
Gestion locative en OSBL d'habitation

MANUEL DU PARTICIPANT
ÉDITION FÉVRIER 2021

RÉDACTION :
Kesnamelly Neff et Jacques Beaudoin.

GRAPHISME :
Alex Santander et Mathieu Delhorbe.

RÉALISÉ GRÂCE À LA PARTICIPATION
FINANCIÈRE DE :

**Commission
des partenaires
du marché du travail**
Québec 

Nous soulignons que dans le présent manuel, l'utilisation majoritaire du genre masculin a été adoptée afin d'alléger la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

Sommaire

1. La gestion locative : Cadres juridiques et réglementaires	7
2. Le bail obligatoire	11
3. Les obligations du locateur et du locataire	15
4. Le bail d'un logement à loyer modique: attribution et conditions	23
5. Le bail dans un OSBL d'habitation pour aînés	39
6. La fixation des loyers	49
7. Le logement permanent et l'hébergement temporaire	53
8. Les bonnes pratiques de perception des loyers	55
9. Le règlement d'immeuble : rédaction et application	59
10. La participation des locataires à la vie associative	63
11. La gestion des plaintes	67
12. Les cas de litige : recours au Tribunal administratif du logement et exigences	71
13. Annexes 1 et 2	75

Introduction

Les organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation sont confrontés à de nombreux défis. Le manque de ressources disponibles, adaptées à leurs besoins et à leurs caractéristiques spécifiques, en est une des causes. Étant les principaux visages auprès des locataires, mais aussi des bénévoles, des administrateurs, des partenaires, des fournisseurs et des salariés, vous vous situez en première ligne et vos actions sont au cœur de la réussite et de la viabilité des projets d'habitation communautaire que vous portez.

En tant que gestionnaire d'un OSBL d'habitation, les tâches que vous devez assumer sont multiples et variées : elles vont de la gestion immobilière à la gestion locative, en passant par la gestion des ressources humaines, la reddition de comptes jusqu'à l'animation de la vie démocratique.

Au cœur de cette dynamique se situe la gestion locative. De la signature du bail jusqu'à son renouvellement, en passant par la perception des loyers, la livraison des services et des autres engagements pris et la gestion quotidienne des relations avec les locataires, vous êtes amenés à jongler avec des situations qui impliquent des enjeux administratifs, juridiques et sociaux parfois complexes.

C'est dans ces circonstances que le Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) a développé le présent manuel, intitulé **Gestion locative en OSBL d'habitation**.

Dans un souci de répondre à un des besoins de formation les plus urgents que vous nous avez exprimés, le manuel **Gestion locative en OSBL d'habitation** comporte les douze modules¹ suivants :

1. La gestion locative : cadres juridiques et réglementaires;
2. Le bail obligatoire;
3. Les obligations des locataires et des locataires;
4. Le bail d'un logement à loyer modique : attribution et conditions;
5. Le bail dans un OSBL d'habitation pour aînés;
6. La fixation des loyers;
7. Le logement permanent et l'hébergement temporaire;
8. Les bonnes pratiques de perception des loyers;
9. Le règlement d'immeuble : rédaction et application;

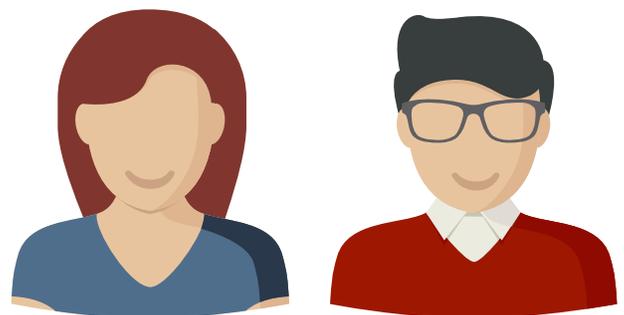
10. La participation des locataires à la vie associative;
11. La gestion des plaintes;
12. Les cas de litige : recours au Tribunal administratif du logement et exigences.

