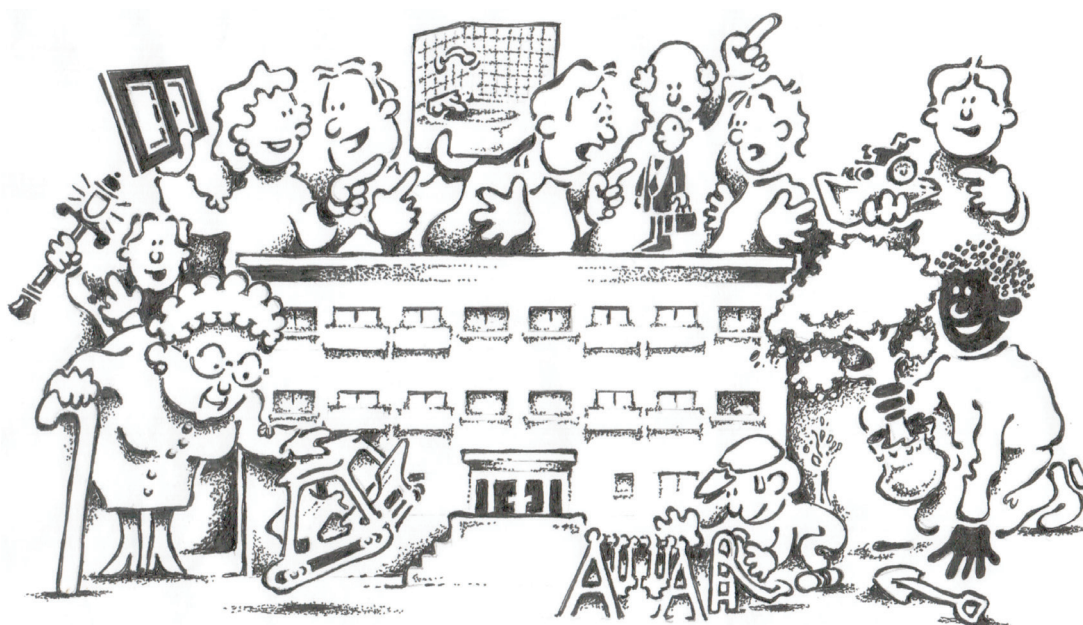


# L'ABC des droits des locataires de HLM



Connaître nos droits pour  
améliorer notre vie en HLM



**Fédération des locataires  
d'habitations à loyer modique  
du Québec (FLHLMQ)**

2520, rue Lionel-Groulx, local 202, Montréal (Québec) H3J 1J8

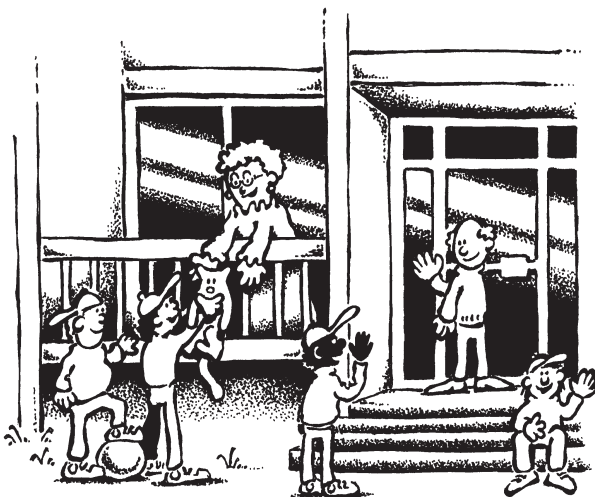
Téléphone : 514 521-1485 • 1 800 566-9662

Télécopieur : 514 521-6444

info@flhlmq.com • www.flhlmq.com



## Introduction



Vivre en HLM comporte certaines obligations, mais aussi des droits pour les locataires. Comment s'y retrouver?

Cet *ABC des droits des locataires* est un outil qui, nous le souhaitons, vous permettra d'y voir plus clair.

Il est basé sur des documents officiels, principalement le Manuel de gestion de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et le Code civil du Québec.

### **Promouvoir le dialogue**

Parce que les OMH sont des propriétaires à caractère social qui n'ont pour seule mission

que de bien loger leurs locataires à revenu modeste, la FLHLMQ considère que le dialogue demeure la meilleure façon de trouver des terrains d'entente entre l'office et ses résidents.

D'ailleurs, dans son Code de déontologie des dirigeants et des administrateurs d'un office d'habitation, la SHQ stipule que le conseil d'administration de l'office doit être à l'écoute des besoins des locataires et doit privilégier le règlement à l'amiable des conflits.

Pendant, pour établir les bases d'une bonne discussion, il est nécessaire de bien connaître quels sont nos droits et nos obligations à titre de locataire. Il est plus facile, ensuite, de négocier une solution raisonnable qui respecte les deux parties.

Malgré toute notre bonne volonté, il arrive parfois, dans certains offices, que nos droits comme locataires ne soient pas respectés. Dans ces cas-là, il ne faut pas hésiter à utiliser tous les recours qui sont à notre disposition, notamment la Régie du logement.

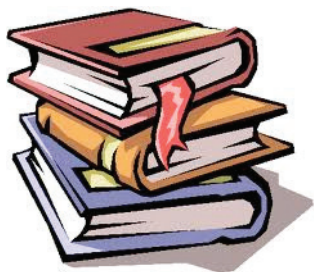
Nous espérons que les informations contenues dans cet *ABC des droits des locataires* vous permettront de faire progresser la qualité des services offerts dans votre OMH pour le plus grand bien de l'ensemble des résidents.

N'hésitez pas à nous contacter pour tout renseignement supplémentaire.

### **L'équipe de la FLHLMQ**

## Sources d'information

---



Les informations contenues dans ce document proviennent entre autres du:

- Code civil du Québec;
- Dépliant sur les moisissures produit par Santé et services sociaux du Québec;
- Dépliant sur les punaises intitulé *Épinglons la punaise* réalisé par l'OMH de Montréal;
- Manuel de gestion du logement social, règlements, normes et directives, de la Société d'habitation du Québec (SHQ);
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique;
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique.

## Lexique

---



Pour s'y retrouver, voici un petit lexique.



**Association de locataires** : organisme formé de locataires élus par les autres locataires. On l'appelle parfois comité ou comité de loisirs.

**C.c.Q.** : Code civil du Québec

**CCR** : Comité consultatif de résidents, instance permettant aux locataires de participer à la gestion de leur HLM. Dans les petits offices, l'association joue le rôle de CCR.

**OMH ou office** : Office municipal d'habitation, gestionnaire des HLM. Chaque ville a son propre OMH qui gère tous les logements HLM.

**SHQ** : Société d'habitation du Québec, propriétaire des HLM

## Avertissement

---



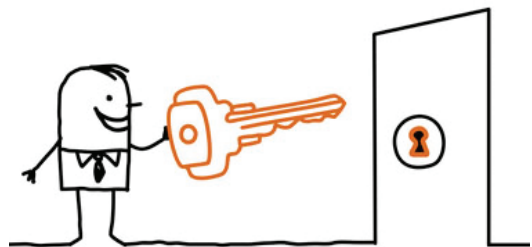
Veillez prendre note que, pour faciliter la lecture, le genre masculin inclut également le genre féminin dans ce document.

## Table des matières

<b>A</b>	Accès au logement.....	6	<b>L</b>	Laveuse et sècheuse.....	28
	Adaptation du logement.....	6	<b>M</b>	Meubles et biens laissés par les locataires.....	28
	Ajout d'occupants en cours de bail.....	7		Moisissures.....	29
	Animaux.....	7	<b>N</b>	Négligence du locataire.....	30
	Antenne parabolique.....	8	<b>O</b>	Occupation non déclarée.....	31
	Ascenseur.....	9	<b>P</b>	Peinture et tapisserie.....	32
	Assurance personnelle.....	10		Pesticides.....	32
<b>B</b>	Bail.....	10		Pétition.....	33
<b>C</b>	Calcul du loyer d'un HLM.....	11		Piscine.....	34
	Calcul du loyer et pension alimentaire.....	12		Porter plainte.....	35
	Calcul du loyer et preuves de revenus.....	13		Procès-verbaux du CA de votre office.....	36
	Calcul du loyer pour locataires avec emploi.....	14		Protection des renseignements personnels.....	36
	Caméras de surveillance.....	16		Punaises.....	37
	Canicule.....	17	<b>Q</b>	Qualité des services.....	38
	Chauffage du logement.....	17	<b>R</b>	Réduction de loyer en cours de bail.....	39
	Clauses inutiles ou abusives.....	18		Règlement d'immeuble.....	39
	Climatiseur.....	18		Remplacement du revêtement de plancher.....	41
	Clôture et remise.....	19		Réparations urgentes et nécessaires.....	42
	Contester un règlement d'immeuble.....	20		Résiliation de bail en cas de décès.....	42
	Coquerelles et autres vermines.....	21		Résiliation de bail et fausse déclaration.....	43
<b>D</b>	Détecteur de fumée.....	21		Résiliation de bail et non-paiement de loyer.....	43
	Diminution de loyer pour travaux majeurs.....	21		Résiliation de bail et santé mentale.....	44
	Drogue.....	22		Résiliation de bail et violence conjugale.....	45
<b>E</b>	Escaliers sécuritaires.....	22		Résiliation de bail pour les aînés.....	46
	Exemption de paiement du loyer.....	23	<b>S</b>	Serrures.....	46
<b>F</b>	Facturation de frais.....	24		Stationnement.....	47
	Fumer dans un HLM.....	25	<b>T</b>	Transfert de logement avec dédommagement....	48
<b>H</b>	Harcèlement sexuel en HLM.....	25		Transfert de logement sans dédommagement....	49
<b>I</b>	Installation de lève-personne.....	26		<b>Annexe I - Tableau des bonnes pratiques.....</b>	<b>50</b>
<b>J</b>	Jouissance des lieux.....	27			

## Accès au logement

---



L'office n'a pas le droit d'entrer chez vous n'importe quand. L'office, au même titre que les autres propriétaires, doit respecter certaines règles avant de se présenter chez vous.

Le Code civil prévoit qu'un propriétaire a le droit d'entrer dans un logement pour y faire des travaux ou pour le faire visiter mais qu'il doit au préalable en aviser son locataire au moins 24 heures à l'avance et

venir entre 9 h et 21 h. La seule exception à cette règle, c'est dans le cas de travaux urgents, par exemple une fuite d'eau ou un incendie.

### Pour des travaux

Lorsqu'il a été avisé, le locataire ne peut refuser l'accès du logement pour que l'office y effectue des travaux. Il peut, néanmoins, en refuser l'accès avant 7 heures et après 19 heures, à moins que l'office ne doive y effectuer des travaux urgents.

## Adaptation du logement

---



Un office peut procéder à des travaux pour adapter le logement d'un occupant handicapé lorsque ce dernier en fait la demande.

Une des règles de base préconisées par la SHQ est que l'office trouve les solutions les plus simples et économiques pour répondre aux besoins de la personne handicapée.

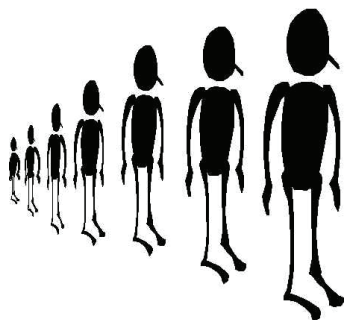
### Explorer toutes les solutions possibles

L'adaptation d'un logement est parfois nécessaire pour répondre aux besoins précis de son locataire, par exemple en abaissant un comptoir, en installant un ouvre-porte automatique, un lève-personne pour un locataire qui se déplace en fauteuil roulant ou une alarme incendie stroboscopique pour un locataire ayant une déficience auditive.

La SHQ recommande que toutes les autres solutions possibles soient explorées avant de procéder à des modifications coûteuses. Par exemple, dans certains cas, il pourrait être plus avantageux de relocaliser une personne handicapée se déplaçant en fauteuil roulant dans un logement situé au rez-de-chaussée du bâtiment plutôt que d'installer un ascenseur ou une plate-forme élévatrice.

Voir la chronique **Installation de lève-personne**.

## Ajout d'occupants en cours de bail



Il est possible de diminuer le loyer en cours de bail, mais il n'est pas possible de l'augmenter au-delà du montant fixé lors de la signature ou de la reconduction même si un occupant s'ajoute au ménage.

### Obligation d'informer l'office

Cependant, malgré le fait qu'on ne peut augmenter le loyer en cours de bail, le locataire qui ajoute un occupant à son ménage est tenu d'informer l'office dans un délai d'un mois de l'arrivée du nouvel occupant.

Ces informations seront utiles pour le renouvellement du bail ou si une diminution de loyer est demandée par l'occupant principal (que l'office appelle généralement l'occupant 1). En effet, dans ce cas, les revenus du nouvel occupant seront considérés pour le calcul de la réduction.

S'il y a ajout d'occupant entre la date de réception des renseignements requis pour la production du bail et la date à laquelle il sera en vigueur, les nouveaux occupants sont considérés pour la détermination du loyer.

## Animaux



La plupart des gros offices autorisent maintenant la présence des animaux, à la condition de respecter certaines règles afin que le droit individuel d'avoir des animaux de compagnie ne nuise pas au droit collectif des voisins de vivre en paix.

Si le règlement de votre HLM interdit les animaux et que la majorité des locataires n'est pas d'accord avec cette décision, demandez à votre association ou au CCR de tenir un référendum.

### Les locataires ont leur mot à dire !

La SHQ autorise les associations de locataires ou les CCR à tenir, en collaboration avec leur office, un référendum pour déterminer si les animaux devraient être permis. L'office doit respecter les résultats du référendum.

En effet, la SHQ écrit dans son Manuel de gestion du logement social :

«Si une majorité de locataires se montre en faveur de la présence des animaux en HLM, l'office ne pourra l'interdire de façon générale et il devra émettre des balises à cet effet et les intégrer au règlement d'immeuble de l'office selon les procédures habituelles prévues le tout conformément aux lois et règlements municipaux en vigueur.»

### Des conditions à respecter

Afin de ne pas priver un locataire des bienfaits de la présence d'un animal et de s'assurer en même temps le bien-être des autres locataires, plusieurs offices ont un règlement d'immeuble qui énumère les conditions à respecter pour garder un animal.

Ces conditions garantissent que la présence des animaux ne crée pas de préjudice aux autres locataires.

### **Recours légaux**

Accepter la présence d'animaux de compagnie ne signifie pas que l'OMH ne peut pas agir s'ils causent des nuisances aux autres locataires.

L'office peut, lorsqu'il reçoit des plaintes des locataires, s'adresser à la Régie du logement pour contraindre une personne à se départir de son animal en invoquant certains articles du règlement municipal ou l'article 1860 du C.c.Q. qui dit que le locataire est tenu de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires et que l'OMH peut, au cas de violation de cette obligation, demander la résiliation du bail.

## **Antenne parabolique**



En décembre 2002, la SHQ a émis une nouvelle directive sur la question des antennes paraboliques. Cette directive a pour but de permettre aux locataires, qui le désirent, de bénéficier des services de télévision par satellite. Elle vient annuler une première directive, adoptée en 2000, qui interdisait catégoriquement l'installation de soucoupes individuelles.

### **Directive assouplie**

C'est à la suite des recommandations émises par la Table de concertation sur les HLM publics, sur laquelle siège la FLHLMQ, que la directive a été assouplie. Les offices ont maintenant trois options pour permettre aux locataires d'avoir accès au service de diffusion par satellite:

- favoriser prioritairement l'installation d'une antenne collective de grande capacité;
- faire installer une antenne collective de petite capacité;
- accepter les antennes individuelles selon les prescriptions techniques de la SHQ.

Les offices doivent prioriser l'installation d'antennes collectives et, là où cela n'est pas possible, permettre la pose d'antennes individuelles dans le respect de certaines règles d'installation.

L'interdiction pure et simple des soucoupes individuelles sans autre solution de rechange n'est plus acceptable ni aux yeux des locataires ni aux yeux de la SHQ.

### **Ce que dit la SHQ**

La SHQ considère les antennes individuelles comme une solution de dernier recours parce qu'elles peuvent engendrer des difficultés d'installation dans certains logements. Voici ce que l'on retrouve dans son Manuel de gestion du logement social:

#### **Installation**

L'antenne individuelle ne dessert qu'un seul abonné. Cette antenne est installée par les locataires ou par des fournisseurs locaux. Le locataire doit contacter l'office avant de procéder à l'installation



d'une antenne individuelle et ce, afin que l'office puisse lui remettre et lui expliquer les prescriptions techniques à respecter lors de l'installation.

### **Recommandation**

Lorsqu'il s'agit de petits immeubles ou d'immeubles situés loin des grands centres urbains, l'antenne individuelle sera souvent la seule solution disponible auprès des fournisseurs locaux. Dans ces cas, il est recommandé d'accepter les antennes individuelles à la condition qu'elles soient installées conformément aux prescriptions techniques de la SHQ qui sont décrites à la fin du présent sujet.

## **Ascenseur**

---



Peut-on avoir un ascenseur? Dans beaucoup de HLM de deux étages au Québec, les personnes âgées rêvent d'avoir un ascenseur. Mais est-ce possible?

Certains immeubles dont la structure est en bois ne peuvent pas recevoir d'ascenseur. Pour les autres, l'installation d'un ascenseur peut coûter entre 100 000 \$ et 250 000 \$. La pratique la plus économique consiste donc à reloger les personnes, en perte légère d'autonomie, du deuxième au premier étage lorsque des logements se libèrent. Et c'est ce préconise la SHQ.

### **Difficile mais possible**

Il faut donc en avoir vraiment besoin et être prêt à mener une dure lutte pour obtenir un ascenseur.

Dans certaines villes, notamment Gaspé, les locataires ont réussi à convaincre la municipalité de s'impliquer financièrement pour 25 % du coût total. Pour sa part, le CLSC avait fourni une évaluation du degré d'autonomie de tous les résidents de l'immeuble afin de prouver le besoin d'un ascenseur. La SHQ a finalement accepté de soutenir le projet en finançant 75 % des coûts de réalisation.

Il faut donc démontrer suffisamment le besoin et ensuite obtenir les appuis locaux nécessaires pour convaincre la SHQ d'installer un ascenseur.

## Assurance personnelle



Suis-je obligé d'avoir une assurance personnelle? La réponse est non.

Selon la SHQ, aucun office ne peut exiger que vous ayez une assurance pour vous louer un logement. Dans son Manuel de gestion du logement social, qui est remis à tous les offices, la SHQ écrit :

«Il est opportun pour l'office de souligner au locataire de souscrire une assurance qui couvrira ses biens matériels et sa responsabilité civile. Cependant, l'OMH ne peut exiger d'un locataire qu'il détienne un contrat d'assurance comme condition de location du logement.»

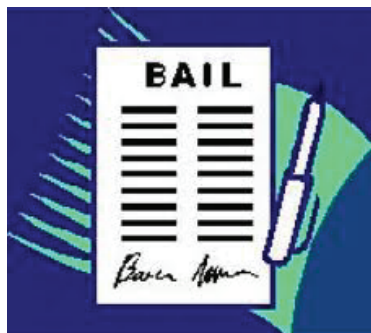
La SHQ ajoute :

«Les conséquences pour un locataire sinistré peuvent être considérables s'il ne dispose pas d'assurance. En effet, dans un tel cas, le locataire ne sera pas dédommagé s'il est victime d'un vol ou de vandalisme, ou s'il perd des biens dans un sinistre causé par sa négligence ou par celle d'un autre locataire qui ne détient pas d'assurance.»

## Assurance pour une piscine extérieure

L'OMH qui accepte l'installation de piscines extérieures par les locataires peut par contre exiger de ces derniers une preuve d'assurance multirisque. En effet, l'installation d'une piscine extérieure peut produire des incidents malheureux (blessures, noyade, dégâts d'eau, etc.). Le locataire propriétaire d'une piscine en est responsable et pourrait faire l'objet de poursuites, le cas échéant.

## Bail



Votre bail est un document important, car il constitue un contrat entre vous et l'office. Vous devez en prendre connaissance avant de le signer. Dès la signature du bail, vous devenez locataire de l'office avec les droits et les responsabilités que cela comporte.

### Informations pertinentes

Le bail mentionne les renseignements pertinents applicables à votre logement : le loyer, les membres du ménage déclarés par le locataire et reconnus par l'office, l'adresse du logement loué et la durée du bail (habituellement 12 mois).

Il décrit également les frais additionnels que vous pourriez avoir à payer (stationnement, climatiseur, etc.), vos droits et vos obligations. Les clauses supplémentaires et le règlement d'immeuble font partie du bail.

## Reconduction du bail

À l'échéance d'un bail, il n'est pas nécessaire de signer un nouveau bail. L'OMH doit expédier à chacun des locataires de trois à six mois avant la fin du bail, un avis de détermination de loyer qui permet de recueillir les données nécessaires au calcul du loyer. À partir de ces informations, l'OMH reconduira le bail en ajustant, au besoin, le prix du loyer. Un avis écrit confirmant la reconduction du bail doit être remis au locataire.

## Séparation ou décès

En cas de cessation de cohabitation avec le locataire ou en cas de décès de celui-ci, la personne qui bénéficie du droit au maintien dans les lieux n'a pas droit à la reconduction automatique du bail si elle ne satisfait plus aux conditions pour habiter un HLM. L'OMH peut alors résilier le bail en donnant un avis de trois mois avant la fin du bail.

## Résilier le bail

En tant que locataire d'un HLM, vous ne pouvez en aucun temps sous-louer ou céder le bail. Il vous est cependant permis de résilier le bail en tout temps, en envoyant un avis de trois mois à l'OMH. Par contre, la SHQ préconise une approche plus souple pour les aînés qui quittent leur logement pour un centre ou un foyer d'hébergement.

Voir la chronique **Résiliation de bail pour les aînés**.

## Calcul du loyer d'un HLM



Les OMH ainsi que leurs locataires sont soumis aux dispositions de la législation sur la location résidentielle, sauf en ce qui concerne la fixation du loyer. Celui-ci est établi suivant le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique de la SHQ.

Ce qu'il faut retenir c'est qu'il est possible de diminuer le loyer en cours de bail, mais il n'est pas possible de l'augmenter au-delà du montant fixé lors de la signature ou de la reconduction du bail.

### Loyer et services de base

Le coût du loyer est constitué de deux éléments : le loyer de base et les charges locatives. Le loyer de base représente 25 % des revenus du chef de ménage et de la personne indépendante dont le revenu est le plus élevé.

On ne doit pas tenir compte des revenus d'un enfant qui est aux études à temps plein jusqu'à ce qu'il atteigne 25 ans. Par contre, un supplément est calculé pour tout autre membre du ménage de 18 ans et plus. Si c'est un enfant du chef de ménage ou de son conjoint, les revenus mensuels de cet occupant qui seront considérés pour déterminer le loyer de base ne pourront pas dépasser 314 \$\* si cet enfant est âgé de 18 à 20 ans et 630 \$\* s'il est âgé de 21 à 24 ans.

Pour faire le calcul, on se base sur les revenus de l'année précédant la date du début du bail. De ce montant, on soustrait 10 % s'il s'agit de revenus d'emploi. Le loyer de base comprend les services suivants : le chauffage, l'eau chaude, les taxes municipale, scolaire et d'eau.

\* Ces montants sont indexés chaque année.

## Charges et augmentation de loyer

Au loyer de base s'ajoutent certaines charges mensuelles comme l'électricité, le climatiseur et les frais de stationnement. S'il survient une baisse de revenu ou un changement dans la composition du ménage en cours de bail, il est possible de faire réduire le loyer en cours de bail.

Dans l'avis d'augmentation de loyer, l'OMH n'est pas tenu d'indiquer le nouveau loyer ou le montant de l'augmentation puisque ces augmentations sont déjà prévues par règlement.

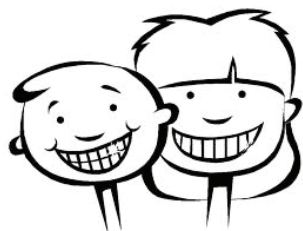
## Recours

Si le prix du loyer n'est pas déterminé conformément au règlement, le locataire peut dans les deux mois de la détermination du loyer en demander la révision à la Régie du logement.

Voir la chronique **Calcul du loyer pour les locataires avec un emploi.**

## Calcul du loyer et pension alimentaire

---



Le montant annuel que vous recevez à titre de pension alimentaire à la suite d'un divorce ou d'une séparation judiciaire est considéré comme un revenu à inclure dans le calcul de votre loyer. Même si la pension alimentaire est non imposable, elle est considérée comme un revenu aux fins de la fixation du prix de votre logement.

Par contre, si vous versez une pension alimentaire, celle-ci peut être soustraite du revenu considéré pour le calcul de votre loyer, pourvu que vous fournissiez les preuves requises, soit une copie du jugement ou de l'ordonnance d'un tribunal compétent, qui confirment que vous devez verser une pension alimentaire à votre ex-conjoint ou ex-conjointe.

## Allocation familiale

Le Soutien aux enfants (allocation familiale) n'est pas considéré comme un revenu. Il ne doit pas être inclus dans le calcul de votre loyer. Si le bail est déjà signé, vous devez nécessairement revoir le bail avec l'office et soustraire les sommes reçues à titre de prestations familiales des revenus considérés dans le calcul du prix du logement.

## Calcul du loyer et preuves de revenus



L'office a besoin de vos preuves de revenus pour calculer le coût du loyer afin de conclure ou de renouveler votre bail. Mais les locataires qui ont des revenus fixes, par exemple les pensions du gouvernement, ne sont pas obligés de présenter leurs pièces justificatives chaque année. Les offices pourront le faire automatiquement en tenant compte de l'indexation des chèques de pension.

Il revient aux OMH de décider qui devra soumettre ses preuves de revenu chaque année et qui pourra le faire seulement une fois aux trois ans. Dans ce dernier cas, les locataires auront cependant l'obligation d'aviser l'OMH si leurs sources de revenus changent.

### Preuves de revenus satisfaisantes

Lorsque vient le temps de conclure un nouveau bail ou de le renouveler, l'OMH veut connaître précisément vos revenus afin de déterminer le loyer à payer. Pour ce faire, l'OMH peut exiger du locataire la production de preuves de revenus satisfaisantes telles les différents relevés dont il a reçu copie ainsi que toutes autres preuves ou pièces requises permettant de justifier ses revenus.

### Avec déclaration de revenus à l'impôt

Pour les locataires qui produisent une déclaration de revenus, l'OMH peut exiger, en plus des autres preuves de revenus, l'avis de cotisation détaillé du gouvernement provincial. Si l'avis de cotisation n'est pas disponible pour l'année visée, le locataire doit remettre une copie de sa déclaration de revenus et s'engager à remettre l'avis de cotisation sur réception de celui-ci.