Remerciements

Nous tenons à remercier les organismes suivants, qui ont généreusement accepté de partager leurs expériences, leurs commentaires et leur appréciation du contenu de ce manuel, lors de la tenue du groupe-pilote les 23 et 25 octobre 2017 à l'Hôtel Le Concorde à Québec.

- La Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM);
- La Fédération régionale des OBNL en habitation de Québec-Chaudière-Appalaches (FROHQC);
- La Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie (FROHME);
- Les Habitations du Centre multiethnique de Québec;
- Le Manoir des Mille-Fleurs de Roxton Falls;
- Les Habitations Paul-Pratt;
- Les aides à domicile du Témiscamingue;
- L'association des personnes en perte d'autonomie de Chibougamau.

« Bonjour, nous sommes les gestionnaires-experts. »
« Tout au long des modules du manuel, nous vous aiderons à comprendre certains aspects des thèmes abordés »



¹ Les douze modules sont détachables et sont élaborés de manière à pouvoir être dispensés indépendamment les uns des autres.

MODULE 1

Objectif : Comprendre le cadre juridique applicable aux relations entre locateurs et locataires.

La gestion locative : cadres juridiques et règlementaires

Pour comprendre les principes de la gestion locative en OSBL d'habitation, il faut d'abord situer les cadres juridiques et règlementaires dans lesquels elle s'inscrit.

Ces cadres régissent vos rapports avec les locataires dans le but de les rendre les plus harmonieux possible et encadrent la manière de régler les conflits, le cas échéant.

La charte québécoise des droits et libertés de la personne

Au-dessus de toutes les lois au Québec se situe la Charte québécoise des droits et libertés de la personne¹. Cette loi fondamentale garantit la protection des droits et libertés de tous les individus. Ayant préséance sur toutes les autres lois adoptées au Québec, les dispositions et les règlements qui y contreviennent peuvent être invalidés.

La Charte a pour but d'harmoniser les rapports que les citoyens entretiennent entre eux, ainsi que les rapports que les citoyens entretiennent avec leurs institutions. Elle affirme l'égalité en valeur et en dignité de tous les individus et considère que tous possèdent des droits et des libertés intrinsèques, qui assurent leur protection et leur épanouissement.

C'est la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse² qui veille à la promotion et au respect de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Organisme indépendant du gouvernement, elle remplit sa mission au seul profit des citoyens et de l'intérêt public. Ses responsabilités sont, entre autres :

- d'informer le public de leurs droits et de leurs libertés;
- d'enquêter sur des situations de discrimination et d'exploitation;

- d'émettre des recommandations au gouvernement québécois;
- de produire des recherches et des publications;
- d'offrir des services-conseils en matière d'accommodement raisonnable.

Droits des individus

La Charte reconnaît que, tout individu a droit :

- à la vie;
- à la sécurité;
- à l'intégrité;
- à la liberté;
- au secours lorsque sa vie est en péril;
- au respect de sa vie privée;
- à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens;
- à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice de ses droits et libertés;
- au respect de l'inviolabilité de sa demeure.



« Le respect de l'inviolabilité de la demeure et de la vie privée est primordial quand on gère un OSBL d'habitation. On vous explique pourquoi au module 3 : Les obligations du locateur et du locataire »

1. La Charte des droits et libertés fut adoptée à l'unanimité à l'Assemblée nationale du Québec en 1975 en tant que loi quasi-constitutionnelle.

2. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a été constituée en 1976 par la Charte des droits et libertés de la personne.

En somme :

- Tout individu est protégé contre les menaces d'agression physique, contre les agressions physiques et contre toute atteinte à sa sûreté psychologique. Ce sont ces droits fondamentaux qui obligent les autorités à mettre en place des services (ex. police, ambulance, pompiers, etc.) pour les préserver.
- L'intégrité de tout individu est protégée face à toute action ayant des conséquences physiques, psychologiques et émotives.
- Le droit de l'individu de prendre des décisions fondamentales sur sa vie sans subir de pression extérieure est également protégé.