En pareil cas, l'OMH peut ajouter une clause spécifique au bail du locataire, précisant que le loyer est établi temporairement en l'absence de preuves de revenus et que celui-ci pourra être fixé rétroactivement, sur présentation de ces preuves.

### Sans déclaration de revenus à l'impôt

Lorsqu'un locataire n'a pas produit de déclaration de revenus, il doit présenter à l'OMH les différents relevés dont il a reçu une copie ainsi que toutes les autres preuves ou pièces qui permettent de justifier ses revenus.

De plus, l'OMH peut exiger que le locataire présente ces renseignements pour lui et pour tous les membres du ménage à chaque année. En cas de diminution significative des revenus par rapport à l'année précédente, l'OMH peut aussi demander des copies de relevés bancaires.

## Calcul du loyer pour les locataires avec un emploi



Depuis septembre 2001, les locataires de HLM bénéficient d'un règlement sur la fixation du loyer dont plusieurs mesures sont favorables aux locataires qui ont un emploi.

### Si vous recevez des allocations d'aide à l'emploi

- Les premiers 1 560 \$ versés par Emploi-Québec ne sont pas considérés.
- Toutes les sommes supplémentaires reçues pour couvrir les frais de participation sont exclues dans le calcul du loyer.

### Si vous avez un emploi ou êtes travailleur autonome

- Vous bénéficiez d'une réduction de votre loyer correspondant à 10 % de vos revenus de travail.
- **Et** d'une réduction de 30 \$ par mois pour les ménages ayant des revenus de travail de 1 500 \$ ou plus par année ou d'une réduction mensuelle correspondant à 2 % des revenus annuels de travail pour ceux dont les revenus de travail sont inférieurs à 1 500 \$.

### Vous pouvez bénéficier d'un loyer protégé

Les locataires qui subissent une augmentation importante du prix de leur loyer en raison de leurs revenus de travail peuvent bénéficier d'une hausse limitée pour une période de trois ans. Pour prendre effet, cette mesure doit être demandée par le locataire.

Cette demande ne peut être faite qu'une seule fois durant toute la durée pendant laquelle le locataire habitera un logement de l'OMH.

### Exemples de calcul du loyer de base

#### ⇒ Déduction supplémentaire liée aux allocations d'aide à l'emploi

Locataire ayant reçu 8 000 \$ d'allocations d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec

- ▶ Son loyer sera calculé ainsi :

$$8\ 000\ \$ - 1\ 560\ \$^* = 6\ 440\ \$ \div 12\ \text{mois} = 536,67\ \$ \times 25\ \% = 134,17\ \$$$

\* On a soustrait 1 560 \$ des revenus d'allocations d'aide à l'emploi puis on a procédé au calcul du loyer. Sans cette nouvelle déduction, le loyer de base aurait été de 166,67 \$, ce qui représente une économie de 32,50 \$ par mois.

⇒ **Abattement sur le loyer**

Couple de locataires ayant touché chacun 9 000 \$ de revenus de travail annuel

► Le loyer sera calculé ainsi :

Occupant 1 :  $9\,000 \$ - 900 \$$  (déduction de 10 %) =  $8\,100 \$ \div 12$  mois =  $675 \$ \times 25 \% = 168,75 \$$

Occupant 2 :  $9\,000 \$ - 900 \$$  (déduction de 10 %) =  $8\,100 \$ \div 12$  mois =  $675 \$ \times 25 \% = 168,75 \$$

Pour un total de 337,50 \$ pour le couple.

Un abattement maximal de 30 \$ par mois sera appliqué étant donné que les revenus de travail du ménage ( $8\,100 \$ \times 2 = 16\,200 \$$ ) sont supérieurs à 1 500 \$ par année.

Le loyer de base sera de  $337,50 \$ - 30,00 \$ = 307,50 \$$ .

⇒ **Loyer protégé**

Personne qui était prestataire de l'assistance-emploi

Elle a commencé à travailler et elle a gagné des revenus de travail de 15 000 \$. Son loyer de base de l'année précédente était de 141 \$ par mois. Son loyer calculé après la déduction de 10 % et l'abattement de 30 \$ est de 251,25 \$.

► Calcul du loyer protégé :

On considérera le moins élevé entre le loyer majoré et le loyer de référence.

- **Loyer majoré** Loyer de base du bail précédent + 50 \$\* ( $141 \$ + 50 \$ = 191 \$$ )
- **Loyer de référence** 479 \$\*\* pour un occupant et 534,75\*\* \$ pour deux occupants

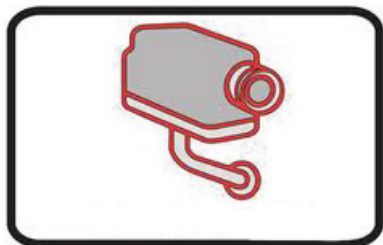
Le loyer protégé sera le moins élevé entre 191 \$ et 479 \$, soit 191 \$.

Cette mesure ne sera activée que si le locataire le demande. Elle sera en vigueur au cours des trois prochaines périodes de baux à partir de la date à laquelle elle a pris effet. La première année, le locataire paiera 191 \$ au lieu de 251,25 \$, soit une économie de 60,25 \$.

\* Durant une période de trois ans, le loyer de base des ménages ne peut être augmenté de plus de 50 \$ par an.

\*\* Ces montants sont indexés chaque année.

## Caméras de surveillance



On retrouve plusieurs caméras de surveillance dans les HLM, quelques fois à la demande des locataires qui craignent pour leur sécurité. Mais ces caméras ne surveillent pas seulement les «méchants», ils filment les agissements de tous ceux et celles qui passent devant.

Afin de protéger la vie privée des gens, des règles d'utilisation de la vidéosurveillance ont été édictées par la Commission d'accès à l'information du Québec. Et les OMH n'ont pas d'autre choix que de respecter ces règles.

### Il faut que ce soit une nécessité

Dans tout HLM, l'office qui veut surveiller un endroit public (stationnement, salle de lavage commune, hall d'entrée, corridor, etc.) à l'aide de caméras doit être en mesure de prouver le critère de nécessité établi par la Loi sur l'accès. L'office doit donc démontrer que l'objectif poursuivi par l'usage de la vidéosurveillance est suffisamment important pour justifier la cueillette de renseignements personnels.

La SHQ ne recommande pas de façon générale la pose de caméras de surveillance dans les HLM. Dans un numéro d'Info-Express (avril 2006), la SHQ écrit :

«Chaque cas devra être examiné de façon individuelle. Par exemple, selon un avis de la Direction des affaires juridiques de la SHQ, un office d'habitation ne pourra invoquer la crainte de vandalisme pour justifier la surveillance dans des lieux publics si aucun incident de ce genre ne s'est produit dans le passé dans ces lieux ou qu'il s'agit d'incidents isolés. Le risque doit être réel, concret et important.»

### À retenir

- La vidéosurveillance effectuée par les OMH dans des lieux publics est permise à certaines conditions que l'on peut retrouver dans les règles d'utilisation de la vidéosurveillance élaborées par la Commission d'accès à l'information.
- Avant de demander la pose de caméras, les locataires devraient aussi réfléchir aux conséquences que cela peut avoir sur les droits de chacun au respect de sa vie privée et à la liberté de sa personne.



## Canicule

---



La chaleur accablante peut provoquer différents problèmes de santé chez les personnes âgées, notamment des décès chez les populations vulnérables vivant dans des îlots de chaleur urbaine.

C'est pourquoi l'Institut national de santé publique du Québec recommande de doter les immeubles pour personnes âgées d'une salle avec climatisation pour permettre aux gens de passer quelques heures dans un endroit frais.

Plusieurs offices, notamment Longueuil et Montréal, ont déjà pris au cours des dernières années la décision d'installer des climatiseurs dans toutes leurs salles communautaires. Si ce n'est pas déjà fait, proposez à votre office de faire de même dans le cadre de son plan de rénovation.

La canicule est aussi un moment où vous pouvez aller frapper chez votre voisine ou voisin pour aller prendre de ses nouvelles autour d'un verre d'eau!

Voir la chronique **Climatiseur**.

## Chauffage du logement

---



Le loyer de base d'un HLM comprend le chauffage. L'office est donc tenu de le chauffer dès que la température l'exige, quelle que soit la période de l'année. Il n'existe aucune date précise à laquelle le chauffage doit débuter.

Il est généralement reconnu que la température intérieure d'un logement doit se situer autour de 21 degrés Celsius ou 70 degrés Fahrenheit.

### À retenir

- Le locataire doit d'abord s'adresser à l'office pour corriger un problème d'inconfort dû au chauffage. Si celui-ci ne fait rien pour améliorer la situation, il peut alors s'adresser à la Régie du logement.
- Le locataire ne doit pas, par temps froid, laisser ses fenêtres ouvertes pour une durée prolongée ni obstruer les radiateurs ou les plinthes chauffantes.
- En cas de panne ou de bris du système de chauffage, l'office doit prendre les choses en main rapidement pour éviter des désagréments aux occupants.

## Clauses inutiles ou abusives



Il est étonnant de constater la longue liste d'interdictions que certains offices inscrivent au bail alors que d'autres n'ajoutent presque rien. Il faut se demander si ces clauses sont nécessaires, véritablement utiles, ou bien abusives.

Trop d'interdictions inutiles peuvent constituer des abus de pouvoir qui ont pour effets de dévaloriser les gens, de nier leur fierté d'habiter en HLM et de faire en sorte qu'ils se sentent moins responsables de leur environnement.

C'est pour cela qu'avant que l'OMH adopte un règlement pour interdire quelque chose, ça vaut la peine de lui demander :

- Si la clause est applicable et si la Régie du logement condamnerait une personne pour avoir enfreint cette règle ?
- Si la clause pénaliserait l'ensemble des locataires à cause d'une mauvaise expérience ? (Doit-on pénaliser l'ensemble pour une minorité de mauvais locataires ?)
- Est-ce que ce règlement va occasionner plus de problèmes aux locataires que de bienfaits collectifs ?
- Y a-t-il des règlements spéciaux parce que l'OMH pense que les locataires sont irresponsables ?

### Quelques exemples de clauses abusives

- l'interdiction d'avoir des sapins naturels à Noël;
- l'interdiction de jouer sur le terrain de l'OMH ou de mettre une petite piscine (barboteuse) pour enfants lors d'une canicule;
- l'interdiction de peindre en couleur son logement;
- la limitation des heures pour recevoir de la visite.

## Climatiseur



Lorsque l'immeuble s'y prête et que les règlements municipaux en vigueur le permettent, il est possible d'installer un climatiseur individuel dans son logement.

### Tarif

Le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique prévoit l'ajout d'un montant mensuel de 5 \$ par mois, soit 60 \$ par année, lorsque le locataire possède un climatiseur, peu importe la durée de son utilisation.

Pour la SHQ, cette tarification s'ajoute au loyer de base du locataire à compter du mois où le climatiseur a été installé. Par exemple, pour le locataire qui installe un climatiseur en mai 2010 et dont le bail se termine le 31 décembre 2010, un montant de 5 \$ sera ajouté à son loyer au bail à compter du mois de mai. Il déboursa donc 40 \$ pour l'année 2010 et 60 \$ au renouvellement de son bail pour les années subséquentes. S'il y a plus d'un appareil, cette tarification s'applique à chacun des appareils.

### **Ce que dit la FLHLMQ**

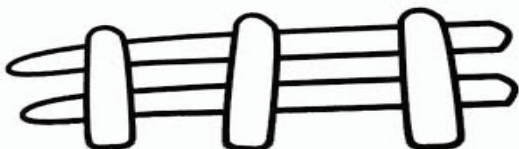
La FLHLMQ pense que toute augmentation du loyer doit entrer en vigueur au renouvellement du bail. Si un climatiseur est installé en mai 2010 et que le bail se termine en décembre 2010, ce n'est qu'à partir du mois de janvier 2011 que le montant de 5 \$ par mois par climatiseur peut s'appliquer. Cette interprétation a été confirmée par certains régisseurs de la Régie du logement. Dans ces cas-là, les locataires n'ont payé le coût du climatiseur qu'à partir du renouvellement du bail.

Mais sachez que la partie n'est pas gagnée d'avance et qu'il faut temps et énergies pour faire les démarches nécessaires.

### **Informez l'office**

Dans tous les cas, il est essentiel d'informer l'office dès que l'on installe un climatiseur dans son logement. Il faut aussi s'assurer d'avoir une installation sécuritaire qui n'abîme en rien l'immeuble ou le logement. Dans le cas contraire, l'office pourrait faire enlever le climatiseur et demander des frais au locataire pour effectuer les réparations nécessaires.

## **Clôture et remise**



Vous voulez un peu d'intimité ou un lieu de rangement ? Sachez qu'il est normalement interdit d'installer une clôture ou une remise sur le terrain d'un HLM à habitations multiples.

Mais dans le cas de maisons jumelées ou en rangée, cela devrait être possible si ces éléments sont conformes aux normes municipales. Il est par contre fortement conseillé d'obtenir l'autorisation de son office avant de poser une clôture ou d'installer une remise.

### **Remise en état**

L'office peut exiger lorsque le locataire quitte son logement que la clôture et/ou la remise soient enlevées et que les lieux redeviennent dans l'état où ils étaient à l'arrivée du locataire.

### **Ce que dit le Code civil**

Article 1890 : Le locataire est tenu, à la fin du bail, de remettre le bien dans l'état où il l'a reçu, mais il n'est pas tenu des changements résultant de la vétusté, de l'usure normale du bien ou d'une force majeure.

L'état du bien peut être constaté par la description ou les photographies qu'en ont faites les parties; à défaut de constatation, le locataire est présumé avoir reçu le bien en bon état au début du bail.

Article 1891 : Le locataire est tenu, à la fin du bail, d'enlever les constructions, ouvrages ou plantations qu'il a faits.

S'ils ne peuvent être enlevés sans détériorer le bien, le locateur peut les conserver en en payant la valeur au locataire ou forcer celui-ci à les enlever et à remettre le bien dans l'état où il l'a reçu.

Si la remise en l'état est impossible, le locateur peut les conserver sans indemnité.

## Contester un règlement d'immeuble



La Loi permet à un locataire de HLM de contester un changement au règlement d'immeuble ou une clause additionnelle au bail, sans avoir à craindre de perdre son logement.

### Procédure à suivre

À titre de propriétaire, le conseil d'administration d'un office peut adopter des règlements d'immeuble et d'autres clauses additionnelles qui deviendront ensuite partie intégrante du bail. Il doit cependant respecter la procédure prévue au Code civil du Québec. En effet, l'office doit faire parvenir à tous ses locataires, au moins 3 mois avant l'échéance du bail, les modifications qu'il souhaite apporter aux conditions du bail.

### Réagir rapidement

Lorsqu'un locataire reçoit un avis de l'office avec lequel il n'est pas d'accord, il doit réagir rapidement. Il faut qu'il s'adresse à la Régie du logement dans le mois de la réception de l'avis. Si le locataire ne fait rien, on considère qu'il a accepté les nouvelles conditions. Si le locataire décide d'aller à la Régie du logement, il lui faudra expliquer en quoi le nouveau règlement diminue sa qualité de vie et nuit à la pleine jouissance de son logement.

La Régie du logement a des bureaux un peu partout au Québec. Il y a des frais pour déposer une demande sauf pour les locataires bénéficiaires de l'aide sociale.

### L'avis du CCR

Un changement au règlement d'immeuble qui a reçu l'appui du CCR est beaucoup plus difficile à contester car cela signifie que les locataires ont été consultés et qu'ils sont globalement en faveur de ce changement. C'est pour cela que la SHQ préconise que le CCR soit impliqué lors de l'élaboration d'un nouveau règlement d'immeuble ou de clauses additionnelles au bail ou lors de leur révision. Cela évite bien des problèmes.

## Coquerelles et autres vermines



Vous n'avez pas à tolérer la présence de vermine dans votre logement. Comme locataire, vous avez cependant l'obligation d'informer votre OMH s'il y a présence de coquerelles, souris, rats, ou toutes autres bestioles indésirables dans votre logement.

### Qui est responsable de l'extermination?

Il est de la responsabilité de l'OMH de vous fournir un logement salubre, en bon état et, bien sûr, sans vermine.

C'est donc l'OMH qui doit voir à l'extermination des «locataires clandestins». C'est une obligation de résultat, c'est-à-dire qu'il ne suffit pas que l'OMH mette du poison ou installe des pièges : le problème doit être réglé en entier.

L'OMH ne peut pas demander de frais aux locataires pour les services de l'exterminateur. Par contre, les locataires doivent collaborer avec l'office pour régler le problème notamment en laissant entrer l'exterminateur et en suivant ses conseils.

## Détecteur de fumée



Un détecteur de fumée permet aux occupants d'un logement d'être alertés lors d'un incendie et de sortir rapidement avant que le feu se propage. Ils peuvent sauver des vies, particulièrement si l'incendie se déclare la nuit, alors que tout le monde dort.

La SHQ prévoit donc que les offices sont responsables de l'installation dans chaque logement d'un détecteur de fumée, de sa réparation et de son remplacement en cas de défectuosité. Mais notez bien que le remplacement de la pile est de la responsabilité du locataire. On conseille de profiter du changement d'heure pour vérifier les avertisseurs de fumée et pour remplacer la pile, au besoin.

## Diminution de loyer pour travaux majeurs



En vertu de l'article 1865 du Code civil, l'OMH peut effectuer des travaux majeurs à l'immeuble en autant qu'il en avise les locataires et ceux-ci ne peuvent s'y objecter.

Cependant, lorsque les travaux dérangent et que la jouissance des lieux en est diminuée, les locataires peuvent demander une diminution du prix du loyer.

### Un exemple

La Régie du logement a accordé à un locataire du 8, rue Hamel, à Québec, une diminution de 50 \$ par mois pour les trois mois où il a été fortement dérangé par le bruit causé par les travaux effectués par l'office.

## Drogue



Le va-et-vient continu à toute heure du jour et de la nuit, la présence de personnes indésirables et des bruits excessifs sont autant d'indices qui peuvent indiquer la présence d'un revendeur de drogue dans notre HLM.

Comme locataire, on peut décider de fermer les yeux et de jouer à l'autruche par crainte ou en se disant que c'est la «job» de la police ou de l'office ou on peut décider d'agir pour protéger les jeunes du quartier et notre droit de vivre en paix.

Le même dilemme se pose également pour les offices, plusieurs préférant dire que ça concerne la police.

### Une action concertée

Notre expérience nous démontre qu'il y a moyen de tenir tête aux vendeurs de drogue à la condition de faire front commun et de mener une action concertée : locataires, office et police.

Les locataires doivent se plaindre à l'office et à la police, l'office doit utiliser son statut d'organisme paramunicipal (en mettant à contribution les conseillers municipaux) pour demander à la police de traiter le dossier de façon prioritaire. De son côté, la police sera davantage tentée de s'occuper du dossier si elle sait qu'elle peut compter sur la collaboration de l'office et des locataires.

### Agir!

Les vendeurs de drogue n'aiment pas être surveillés de trop près. Cela les incite à déménager ailleurs. Un rapport de police constatant la saisie de drogue dans un logement peut permettre à l'office d'obtenir la résiliation du bail en argumentant que le logement a été transformé en commerce. Des plaintes écrites provenant de locataires peuvent aussi servir pour prouver que cela constitue une nuisance. Dans tous les cas, c'est l'office qui est le mieux placé, à titre de propriétaire, pour assumer le leadership de la bataille!

## Escaliers sécuritaires



Dans presque tous les villages du Québec, il y a un HLM pour personnes âgées. C'est généralement un immeuble de deux étages sans ascenseur. Selon une étude réalisée par Nancy Edwards et Donna Lockett, de l'Unité de recherche en santé communautaire de l'Université d'Ottawa, «on signale au moins une chute par an dans près d'un tiers des milieux de vie des aînés, les chutes ayant lieu dans les escaliers dans environ 15 % des cas.»

### Doit-on éviter de prendre l'escalier?

Au contraire, des spécialistes préconisent le maintien d'une activité physique comme meilleur moyen de rester en santé le plus longtemps possible et d'éviter les chutes. Il ne faut donc pas éviter de prendre l'escalier mais s'assurer que celui-ci est sécuritaire.

## Des éléments à vérifier

Votre CCR ou votre association de locataires devrait faire une petite inspection des escaliers pour vérifier les aspects suivants :

- L'escalier est-il stable et sans vibration?
- Les marches sont-elles toutes égales et de la même hauteur (les marches ne doivent pas avoir plus de 7 pouces de hauteur et au moins 11 pouces de profondeur)?
- Le revêtement est-il glissant lorsqu'il y a de l'eau ou de la neige?
- Le rebord des marches est-il assez contrastant?
- L'éclairage est-il suffisant?

Si on constate un ou des problèmes concernant les escaliers, le CCR ou l'association de locataires peut recommander des ajustements ou des réparations à l'office.

## Exemption de paiement du loyer



Si vous obtenez un logement en HLM, la SHQ a prévu que vous puissiez y déménager immédiatement sans avoir à payer deux loyers, c'est-à-dire celui de votre ancien logement et celui du HLM.

### Ce que dit la SHQ

Dans son Manuel de gestion, sur le sujet des modifications au loyer, la SHQ écrit :

«Il arrive qu'un ménage à qui on a attribué un logement à loyer modique veuille quitter le logement qu'il occupe le plus tôt possible alors que le bail qui le lie au propriétaire est encore en vigueur parce que le logement n'est pas loué à un tiers ou qu'un avis de résiliation n'est pas donné depuis trois mois.

Il n'apparaît pas raisonnable qu'un organisme fasse payer un loyer au locataire pendant qu'il doit continuer par ailleurs à payer un loyer sur le marché privé.

C'est pourquoi dans pareil cas, et avec la réglementation actuelle, l'organisme doit exempter un nouveau locataire de payer son loyer pour une période n'excédant pas trois mois.»

### Preuves requises

Cependant, pour bénéficier de cette exemption, la SHQ indique que le locataire doit faire la preuve à l'office, à tous les mois, qu'il a défrayé le coût du loyer en question en fournissant par exemple un reçu de loyer.

## Facturation de frais



Attention, un OMH ne peut pas facturer n'importe quoi, à n'importe quel prix et dans n'importe quelle circonstance. Des règles existent pour la facturation des coûts dus au remplacement ou à la réparation de certains éléments du logement.

D'un point de vue légal, aucun frais ne peut être facturé au locataire autres que ceux prévus au *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique* qui sont : électricité, climatiseur, stationnement et laveuse/sécheuse.

Rappelons que pour utiliser une laveuse ou une sécheuse mise à la disposition des locataires d'un logement, autre qu'un logement subventionné par la SHQ en vertu du Programme de supplément au loyer, les frais sont de 0,75 \$ par utilisation.

### À la demande du locataire

Cependant, il est permis de facturer le locataire lorsqu'il s'agit de frais reliés à des réparations effectuées à la demande du locataire ou à la suite d'un bris occasionné par celui-ci. Si les réparations découlent d'une usure normale des lieux, l'office devra absorber la totalité des coûts.

Voici deux exemples de frais qui peuvent être facturés au locataire :

- Un remplacement de serrures effectué à la demande du locataire peut lui être facturé. Autrement, l'office doit en assumer la totalité des coûts.
- Des frais peuvent s'appliquer lorsque le personnel de l'office doit répondre à un appel de service qui découle d'un oubli de la part du locataire (ex. : clés oubliées).

Les frais ne peuvent cependant pas dépasser le salaire et les frais de déplacements encourus par le personnel de l'office pour effectuer ce service.

### Recommandations de la SHQ

Dans son Manuel de gestion, sur la question des frais d'entretien et de remplacement, la SHQ recommande aux OMH les pratiques suivantes :

- Ne facturer aucun frais au locataire autre que ceux prévus à la réglementation à moins qu'il s'agisse de frais encourus à la suite d'un bris occasionné par le locataire ou d'un changement effectué à sa demande;
- Établir une procédure de facturation et la remettre au locataire conformément aux exigences de modification du règlement de l'immeuble et intégrer à cette procédure la possibilité de signer une entente de paiement entre l'office et le locataire;
- Ne jamais facturer des coûts supérieurs aux frais réellement encourus;
- S'assurer de consulter le CCR avant d'adopter une pratique.

Voir la rubrique **Négligence du locataire** pour connaître les recours en cas de mésentente.



## Fumer dans un HLM



Saviez-vous que la Régie du logement peut ordonner à un locataire de ne pas fumer dans les espaces communs et la salle communautaire et de garder la porte de son logement fermée, sous peine de voir son bail résilié si une telle clause est inscrite dans le règlement d'immeuble (OMH de St-Jérôme c. Laure Rivet)?

Il est donc interdit de fumer dans les aires communes des immeubles d'habitation comportant six logements ou plus. C'est à l'office que revient la responsabilité de faire respecter la Loi sur le tabac, les associations de locataires n'ont aucun pouvoir légal pour le faire.

Les locataires peuvent toujours fumer dans leur logement ainsi qu'à l'extérieur de l'immeuble.

## Harcèlement sexuel en HLM



Comme partout ailleurs, le harcèlement sexuel est un sujet délicat dans les HLM. Mais il ne faut pas nier son existence. Il se manifeste souvent dans le cas où une personne profite de son statut et exerce de l'abus de pouvoir envers les locataires des HLM, généralement de sexe féminin.

Il y a des dispositions dans le Code civil du Québec ainsi que dans la Charte des droits et libertés de la personne pour remédier à ce genre de situation déplorable.

### **Briser la loi du silence**

Le harcèlement sexuel se définit comme étant «une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, généralement répétés ou non désirés, et qui sont de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à compromettre un droit, à entraîner pour elle des conditions de vie défavorables».

On suggère aux OMH de se doter d'un code de déontologie qui indique le processus de traitement de plaintes de harcèlement, le cas échéant. Il devrait aussi contenir une approche préventive et proactive qui incite à prévenir au lieu de guérir.

### **Ce code devrait permettre entre autres:**

- de porter une attention particulière au climat qui règne dans l'office et dans le milieu de vie des locataires;
- de prévoir une personne chargée de la coordination du dossier du harcèlement sexuel et d'explicitier clairement son rôle;
- de mettre en place des mécanismes d'assistance et de recours accessibles aux personnes victimes de harcèlement.

## Que faire lorsque nous sommes victimes de harcèlement sexuel?

Deux types de démarches peuvent être entreprises. La démarche informelle, consiste à inviter la victime à communiquer verbalement ou par écrit avec le présumé harceleur, afin de lui spécifier le problème ou solliciter l'aide d'une personne-ressource pour résoudre le conflit.