Discrimination

Le droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés protège tous les individus contre la discrimination, incluant en matière de logement. Ainsi, personne ne peut se fonder sur les caractéristiques personnelles de quelqu'un pour l'empêcher d'exercer pleinement ses droits et libertés, notamment le droit d'avoir accès à un logement. La Charte spécifie les domaines où la discrimination est interdite et les motifs pour assurer à tous le droit à l'égalité.

On parle de discrimination lorsqu'un individu ou un groupe d'individus est traité différemment par un individu ou une organisation, en raison de ses caractéristiques personnelles, l'empêchant ainsi d'exercer pleinement ses droits fondamentaux.

Sous forme directe, indirecte ou systémique, les motifs de discrimination qu'un individu ou un groupe d'individus peut invoquer pour porter plainte à la Commission des droits de la personne³ sont les suivants :

- L'âge;
- Le sexe;
- La religion;
- La race;
- La couleur de la peau;
- L'origine ethnique ou nationale;
- La langue;
- Les convictions politiques;
- Le handicap;
- L'orientation sexuelle;
- L'identité ou l'expression de genre;

- L'état civil;
- La condition sociale;
- La grossesse.

Ainsi, il est interdit à un locateur de traiter différemment un locataire ou de refuser de lui louer un logement sur la base des caractéristiques personnelles ci-haut mentionnées.

Le droit à l'égalité reconnu par la Charte inclut en outre **l'obligation d'accommodement**, dans la mesure où cela ne cause pas une contrainte excessive à la personne ou l'organisme qui y est tenu. Cette notion d'accommodement a d'abord été développée dans le domaine des relations de travail, mais elle s'applique également en matière de logement. Ainsi, l'organisme ayant adopté un règlement interdisant la présence d'animaux de compagnie à l'intérieur des logements sera tenu de faire une exception pour la personne non-voyante ayant besoin d'un chien-guide, dans la mesure où cet accommodement ne lui cause pas une contrainte excessive.

Libertés des individus

Parmi les libertés reconnues par la Charte, on retrouve notamment:

- la liberté d'expression;
- la liberté de religion;
- la liberté d'opinion;
- la liberté d'association.

Ces libertés garantissent le droit de tous les individus de mener leur vie selon les croyances, les valeurs et les morales de leur choix.



« Toute clause discriminatoire dans le bail de logement ou dans un règlement d'immeuble sera invalidée »

3. Toute plainte retenue par la Commission des droits de la personne est traitée gratuitement.

Ainsi, tout individu est libre de penser, dire ou croire en ce qu'il veut ou qui il veut, sans devoir craindre des représailles.

Le code civil du Québec

Le *Code civil du Québec* est la loi québécoise qui régit le droit civil au Québec⁴. Le droit civil s'intéresse aux personnes⁵, aux rapports que les personnes ont entre elles et aux biens (ex. : un immeuble de logements).

Le Code civil régit notamment :

- le droit des personnes;
- le droit des biens;
- le droit de la famille;
- la responsabilité civile;
- le droit des contrats.

Le droit des contrats

Le droit des contrats porte sur les obligations : par la loi ou par contrat, une personne doit faire ou ne pas faire quelque chose pour une autre personne.

Plusieurs actions quotidiennes sont régies par un contrat (ex. : la commande à l'épicerie, l'abonnement au cours de yoga, etc.).

Certains contrats ne requièrent aucun document écrit, d'autres l'exigent (ex. : le bail de logement).

Au titre des contrats, le Code civil inclut un chapitre complet sur le louage⁶, qui comprend lui-même une section présentant les règles particulières applicables à la location d'un logement⁷. L'ensemble de ces règles forme le cadre à l'intérieur duquel s'inscrivent la gestion locative et les obligations respectives des OSBL d'habitation et de leurs locataires.