Lorsque le recours à la procédure informelle n'a pas porté fruit, on peut se tourner vers la démarche formelle de traitement des plaintes que l'on doit adresser à l'office. Dès lors, une personne désignée de l'office devrait prendre en charge le traitement du dossier et en informera la personne visée par la plainte. Une enquête pourra être menée de façon confidentielle. Le rapport sera remis au directeur de l'Habitation sociale de Québec ou de Montréal qui désignera une personne responsable de donner suite à l'enquête.

### Du soutien

Dites-vous bien que si vous êtes victime de harcèlement sexuel, vous n'êtes sûrement pas la seule dans cette situation. Dénoncer ces actes permet de rompre la loi du silence et par conséquent d'aider les autres personnes dans la même situation! N'hésitez pas à contacter la FLHLMQ pour que nous puissions vous appuyer dans vos démarches.

## Installation de lève-personne



Si on a besoin d'un lève-personne dans notre logement, on doit en faire la demande à notre OMH qui l'acheminera à la SHQ. Celle-ci pourra autoriser l'installation d'un lève-personne si l'OMH lui fait la démonstration du besoin et de la pertinence de cet équipement pour le locataire.

Mais avant de procéder à une installation coûteuse, l'OMH doit par contre rechercher la façon la plus économique de répondre aux besoins. Ainsi, un locataire dont le logement nécessite des adaptations importantes sera d'abord dirigé vers un OSBL ou un organisme du réseau du ministère de la Santé qui possède des logements adaptés disponibles.

### Autorisation possible

Cependant, étant donné qu'il n'est pas toujours possible de répondre adéquatement à la demande d'une personne handicapée en faisant appel aux ressources existantes dans le milieu, la SHQ peut dans ce cas autoriser les OMH à faire l'installation de lève-personnes nécessaires au déplacement des locataires handicapés. Cet équipement demeurera cependant la propriété de l'office qui pourra le réutiliser éventuellement dans un autre logement.

N'oubliez pas que la SHQ a une politique d'adaptation d'un logement pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Voir la chronique **Adaptation d'un logement.**

## Jouissance des lieux



Divers facteurs tels la taille et l'aménagement des immeubles, la situation géographique et le contexte économique ont une influence sur la qualité de vie en HLM. Les problèmes psychosociaux vécus par certains locataires peuvent parfois contribuer à accentuer les tensions entre les gens.

S'il y a un ou des problèmes graves dans votre HLM qui vous empêchent de vivre en paix, il faut en parler à votre association de locataires qui peut agir avec l'office et avec l'ensemble des autres locataires pour protéger les droits de chacun et s'assurer du respect mutuel.

### Prévenir et intervenir

De façon générale, les problèmes rencontrés dans les HLM peuvent être classés en quatre catégories :

- les problèmes de voisinage attribuables à la musique trop forte, un voisin envahissant, au tapage, etc.;
- les cas liés à la délinquance qui incluent les graffitis, le vandalisme, le chahut, etc.;
- les activités criminelles comme la violence, le commerce de drogues, la prostitution, les agressions sexuelles, le taxage, etc.;
- les problèmes psychosociaux: détresse psychologique, isolement et solitude, exclusion, intolérance.

Même si ces problèmes peuvent être complexes, il faut les prévenir et intervenir s'ils surviennent.

### Rôle de l'office

Il relève de la responsabilité légale de l'office d'assurer la jouissance paisible des lieux. En effet, l'office a le devoir d'intervenir puisque au-delà des immeubles, il gère un milieu de vie.

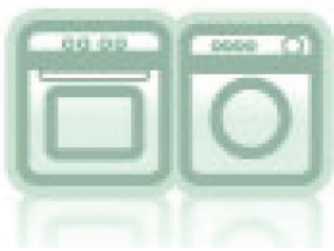
Le laisser-aller et une attitude passive contribuent au maintien, voire à l'aggravation de certaines situations problématiques. La SHQ suggère aux offices de ne pas attendre que les situations présentent un niveau de dégradation tel que l'intervention de la Régie du logement s'avère nécessaire. Pour la SHQ: «La Régie du logement doit constituer le dernier recours.»

### Travailler avec les locataires

Bien que la première responsabilité incombe à l'office, ce dernier ne doit pas agir seul. Il doit demander la collaboration de l'association de locataires du HLM ou du CCR. Comme ces instances représentent l'ensemble des locataires, elles pourront suggérer et mettre en action des solutions qui respecteront les droits de chacun.

Voir à l'annexe I le **Tableau des bonnes pratiques** résumant comment intervenir de façon adaptée et humaine en fonction de la gravité des événements.

## Laveuse et sècheuse



L'installation d'une laveuse ou d'une sècheuse à linge, peu importe leur format, à l'intérieur des logements est permise uniquement dans les HLM spécialement adaptés pour de tels équipements.

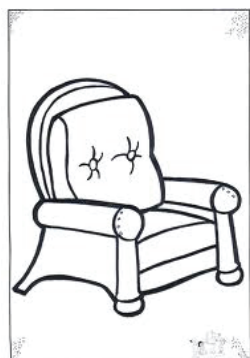
Dans le cas contraire, l'usage de ces équipements est interdit et les locataires doivent utiliser les appareils installés dans les espaces communs de lavage spécialement aménagés à cette fin.

Rappelons qu'en 1999, la Régie du logement a émis une ordonnance à la demande d'un office afin que les locataires se départissent de leurs laveuses et sècheuses à linge. Le régisseur avait alors conclu que la tuyauterie de certains HLM n'était pas conçue pour recevoir les eaux usées des laveuses et que le système électrique ne pouvait répondre à la demande de ces appareils.

### Tarif

Les frais d'utilisation d'une lessiveuse ou d'une sècheuse mise à la disposition des locataires d'un HLM sont, par règlement de la SHQ, de 0,75 \$ par utilisation. N'acceptez pas de payer plus!

## Meubles et biens laissés par les locataires



J'ai quitté mon logement en laissant des meubles. Est-ce que je peux les récupérer plus tard? Qu'advient-il avec les biens d'un locataire qui décède?

Si un locataire quitte son logement en laissant des biens tels que des meubles, des vêtements ou tout autre matériel, ceux-ci seront gardés ou entreposés par l'OMH pendant une période de 60 jours. Si, au cours de cette période, vous réclamez vos biens, l'OMH pourrait vous demander des frais d'entreposage avant de vous les remettre.

### Ce que dit le Code civil

Article 1978: Le locataire doit, lorsque le bail est résilié ou qu'il quitte le logement, laisser celui-ci libre de tous effets mobiliers autres que ceux qui appartiennent au locateur [l'office dans les HLM]. S'il laisse des effets à la fin de son bail ou après avoir abandonné le logement, le locateur en dispose conformément aux règles prescrites au livre Des biens pour le détenteur du bien confié et oublié.

### En cas de décès

Si un locataire qui vit seul décède, c'est un proche ou un parent qui agit à titre de représentant légal et qui doit prendre les mesures nécessaires pour libérer le logement de tous les biens appartenant à la personne décédée.

Si le locataire était sous le régime de protection du Curateur public, c'est ce dernier qui interviendra pour libérer le logement.

## Moisissures



Les locataires de HLM ont droit à un environnement sain. Si des moisissures apparaissent dans votre logement, vous devez agir pour vous en débarrasser. Certaines précautions de base peuvent vous y aider.

Mais si le problème persiste, il faut appeler l'office pour qu'il prenne les mesures nécessaires pour éliminer ces champignons qui peuvent nuire à la santé.

### Attention à l'humidité

Les moisissures sont des champignons microscopiques présents dans la nature et transportés dans les maisons par les courants d'air, les humains ou les animaux domestiques.

Une fois à l'intérieur, les moisissures peuvent se développer si elles sont en présence d'eau ou d'humidité en quantité suffisante et de matières nutritives comme le bois, le carton ou le placoplâtre. On les retrouve souvent

aux endroits humides, par exemple autour de la baignoire ou des fenêtres.

Lorsqu'elles sont en petite quantité et qu'elles sont éliminées régulièrement, les moisissures ne représentent généralement pas de problème sérieux. Par contre, lorsqu'elles se développent de façon importante, les moisissures dispersent dans l'air ambiant des particules respirables qui peuvent, dans certains cas, entraîner des problèmes de santé.

### Qu'est-ce qui favorise la croissance des moisissures ?

- la présence d'eau stagnante, d'infiltration ou de matériaux imbibés d'eau;
- une humidité ambiante trop élevée qui se manifeste généralement par la présence régulière de condensation d'eau sur les fenêtres ou les murs;
- une ventilation inadéquate;
- certaines habitudes de vie des occupants qui contribuent à augmenter le taux d'humidité.

### Comment éviter les moisissures ?

- nettoyer et assécher tout dégât d'eau le plus vite possible;
- informer l'office immédiatement s'il y a un dégât d'eau important (refoulement d'égout, infiltration d'eau par les murs ou les plafonds, etc.);
- jeter les matériaux poreux (matelas, meubles rembourrés ou recouverts de tissus, etc.) fortement endommagés par l'eau;
- actionner les ventilateurs, surtout lors de certaines activités comme le bain, la douche, la lessive et la cuisson;
- s'assurer que le tuyau de la sècheuse est bien raccordé à une sortie extérieure;

- limiter l'usage d'humidificateurs, vider et nettoyer régulièrement le bac;
- assurer une bonne ventilation de la maison en ouvrant périodiquement les fenêtres;
- éviter de faire sécher de façon excessive le linge à l'intérieur;
- installer un déhumidificateur si votre environnement est particulièrement humide.

#### **En cas de problèmes de santé:**

- communiquez avec le service Info-Santé CLSC de votre région;
- au besoin, consultez votre médecin.

#### **En cas de litige avec l'OMH:**

- communiquez avec la Régie du logement de votre région;
- communiquez avec le service d'inspection de votre municipalité;
- consultez votre association de locataires.

## **Négligence du locataire**



De plus en plus d'offices adoptent des politiques de facturation pour les travaux effectués dans les logements qui sont causés par la négligence du locataire.

#### **Légal, mais...**

Cette pratique est légale et peut faire partie des clauses additionnelles au bail. Il est très important que les CCR s'entendent avec leur OMH sur le départage des responsabilités pour s'assurer que l'office ne facture pas des travaux liés à l'usure normale des lieux et pour s'assurer que les coûts exigés par l'office soient raisonnables.

Il faut également s'assurer que les locataires puissent faire affaire avec les gens de leur choix pour faire les travaux.

#### **Désaccord**

En tout temps, le locataire qui s'oppose au contenu d'une facture reçue doit adresser sa contestation à la direction de l'office afin de lui signifier son désaccord.

Ainsi, l'office devra s'adresser à la Régie du logement pour trancher le litige. C'est à l'office de prouver qu'il y a eu négligence du locataire. Le locataire, lui, devra démontrer son innocence.

#### **Politique de facturation**

Dans une politique de facturation adoptée par l'OMH et acceptée par le CCR, il serait intéressant d'indiquer les recours possibles des locataires lorsqu'il y a mécontentement sur la question de la négligence ou pas de la part du locataire ou lorsque le locataire trouve les frais exigés trop élevés.

## Occupation non déclarée



Plusieurs offices mènent des campagnes afin de prévenir l'occupation non déclarée de leurs logements. Ils ont raison de le faire, car cela prive l'OMH de revenus, augmente le bruit et le va-et-vient et constitue une injustice pour ceux et celles qui paient leur loyer. Cela doit cependant être fait dans le respect des droits des locataires.

### De la visite permanente?

Comme le loyer dans les HLM est fixé en fonction du revenu des personnes qui habitent le logement, le règlement sur la location des HLM oblige le locataire à déclarer tout nouvel occupant dans le mois qui suit son arrivée. Cette clause permet donc à un office de poursuivre en résiliation de bail devant la Régie du logement tout locataire qui omettrait de déclarer les occupants de son logement.

Il faut donc être capable d'établir clairement la différence entre un occupant non déclaré et de la visite légitime. Un locataire peut recevoir ou héberger qui il veut à la condition que celui-ci puisse, au besoin, démontrer qu'il a un domicile ailleurs. En cas de doute, l'OMH peut aller à la Régie du logement avec des témoins et il reviendra au locataire de faire la preuve avec des pièces justificatives crédibles que sa visite n'a pas élu domicile fixe dans son logement.

Ce recours légal, qui est à la disposition des offices, nous apparaît beaucoup plus respectueux de la vie privée des locataires que des clauses interdisant aux locataires d'héberger des visiteurs comme cela se faisait, il y a quelques années, à Bromont et Buckingham entre autres. Nous sommes par contre responsables des agissements de notre visite si elle dérange nos voisins

### Ajout d'occupants en cours de bail

Comme locataires, nous n'avons pas à demander la permission à l'office pour héberger de la visite. Cependant, nous avons l'obligation de déclarer toute personne qui s'installe chez-nous en permanence, et ce, dans un délai d'un mois de l'arrivée du nouvel occupant, afin que l'office puisse l'ajouter au bail dans le calcul du loyer de l'année suivante.

L'office ne peut pas se servir de cette information pour augmenter le loyer en cours de bail puisque le Code civil est clair sur cette question :

Article 1906, sujet 9 : Advenant le cas où il y a ajout d'un occupant dans le ménage en cours de bail, on ne peut majorer son loyer.

Rappelons-nous qu'il est possible de diminuer le loyer en cours de bail, mais qu'il n'est pas possible de l'augmenter au-delà du montant fixé lors de la signature ou de la reconduction.

Voir la chronique **Ajout d'occupants**.

## Peinture et tapisserie



Peinturer son logement en couleur peut-il être vu comme un geste de vandalisme? À en croire les règlements adoptés par certains offices, on serait porté à le croire.

Il y a quelques années, une locataire a reçu une mise en demeure de son office disant que: «*Suite à une visite à votre logement, nous avons constaté que vous aviez peint votre logement de couleur. Il est pourtant stipulé aux règlements de l'office que le locataire s'engage à ne pas peindre les*

*murs en couleur. Nous vous demandons de bien vouloir repeindre votre logement en blanc d'ici la fin 2002*».

Comment peut-on être heureux dans son logement pendant 5, 10 ou 15 ans, si on nous refuse le droit de le décorer à notre goût pour s'y sentir chez nous. Même les hôpitaux et les prisons ont compris qu'un peu de couleur permettait d'humaniser les lieux.

### Clause abusive

Selon les avocats consultés par la FLHLMQ, il s'agit d'une clause abusive. Aucun propriétaire ne peut obliger un locataire à vivre dans un environnement où tout est blanc. Les locataires ont le droit de peindre leurs murs à leur convenance ou de poser de la tapisserie. L'office peut cependant exiger que le logement soit remis dans son état initial lorsque le locataire quitte son logement.

Les associations de locataires et les CCR devraient écrire au conseil d'administration de leur office pour exiger que de telles clauses soient retirées du règlement d'immeuble.

Voir la chronique **Clauses inutiles ou abusives**.

## Pesticides



Afin de protéger la santé des locataires et assurer un environnement le plus sain possible, les OMH ne doivent pas appliquer de pesticides qui sont interdits par la loi.

### Protéger la santé

Les pesticides peuvent être dangereux pour la santé humaine. Les enfants sont particulièrement vulnérables aux effets nocifs des pesticides et y sont plus exposés en raison de leurs comportements (par exemple, tendance à porter des objets à la bouche). Les animaux de compagnie sont également vulnérables à ces produits.

Les pesticides sont absorbés par le corps, notamment la bouche, la peau et les voies respiratoires. Ils peuvent provoquer des effets immédiats dont les symptômes se manifestent généralement par des maux de tête, une irritation de la peau ou des yeux, des nausées, des étourdissements, un manque d'appétit ou la fatigue.



On soupçonne plusieurs pesticides, dont certains sont couramment appliqués sur les surfaces gazonnées, de produire des effets à plus long terme sur la santé, soit d'être cancérigènes ou de provoquer des dérèglements des systèmes reproducteur, endocrinien, immunitaire ou nerveux.

### **Protéger l'environnement**

L'utilisation des pesticides entraîne très souvent la contamination de l'eau, de l'air et du sol. Elle rejoint ainsi les organismes non visés par l'application de ces produits et a donc un impact négatif sur la biodiversité.

C'est à l'office que revient la responsabilité de s'assurer que les pesticides utilisés par ses employés ou par une compagnie ne contreviennent pas à la réglementation en vigueur, entre autres le Code de gestion des pesticides du ministère de l'Environnement.

## **Pétition**



La liberté d'expression existe-t-elle lorsqu'on habite un HLM ? Oui, et les locataires ont le droit de donner leur opinion ou de faire connaître leurs doléances en signant une pétition.

Depuis très longtemps, le droit de pétition, c'est-à-dire le droit accordé aux populations d'exprimer collectivement une demande directe au souverain ou au représentant de l'exécutif, est reconnu dans toutes les démocraties.

### **Un droit renié par un OMH**

Que se passerait-il si le conseil d'administration de votre hôpital ou de votre école décidait d'interdire aux citoyens et citoyennes le droit d'exprimer leurs besoins ou leurs demandes par voie de pétition ? Il s'agirait d'une atteinte à vos droits démocratiques indigne d'une administration publique.

C'est pourtant précisément ce qu'a fait un office d'habitation dont nous tairons le nom. Voilà ce qu'écrivait le CA de cet OMH, le 11 août 2009 :

*« Suite à la réunion du conseil d'administration de l'OMH, tenue le 10 août dernier, les administrateurs tiennent à rappeler aux locataires quelques éléments qu'ils doivent respecter dans le déroulement normal de leurs activités : Dernièrement, il y a eu une pétition signée par les locataires d'une résidence.*

*Dorénavant aucune pétition ne sera acceptée ni par le conseil, ni par les administrateurs, ni par la directrice, ni par un intervenant quelconque et ne sera pas considérée valide. »*

Suite aux représentations de la FLHLMQ, la SHQ a demandé à cet office de retirer cette interdiction et d'adopter une attitude plus ouverte au dialogue.

## Piscine



Avec les chaleurs de l'été, la question revient chaque année. A-t-on le droit d'installer une piscine sur nos terrains? La réponse est entre les mains des membres du conseil d'administration de votre office qui a le pouvoir d'autoriser ou d'interdire la présence des piscines dans le règlement d'immeuble.

### Installer une piscine

Avec nos étés chauds, et très souvent en l'absence de piscine publique dans les environs immédiats de nos HLM, la tentation est forte chez les familles d'installer une petite pataugeuse ou une piscine gonflable de façon temporaire ou permanente. Surtout que le coût de ces piscines est de plus en plus accessible.

Une association de locataires ou un CCR peut faire des représentations auprès de l'office pour faire autoriser la présence des piscines. Mais comme on dénombre plusieurs noyades accidentelles au Québec, il faut être très strict pour assurer le respect des conditions suivantes :

- il faut respecter les règlements municipaux concernant l'installation sécuritaire d'une piscine (clôture, échelle, etc.);
- il faut pouvoir garantir une surveillance adéquate des lieux, car en quelques minutes, une simple pataugeuse, surtout dans un immeuble à logements multiples, peut devenir une cause de noyade;
- il faut que le locataire possède une assurance responsabilité civile pour couvrir les accidents possibles, sinon l'office pourrait être poursuivi pour avoir autorisé la piscine.

Plusieurs offices permettent donc, à ces conditions, la présence de piscines au plus grand plaisir des enfants.

### Un exemple de règlement

À Trois-Rivières, l'OMH a adopté le règlement suivant concernant l'installation d'une piscine.

20. INSTALLATION D'UNE PISCINE : L'installation d'une piscine hors terre est permise sur les terrains des maisons jumelées ou en rangées.

#### Conditions :

- le locataire doit faire sa demande par écrit;
- pour l'installation, respecter les règlements de la Ville de Trois-Rivières (clôture, limite de terrain);
- posséder une assurance responsabilité civile (minimum un million de dollars) et en fournir une attestation à l'office;
- assumer les coûts d'électricité (taux fixé par Hydro-Québec) dans les délais prescrits par l'office;
- lorsqu'une clôture est exigée, la pose et l'entretien sont aux frais du locataire.

## Porter plainte

---



Lorsqu'un locataire a un problème, il doit:

- adresser sa plainte, dans la mesure du possible par écrit, à l'office;
- si la situation ne se règle pas dans un délai raisonnable, la personne peut ensuite faire part de sa plainte à l'association des locataires;
- l'association peut, si elle le trouve nécessaire, faire des démarches auprès des responsables de l'office;
- si la situation ne se règle pas, l'association peut soumettre la plainte au CCR (ou à son comité de secteur).

S'il n'est pas possible de solutionner le problème par le CCR (ou le comité de secteur), les deux personnes qui représentent l'association de locataires au conseil d'administration (CA) de l'office peuvent décider de mettre la question à l'ordre du jour, lors d'une rencontre du CA.

### Service des plaintes à la Société d'habitation du Québec (SHQ)

Les locataires de HLM qui considèrent que leurs droits sont lésés par leur OMH peuvent faire appel à la SHQ. La SHQ a des bureaux à Montréal et à Québec, mais on peut la rejoindre par téléphone ou par courriel de partout au Québec.

#### À Québec

Société d'habitation du Québec  
Direction des services à la clientèle  
Aile Saint-Amable, 3<sup>e</sup> étage  
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau  
Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 418 643-4035

#### À Montréal

Société d'habitation du Québec  
Direction des services à la clientèle  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-8775

- Téléphone sans frais : 1 800 463-4315
- Télécopieur : 418 643-2533
- Courriel : [infoshq@shq.gouv.qc.ca](mailto:infoshq@shq.gouv.qc.ca)
- Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

## Procès-verbaux du CA de votre office

---



Vous avez le droit de demander les procès-verbaux du CA de votre office. La SHQ a écrit, à plusieurs reprises, aux offices aux cours des dernières années pour leur indiquer que les locataires avaient le droit de consulter les comptes-rendus des réunions du conseil d'administration en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

L'office peut cependant masquer les renseignements nominatifs ou personnels contenus dans le procès-verbal.

### Oui à un citoyen, donc oui à un locataire

Dans un jugement rendu en juillet 2003, la commissaire Diane Boissinot ordonnait à l'OMH du Haut-Richelieu de remettre une vingtaine de procès-verbaux et d'autres documents adoptés par le CA à un citoyen qui en faisait la demande et qui n'était pas locataire.

Ce jugement démontre à tous les locataires de HLM du Québec que si un simple citoyen a le droit d'obtenir les procès-verbaux de l'office, à plus forte raison, les locataires qui sont directement concernés par les décisions de l'office ont également ce même droit.

### Surtout utiles pour l'association et le CCR

Pour bien faire son travail, le CCR et les associations de locataires doivent pouvoir être bien informés des sujets discutés et des décisions prises par les membres du conseil d'administration. Ainsi, les locataires-administrateurs peuvent suivre les affaires de l'office et faire des propositions pertinentes au moment opportun dans l'année.

## Protection des renseignements personnels

---



Les OMH doivent respecter la confidentialité des renseignements personnels de leurs locataires.

Un OMH ne peut communiquer des renseignements personnels à moins que la personne concernée n'ait accordé son approbation ou que la divulgation de ces renseignements soit autorisée en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

### Des exceptions

À titre d'exemple, l'office a l'obligation de communiquer des renseignements personnels lorsque la demande origine du Protecteur du citoyen, des tribunaux ou d'une personne investie du pouvoir d'enquêteur et travaillant au sein d'un organisme public.

Une autre exception est lorsqu'une personne accepte de siéger sur un comité, son nom est public ce qui signifie que l'office peut communiquer cette information à un organisme qui se renseigne à son sujet. Par contre, les coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone) sont confidentielles si elles font référence à la résidence personnelle de cette personne.

Avant de diffuser les coordonnées complètes d'une personne à un organisme ou un individu, l'office doit obtenir, au préalable, le consentement verbal ou écrit des personnes qui ont été désignées pour siéger à ces comités.

### **Pour aucune sorte de commerce**

Par ailleurs, aucune entreprise privée n'est autorisée à obtenir des informations de cette nature. Même si ces entreprises détiennent un numéro d'enregistrement fourni par la Commission d'accès à l'information, ce numéro ne leur confère aucunement le droit de recueillir des informations confidentielles sur les locataires ou sur toute autre personne qui serait visée par une telle demande.

## **Punaises**

---



Tout logement ou maison peut avoir des punaises. Vous n'avez pas à avoir honte si ces insectes se retrouvent chez vous. L'important, dès que vous apercevez ces insectes, c'est d'en avertir aussitôt votre office, qui entrera en contact avec un exterminateur qualifié. Celui-ci vous donnera des consignes qu'il faudra suivre attentivement.

### **Attention aux matelas**

Les infestations de punaises de lit peuvent causer des problèmes aux humains comme aux animaux domestiques. Ce sont des insectes brunâtres visibles à l'oeil nu. Leur taille moyenne est d'environ quatre millimètres (1/8 de pouce). Elles sont actives et visibles la nuit, et on les trouve généralement le long des coutures des matelas. Elles se nourrissent du sang des humains.

### **Comment les détecter?**

Des démangeaisons et la présence de piqûres sur la peau peuvent être des indices de la présence de punaises dans votre lit, tout comme la présence de taches noires sur les coutures du matelas et de sang sur les draps et les oreillers. Les parties exposées des bras, des jambes et du dos sont plus susceptibles d'être piquées.

### **Prévention**

Il faut faire très attention aux vêtements et aux meubles d'occasion, surtout les matelas et les fauteuils qui peuvent abriter des insectes nuisibles, dont des punaises, et les introduire dans votre logement. Une bonne inspection peut vous éviter beaucoup de problèmes.

## Qualité des services



L'article 1854 du C.c.Q. prévoit que tout locataire a droit à un environnement sain et sécuritaire. Il en va de même pour les locataires de HLM.

L'OMH doit s'assurer de donner des services de qualité tant au niveau de la sécurité, de l'entretien et des réparations. Un locataire doit, par contre, avertir l'OMH de tout problème qui peut survenir dans son logement ou dans l'édifice (article 1866 du C.c.Q.).

### Quelles sont les normes?

Les normes publiées par l'OMH de Montréal peuvent servir de point de référence pour savoir si l'OMH répond bien à nos besoins.

#### Sécurité

- Exercice d'évacuation incendie : une fois par année;
- Présence de préposés à la sécurité dans les tours;
- Tournées d'agents de sécurité dans les plans d'ensemble;
- Plans d'urgence;
- Certificats de conformité en sécurité incendie (alarme incendie, gicleurs, extincteurs portatifs, etc.).

#### Entretien

- Entretien des salles communes : une fois par semaine;
- Entretien des planchers dans les tours : une fois aux deux semaines;
- Entretien des halls d'entrée dans les tours : une fois par semaine;
- Entretien des cages d'escalier : une fois aux deux semaines;
- Lavage des fenêtres des aires communes et salles communes : deux fois par année.