Le Tribunal administratif du logement⁸

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal administratif spécialisé ayant une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Il a notamment pour mission de promouvoir une plus grande harmonie dans les relations entre locataires et locataires et d'assurer le respect des obligations de chacune des parties découlant du bail. Le Tribunal administratif du logement offre en outre un service d'information aux citoyennes et citoyens.

Dans sa fonction décisionnelle, il se base principalement sur les dispositions de la *Loi sur la Régie du logement* et du *Code civil du Québec*. Il peut également entendre des questions relatives à la *Charte des droits et libertés de la personne* dans les matières relevant de sa compétence.

Autres lois et règlements

Pour être conforme, la gestion locative implique également l'application de plusieurs autres lois et règlements, tels que :

- La Loi nationale sur l'habitation (loi fédérale);
- La Loi sur la Société d'habitation du Québec et les règlements qui en découlent, dont ceux portant sur l'attribution et les conditions de location des logements à loyer modique;
- La Loi sur les services de santé et les services sociaux et les règlements s'appliquant à des projets particuliers comme celui relatif à la certification des résidences privées pour aînés;
- La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

4. Adopté en 1991, le Code civil est entré en vigueur le 1er janvier 1994.

5. En droit civil, une personne désigne à la fois un être humain (personne physique), une entreprise, une compagnie ou un organisme (personne morale).

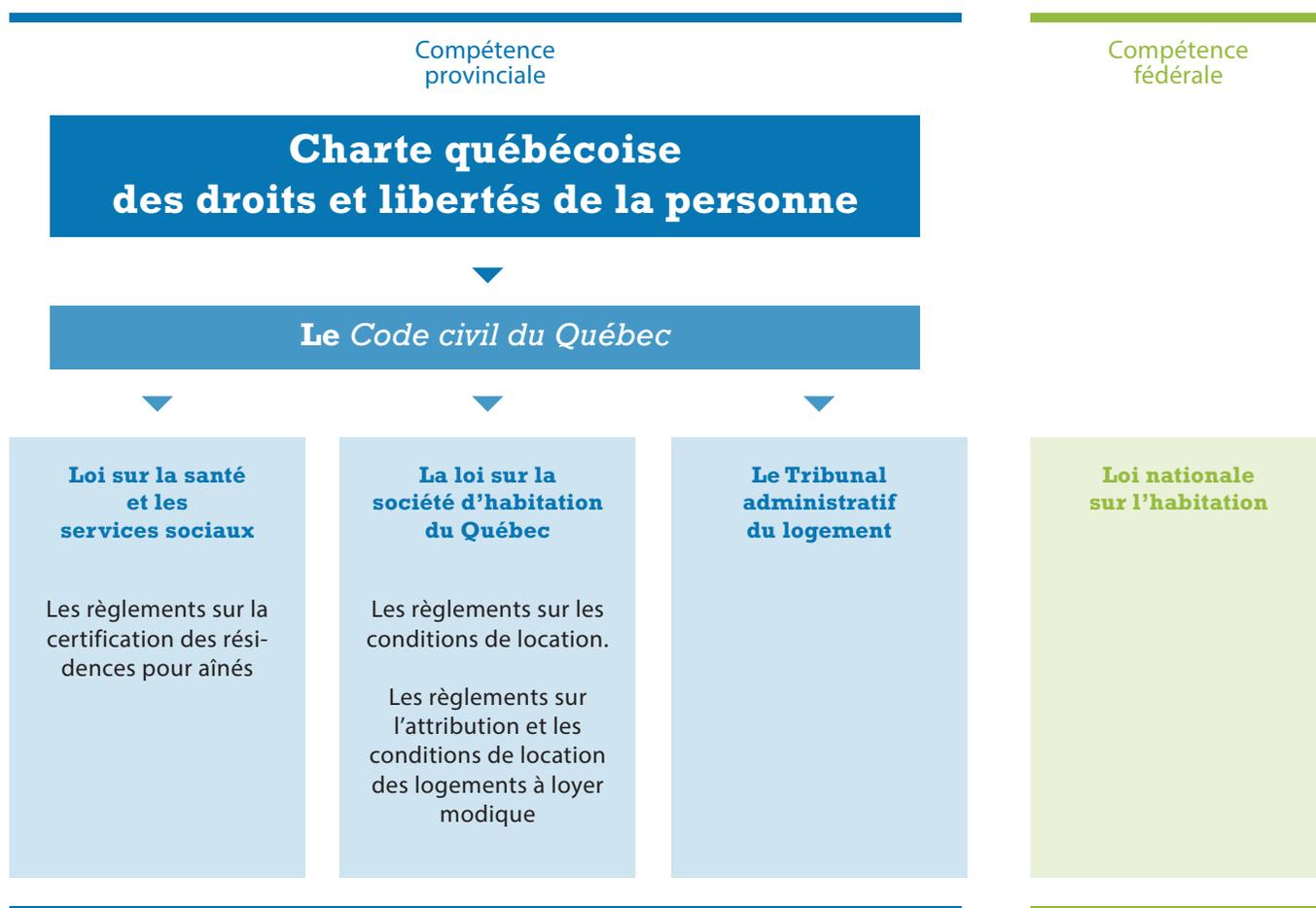
6. Articles 1851 à 2000 du *Code civil du Québec*.