#### Réparation

- Demande de réparation : celle-ci sera effectuée en une semaine ou moins (plus d'une semaine si le matériel requis est en rupture de stock).
- Réparation majeure : les travaux majeurs nécessitent plus d'une semaine car l'office doit faire un devis des travaux, faire un appel d'offre et superviser le chantier.

### Que faire?

Si vous trouvez que l'OMH néglige un ou des éléments entourant la sécurité, l'entretien ou les réparations, faites-le savoir à votre association de locataires ou au CCR. Ce dernier peut faire des recommandations au CA de l'OMH et peut même demander la mise en place d'un comité pour vérifier la qualité de l'entretien dans les immeubles.

## Réduction de loyer en cours de bail

---



Un locataire qui a subi une diminution de ses revenus ou un changement dans la composition de son ménage est en droit d'obtenir une réduction de son loyer. Cette réduction entre en application le mois suivant la remise des pièces justifiant la demande.

L'office peut demander une vérification des preuves de revenus aux trois mois durant le reste de l'année.

### Demande écrite

On peut obtenir une réduction de loyer :

- lorsque le ménage subit une baisse de revenus; ou
- lorsque la composition du ménage change en cours de bail.

Le locataire doit alors adresser une demande **écrite** à l'office, dans laquelle il donne les raisons pour lesquelles il fait une demande de réduction.

Il doit aussi fournir les preuves requises pour l'attestation des revenus de tous les membres de son ménage pour la période de réduction. Ces preuves peuvent être les photocopies des relevés d'emploi ou des prestations prouvant la diminution des revenus. La plupart du temps, les offices attendent que toutes les pièces soient réunies avant d'examiner la demande.

Dans le cas d'un changement dans la composition du ménage occasionné par un départ, l'organisme peut exiger les pièces justificatives attestant de la nouvelle adresse de celui qui quitte.

### À retenir

- La réduction de loyer est applicable le mois suivant la demande.
- L'office a un délai de trente jours pour répondre à la demande du locataire.
- L'office n'étudie pas le dossier tant qu'il n'est pas complet.

## Règlement d'immeuble

---



Le règlement de l'immeuble sert avant tout à informer le locataire et à définir clairement son rôle ainsi que celui de l'OMH, en ce qui a trait à la jouissance, l'entretien et l'usage des lieux communs ou non.

L'OMH doit en remettre un exemplaire au locataire avant la conclusion du bail pour que ce règlement en fasse partie.

La SHQ suggère que les CCR soient impliqués lors de l'élaboration d'un nouveau règlement de l'immeuble ou de clauses additionnelles au bail ou lors de leur révision.

## **Ce que peut contenir un règlement d'immeuble**

Voici certaines informations pouvant être contenues dans un règlement d'immeuble:

- mesures de sécurité en cas d'incendie;
- directives prescrites pour la prévention contre le crime;
- règles à respecter pour la jouissance et l'usage des lieux (ex. les corridors et les escaliers, accès ou non à la salle communautaire, aux salles de lavage, aux espaces verts, aux stationnements, etc.);
- information sur l'entretien de logement et des lieux d'usage commun (ordures, déneigement, le nom de la personne à contacter en cas de besoin, etc.);
- processus de dépôt d'une plainte par le locataire;
- normes d'occupation applicables et déterminées à partir du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique.

## **Clauses additionnelles**

L'OMH et le locataire peuvent s'entendre sur différentes clauses, mais ils ne peuvent déroger, par une clause au bail, aux dispositions d'ordre public de la loi et à celles des règlements de la SHQ.

Voici quelques exemples de clauses qui sont illégales :

- une clause qui limiterait la responsabilité du propriétaire ou qui le libérerait d'une obligation;
- une clause qui rendrait le locataire responsable d'un dommage causé sans sa faute;
- une clause qui changerait les droits du locataire à la suite d'une augmentation du nombre des occupants du logement, sauf si les dimensions du logement le justifiaient;
- une clause qui prévoirait l'augmentation du loyer en cours de bail;
- une clause qui réduirait le délai d'avis de modification de loyer minimal de trois mois.

## **Clauses abusives**

Une clause est dite abusive si elle contrevient à certains articles du Code civil du Québec et aux directives émises par la SHQ. À titre d'exemple, on ne peut interdire les sapins de Noël pendant la période des Fêtes ou encore de jouer sur les terrains de l'office.

## **Consultation des locataires**

Lors de l'élaboration d'un règlement d'immeuble ou de la révision de celui-ci, il faut toujours se rappeler que les principaux concernés sont les locataires qui vivent dans les HLM. La SHQ recommande donc aux OMH de s'assurer de les consulter avant de procéder à la mise en place d'une nouvelle directive qui pourrait affecter certains ou la totalité d'entre eux. Le CCR est l'instance la mieux placée pour faire des recommandations au CA des OMH concernant le règlement d'immeuble.

Voir la chronique **Clauses inutiles ou abusives**.



## Remplacement du revêtement de plancher



Certains locataires souffrent de problèmes de santé liés à des allergies dont les symptômes sont amplifiés par la présence de tapis dans les logements. Selon certaines études médicales, le fait de remplacer le tapis par un autre type de revêtement de plancher, particulièrement dans la chambre à coucher, contribue à atténuer les symptômes liés aux allergies.

Certains éléments devraient être considérés lors du remplacement d'un revêtement de plancher afin de pouvoir concilier à la fois les préoccupations de santé des locataires et les considérations budgétaires et de confort.

Il existe deux types de changements de revêtements de planchers :

- les changements obligatoires (ceux liés à l'usure normale ou à un bris);
- les changements qui peuvent être effectués à la demande du locataire.

### Changement obligatoire du revêtement de plancher

Lorsqu'un changement de revêtement est obligatoire à la suite de l'usure normale, il est suggéré que l'office s'assure que le locataire ne souffre pas de problèmes de santé importants liés à des symptômes d'allergies. Si le locataire fournit un certificat médical émis par un spécialiste (allergologue ou pneumologue), l'office peut s'entendre avec lui pour remplacer son revêtement de plancher par un autre type de revêtement, et ce, dans l'ensemble de son logement.

Le locataire peut aussi s'entendre avec l'OMH pour un revêtement différent de celui choisi initialement par l'office. Par contre, il devra payer les coûts supplémentaires, s'il y a lieu.

### En cas de bris ou négligence

S'il doit y avoir un changement de revêtement à la suite d'un bris important dans le bâtiment, les frais sont totalement défrayés par l'office.

Lorsqu'il y a négligence du locataire, les frais encourus lui seront facturés. Il y a possibilité de signer une entente de paiement entre l'office et le locataire. Si le locataire ne croit pas qu'il y a négligence de sa part, il doit adresser sa contestation à la direction de l'office afin de lui signifier son désaccord.

Ainsi, l'office devra s'adresser à la Régie du logement pour trancher le litige. C'est à l'office de prouver qu'il y a eu négligence du locataire. Le locataire, lui, devra démontrer son innocence.

### Changement de revêtement de plancher à la demande du locataire

Si le locataire souffre de problèmes de santé liés à des symptômes d'allergies, il peut demander à l'office de remplacer le tapis dans l'ensemble du logement par un autre type de revêtement de plancher. Le locataire doit cependant faire la démonstration que les tapis représentent une source aggravante pour ses problèmes d'allergies et fournir un certificat médical émis par un spécialiste.

Lorsque le locataire demande un changement de revêtement sans avoir de problème de santé, l'office peut quand même acquiescer à sa demande. À ce moment-là, l'OMH et le locataire devront s'entendre sur un partage des coûts.

## Réparations urgentes et nécessaires



L'office a la responsabilité d'exécuter les réparations jugées urgentes et nécessaires, telles que des fuites graves de la tuyauterie ou du toit, un blocage du tuyau d'égout, des bris d'installations électriques, une serrure défectueuse sur une porte d'accès au logement ou des pannes de chauffage.

Lorsque de telles réparations s'avèrent nécessaires et qu'il ne peut joindre le locataire, l'office peut pénétrer dans le logement sans l'autorisation du locataire pour faire exécuter ces travaux immédiatement.

Pour faire part d'un problème important, téléphonez au service d'urgence de votre OMH.

## Résiliation de bail en cas de décès



Lorsque survient le décès d'un locataire, le bail d'un logement n'est pas résilié pour autant. La Loi prévoit que les héritiers doivent aviser l'OMH de la résiliation de bail et payer trois mois de loyer. Heureusement, la SHQ suggère aux OMH d'assouplir la règle.

### Ce que dit le Code civil

Le Code civil prévoit actuellement qu'au moment du décès d'un locataire qui vit seul, le liquidateur de la succession ou l'héritier peut résilier le bail en donnant un avis de trois mois au locateur (art. 1995).

Ce qui veut dire que le liquidateur ou l'héritier doit payer ces trois mois de loyer.

### Ce que dit la SHQ

Même si le Code civil semble laisser peu de place à la négociation entre le locataire et le locateur, la SHQ souhaite que la pratique soit différente.

En fait, la SHQ préconise qu'en cas de décès, le logement soit vidé de ses biens meubles dans les plus brefs délais afin de permettre à l'OMH de trouver un locataire rapidement. L'OMH peut tenter de récupérer une partie des sommes auprès de la succession, mais, selon la SHQ, il n'est pas souhaitable que l'OMH poursuive la succession ou s'adresse à la Régie du logement à cet effet.

La SHQ recommande même aux OMH de faire preuve de jugement et de souplesse devant de telles situations (réf. Info Express SHQ, avril 2001).

## Résiliation de bail et fausse déclaration



Faire une fausse déclaration pour obtenir un logement dans un HLM peut nous faire perdre ce logement. En effet, une fausse déclaration peut entraîner une résiliation de bail en tout temps.

### Une situation embarrassante

C'est ce qui est arrivé à une mère de six enfants qui avait omis de déclarer les revenus de son conjoint lors de sa demande pour obtenir un HLM. Elle a été jetée à la rue pour fausse déclaration par la Régie du logement (OMH de Montréal c. Mulanga Tshidimba). Si l'Office avait connu les revenus réels du conjoint, la locataire se serait classée beaucoup plus loin sur la liste et elle ne serait donc pas passée devant une dizaine d'autres familles.

Lorsqu'un logement à loyer modique est attribué à la suite d'une fausse déclaration du locataire, l'office, peut, dans les deux mois où il a connaissance de la fausse déclaration, demander au tribunal la résiliation du bail ou la modification de certaines conditions du bail si, sans cela, il n'aurait pas attribué le logement au locataire ou l'aurait fait à des conditions différentes.

## Résiliation de bail et non-paiement de loyer



C'est la résiliation du bail qui est prévue par le Code civil du Québec en cas de non-paiement du loyer, mais pour tenir compte du contexte dans lequel vivent les locataires de HLM, la SHQ préconise des solutions moins drastiques.

### Ce que dit le Code civil

Le Code civil est très sévère pour les cas de non-paiement de loyer. Voici ce qui y est écrit:

Article 1971: Le locateur peut obtenir la résiliation du bail si le locataire est en retard de plus de trois semaines pour le paiement du loyer ou, encore, s'il en subit un préjudice sérieux, lorsque le locataire en retarde fréquemment le paiement.

Article 1883: Le locataire poursuivi en résiliation du bail pour défaut de paiement du loyer peut éviter la résiliation en payant, avant jugement, outre le loyer dû et les frais, les intérêts au taux fixé en application de l'article 28 de la Loi sur le ministère du Revenu ou à un autre taux convenu avec le locateur si ce taux est moins élevé.

### Ce que dit la SHQ

La SHQ suggère aux OMH des avenues de solutions en cas de non-paiement de loyer plus souples.

Les étapes qui doivent être normalement suivies sont:

1. L'office communique avec le locataire pour l'aviser et fixe une date de rendez-vous.
2. Lors de la rencontre, l'office et le locataire établissent une entente de paiement.

Si l'office n'a pas été en mesure de communiquer verbalement avec le locataire, il doit lui faire parvenir un avis écrit en précisant que le paiement n'est pas reçu et que s'il ne le reçoit pas rapidement, l'office devra s'adresser à la Régie du logement. Dans cet avis, l'office devra inviter le locataire à une rencontre pour convenir d'une entente de paiement, si nécessaire.

Dans les cas où l'OMH ne peut communiquer avec le locataire ou si aucune entente n'a été conclue, l'office fait parvenir le formulaire de *Demande relative au non-paiement de loyer* à la Régie du logement en ne cochant que la case pour le recouvrement du loyer. Par le fait même, il ne se prévaut pas tout de suite de l'article 1971 du C.c.Q.

Pour la SHQ, les gestionnaires de logement social ne doivent pas oublier que la clientèle des HLM en est une à revenu faible ou modeste. Mais il faut noter que les pratiques suggérées dans le Manuel de gestion de la SHQ en cas de non-paiement de loyer ne sont nullement obligatoires.

## Résiliation de bail et santé mentale



Dans le cas de problèmes reliés à la santé mentale d'un locataire, la SHQ recommande les étapes suivantes:

- Favoriser l'intégration des résidents dans les activités et les associations;
- Favoriser la compréhension des problèmes de santé mentale auprès des résidents et des employés;
- Aider à l'obtention d'un soutien pour la personne;
- Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC.

### Inapte à occuper son logement

Malheureusement, les HLM ne peuvent pas répondre à tous les problèmes. Dans certains cas, il revient au réseau de la santé d'assumer ses responsabilités.

À Laval, un locataire souffrant de problèmes de santé mentale et qui refusait obstinément de recevoir des soins pour garder son logement a finalement vu son bail être résilié par la Régie du logement parce qu'il troublait la jouissance normale des autres locataires (OMH de Laval c. Émile Beauvais).

Ce sont 21 locataires qui se plaignaient des agissements du locataire qui courait dans les corridors en criant la nuit parce qu'il se sentait poursuivi. Entre 1997 et 2000, l'office avait, à plusieurs reprises, référé le locataire aux Services de l'Urgence sociale de Laval. Devant son refus catégorique de se faire accompagner par les Services de santé, la Régie n'a pas eu d'autre choix que d'accorder la résiliation du bail pour trouble de voisinage.

## Résiliation de bail et violence conjugale

---



Un locataire peut demander la résiliation de son bail en cours si:

- sa sécurité ou celle d'un enfant habitant avec lui est menacée en raison de la violence d'un conjoint ou d'un ancien conjoint, ou en raison d'une agression sexuelle, même de la part de quelqu'un qui n'est ni son conjoint, ni un ancien conjoint;
- la résiliation de son bail est une mesure de nature à assurer sa sécurité ou celle d'un enfant habitant avec lui.

La résiliation prend effet trois mois après l'envoi d'un avis à l'OMH ou avant l'expiration de ce délai si le logement est reloué ou si les parties en conviennent autrement.

### Ce qu'il faut faire

Pour obtenir la résiliation du bail, le locataire devra faire parvenir à l'OMH les deux documents suivants :

- un avis de résiliation du bail en raison de violence conjugale ou d'agression sexuelle;
- une attestation d'un officier public selon laquelle la résiliation du bail est une mesure nécessaire pour assurer sa sécurité ou celle d'un enfant qui habite avec lui.

Pour plus d'informations, consultez une intervenante du CLSC ou d'une maison d'hébergement. On peut aussi s'adresser au Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALAC) de sa région: 1 888 933-9007.

## Résiliation de bail pour les aînés



Plusieurs personnes âgées se demandent si elles doivent obligatoirement donner un avis de trois mois avant de quitter leur HLM lorsqu'elles sont admises de façon permanente dans un centre d'hébergement privé ou public.

Des dispositions sont prévues dans le Code civil en cas de résiliation de bail que ce soit pour déménager dans un centre ou foyer d'hébergement ou bien lors d'un décès. Mais attention, la SHQ a émis une directive et un souhait pour les OMH afin d'assouplir les règles. On peut s'en servir lorsque vient le temps de négocier avec son office.

### Ce que dit le Code civil

En vertu du Code civil du Québec (art. 1974), une personne âgée peut mettre fin à son bail si elle est admise de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou dans un foyer d'hébergement, peu importe que le centre ou le foyer soit administré par un organisme à but lucratif ou sans but lucratif.

La personne âgée qui a un bail d'un an doit alors donner un avis de résiliation à son OMH trois mois avant son départ. L'OMH et la personne âgée peuvent cependant s'entendre sur un délai plus court.

### Ce que dit la SHQ

Afin d'éviter que les personnes âgées qui se retrouvent dans de telles situations soient obligées de payer un double loyer, la SHQ a émis une directive demandant aux OMH de mettre fin au bail au moment qui convient le mieux à la personne âgée et de ne plus exiger le paiement du loyer dès que celle-ci commence à payer un loyer en centre ou foyer d'hébergement (réf. lettre du directeur de l'Habitation sociale datée du 29 mars 1994).

En 2001, la SHQ réitérait sa position et demandait aux OMH de se conformer à cette directive (réf. Info Express SHQ, avril 2001).

## Serrures



Aucune serrure restreignant l'accès à un logement ne peut être posée ou changée sans le consentement de l'OMH et du locataire. Un locataire doit donc obtenir la permission de l'office pour changer ou ajouter une serrure.

### Ce que dit le Code civil

Article 1934 : Aucune serrure ou autre mécanisme restreignant l'accès à un logement ne peut être posé ou changé sans le consentement du locateur et du locataire.

Le tribunal peut ordonner à la partie qui ne se conforme pas à cette obligation de permettre à l'autre l'accès au logement.

## Stationnement



Les tarifs qui peuvent être demandés pour un espace de stationnement sont :

- 5 \$ si le locataire dispose d'un stationnement extérieur sans prise de courant;
- 10 \$ si le locataire dispose d'un stationnement extérieur muni d'une prise de courant;
- 20 \$ si le locataire dispose d'un garage ou d'un stationnement intérieur.

Pour tout stationnement additionnel fourni à un locataire, les frais sont:

- 20 \$ pour un stationnement extérieur;
- 30 \$ pour un stationnement muni d'une prise de courant;
- 50 \$ pour un garage ou stationnement intérieur.

### Exemption de paiement

Le locataire n'aura pas à payer pour un stationnement qui fait partie intégrante du logement pour les deux raisons suivantes :

- si ni lui ni personne dans le ménage ne dispose habituellement d'une automobile;
- s'il affirme ne pas vouloir de stationnement.

### Abandon d'un 2<sup>e</sup> stationnement

Un locataire peut voir son loyer réduit s'il abandonne la location d'un deuxième stationnement en cours de bail. Le montant total du loyer se verra diminué par le biais de l'abandon d'un service et non pas par une diminution du loyer de base. Il s'agit ici du seul service (un deuxième stationnement) qui peut être abandonné en cours de bail.

### Droit au stationnement

Un office ne peut exiger qu'un véhicule soit obligatoirement immatriculé au nom d'un locataire pour accepter de lui louer un espace de stationnement.

La Régie du logement estime que le droit au stationnement n'est pas lié à la propriété du véhicule et, qu'en ce sens, une clause indiquant qu'il faut absolument être propriétaire du véhicule pour obtenir un stationnement est abusive (F. BE MEURS c. OMH de Longueuil).

## Transfert de logement avec dédommagement



La Loi permet à l'OMH de transférer un locataire dans un logement de la catégorie à laquelle il a droit. Dans ce cas, la loi prévoit aussi que l'OMH doit verser au locataire une allocation fixe de 400 \$ pour couvrir les frais de déménagement.

### **Ce que dit le Code civil**

Article 1990 : Le locateur peut, en tout temps, reloger le locataire qui occupe un logement d'une catégorie autre que celle à laquelle il aurait droit dans un logement approprié, s'il lui donne un avis de trois mois.

Le locataire peut faire réviser cette décision par le tribunal dans le mois de la réception de l'avis.

### **Des exemples**

Le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique prévoit le transfert de logement, entre autres quand :

- un logement est devenu trop grand suite au départ ou un décès d'un conjoint;
- un logement est devenu trop petit suite à l'arrivée d'un enfant dans le ménage;
- un ménage doit passer de la catégorie HLM familles vers un logement pour personnes âgées.

Dans ces cas, l'OMH doit accorder au locataire une allocation fixe de 400 \$ pour couvrir les frais reliés au déménagement. Aucune facture ne peut être demandée au locataire par l'OMH pour justifier cette allocation qui ne peut pas être moindre que 400 \$.

### **Transfert de logement pour cause de sinistre ou de rénovation majeure**

L'OMH est tenu de reloger un locataire lorsqu'il veut faire des travaux de rénovation majeure qui exigent que le logement soit complètement vidé pour être réalisés. Le locataire a droit à une allocation fixe de 400 \$ pour chaque transfert.

### **À retenir**

- Un nouveau bail doit être conclu lorsqu'un locataire est relogé.
- Lors du calcul du loyer de ce nouveau bail, il faut considérer les revenus des occupants au cours de l'année civile qui précède la date de début du nouveau bail.
- Les charges additionnelles à inclure au nouveau bail sont celles applicables à la date de début du nouveau bail.
- Le nouveau bail peut être de 12 mois ou moins.



## Transfert de logement sans dédommagement



Un locataire peut demander à transférer de logement, mais l'OMH n'est pas obligé d'accepter les demandes de transfert non prévues à la réglementation. Si le transfert est accepté, le locataire ne pourra pas bénéficier de l'allocation fixe de 400 \$ pour le déménagement.

### Des politiques différentes d'un OMH à un autre

Les demandes effectuées par les locataires de HLM pour des raisons autres que celles prévues au Règlement sur l'attribution sont généralement gérées par chacun des OMH selon des critères qui peuvent différer d'un OMH à un autre.

La plupart des offices sont dotés de pratiques administratives propres à leurs besoins. Ces pratiques prennent la forme d'un règlement ou d'une politique approuvée par le CA de l'office et dont les locataires peuvent prendre connaissance.

### L'OMH peut demander des frais

L'OMH n'est pas tenu d'imposer des frais d'administration pour un transfert de logement fait à la demande du locataire, mais s'il le fait, il doit préalablement informer le locataire de la raison de cette pratique et signer une entente avec lui avant de le facturer.

### À retenir

- Une priorité de relogement est accordée au locataire dont la santé ou la sécurité est mise en cause.
- Les transferts de gré à gré peuvent être acceptés quand c'est possible, mais les OMH peuvent demander aux locataires de payer une partie des frais.
- Un nouveau bail doit être conclu lorsqu'un locataire est relogé.
- Lors du calcul du loyer de ce nouveau bail, il faut considérer les revenus des occupants au cours de l'année civile qui précède la date de début du nouveau bail.
- Les charges additionnelles à inclure au nouveau bail sont celles applicables à la date de début du nouveau bail.
- Le nouveau bail peut être de 12 mois ou moins.

## Annexe 1 - Tableau des bonnes pratiques

La SHQ a produit, dans le cadre des bonnes pratiques qu'elle recommande aux offices, un tableau résumant comment intervenir de façon adaptée et humaine en fonction de la gravité des événements.

PROBLÉMATIQUE	PRÉVENTION	MÉDIATION	INTERVENTION JUDICIAIRE
<b>Troubles de voisinage: bruit, musique, conflits entre locataires, etc.</b>	<p>Prôner le dialogue entre voisins comme meilleur moyen de résoudre les conflits.</p> <p>Décider ensemble d'un code de bon voisinage.</p> <p>Rappeler périodiquement les règlements municipaux concernant le bruit.</p>	<p>Promouvoir le code de bon voisinage.</p> <p>Rencontrer les personnes fautives et plaignantes pour établir un contrat social.</p>	<p>Envisager une résiliation de bail.</p>
<b>Délinquance : graffitis, vandalisme, chahut, etc.</b>	<p>Réparer rapidement les bris à l'immeuble et aux équipements.</p> <p>Encourager les activités pour les jeunes à l'intérieur et à l'extérieur des HLM.</p> <p>Organiser une campagne d'embellissement avec les locataires.</p>	<p>Demander la collaboration des parents des enfants concernés et proposer, si possible, des ressources.</p>	<p>Proposer des travaux compensatoires aux enfants fautifs ou réclamer le remboursement des dommages aux parents.</p>
<b>Activités criminelles: violence, agression, prostitution, vente de drogue, etc.</b>	<p>Réaménager les espaces douteux.</p> <p>Encourager les locataires à signaler les gestes de violence.</p>	<p>Rencontrer les personnes violentes et leur rappeler les conséquences de leurs gestes (tolérance zéro).</p>	<p>Travailler en concertation avec les organismes (police, CLSC, associations).</p>
<b>Problèmes de santé mentale</b>	<p>Favoriser l'intégration des résidents dans les activités et les associations.</p> <p>Favoriser la compréhension des problèmes de santé mentale auprès des résidents et des employés.</p>	<p>Aider à l'obtention d'un soutien pour la personne.</p>	<p>Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC.</p>
<b>Perte d'autonomie</b>	<p>Favoriser la tenue d'activités pour briser l'isolement social.</p>	<p>Signaler les personnes ayant besoin de soutien aux organismes concernés.</p>	<p>Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC.</p>



## La voix des locataires

La Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) est un organisme fondé et géré par des locataires de HLM. Elle aide les associations de locataires, et par conséquent les locataires, à défendre leurs droits et à améliorer les conditions de vie dans les HLM.

La FLHLMQ rassemble près de 300 associations. Elle est depuis longtemps reconnue pour représenter l'ensemble des locataires de HLM auprès des gouvernements ainsi qu'auprès de la Société d'habitation du Québec (SHQ) qui est propriétaire des HLM.

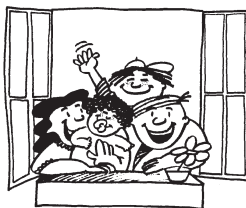
Chaque année, la Fédération organise un congrès qui réunit des locataires de HLM de tout le Québec. Ensemble, ils décident des mesures à prendre pour que les locataires soient obligatoirement consultés sur les rénovations majeures qui sont réalisées dans les HLM, pour empêcher la hausse des loyers ou pour améliorer la sécurité.

Des formations et des rencontres régionales sur des sujets spécifiques sont aussi régulièrement organisées par la FLHLMQ afin de soutenir les associations de locataires.

### **Pour en savoir plus**

Afin de faciliter l'accès à des informations pertinentes et utiles, la FLHLMQ a aussi un site Internet. On peut y trouver des conseils pratiques et des outils indispensables pour les associations et les CCR ainsi qu'une section consacrée aux droits des locataires avec des liens instantanés aux documents officiels. Voici l'adresse du site:

[www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com)



**Fédération des locataires  
d'habitations à loyer modique  
du Québec (FLHLMQ)**

2520, rue Lionel-Groulx, local 202, Montréal (Québec) H3J 1J8  
Téléphone : 514 521-1485 • 1 800 566-9662  
Télécopieur : 514 521-6444

info@flhlmq.com • www.flhlmq.com