7. Articles 1892 et suivants du *Code civil du Québec*.

8. Créée le 1er octobre 1980, la Régie du logement est dorénavant désignée sous le nom de Tribunal administratif du logement.

La gestion locative en OSBL d'habitation doit aussi être conforme à ses obligations de nature contractuelle, comme celles qui relèvent des conventions d'exploitation qui lie l'organismes comme :

- La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)
- La Société d'habitation du Québec (SHQ).



MODULE 2

Objectif : Maîtriser et appliquer la réglementation sur les baux (utilisation du formulaire de bail obligatoire, obligations du locateur, etc.)

Le bail obligatoire

Pour conclure toute location d'un nouveau logement¹ dans un OSBL d'habitation, il est obligatoire d'utiliser le formulaire du bail prescrit par le Tribunal administratif du logement qui le définit comme suit :

« Le bail est un contrat de location conclu entre un propriétaire et un locataire afin de définir leurs engagements respectifs concernant un logement² ».

En d'autres termes, par contrat, le bail lie le locateur au locataire en énonçant clairement les conditions générales et particulières à la location d'un logement.

C'est l'OSBL lui-même qui est le locateur du logement. Donc, la préparation, la signature du bail ainsi que l'élaboration des conditions générales et particulières sont des tâches qui, par conséquent, lui reviennent et ce, pour tous les logements que comprend le projet, qu'ils soient subventionnés ou non subventionnés. Comme gestionnaire à qui ces tâches ont été confiées, vous devez vous assurer de les accomplir de manière à respecter les obligations du locateur.

Formulaires de bail

Il existe divers modèles de formulaires de bail obligatoire, pour la location d'un logement ordinaire ou la location d'un logement à loyer modique (LLM) .

Le bail d'un logement ordinaire

Le formulaire de bail principalement utilisé est « Le bail de logement » qui est disponible au Tribunal administratif du logement.

Le formulaire comporte les neuf sections suivantes :

- A. Les noms et adresses des parties (locataire et locateur);
- B. La description du logement et la destination du logement loué;
- C. La durée du bail;
- D. Le loyer;
- E. Les services et conditions;
- F. Les restrictions au droit à la fixation de loyer;
- G. L'avis au nouveau locataire;
- H. Les signatures;
- I. L'avis de résidence familiale.

« Assurez-vous de remplir de manière attentive chacune des sections du bail, car plusieurs des engagements pris entre les deux parties sont soumis à des dispositions légales »



1. Par « logement », on entend également un appartement ou une chambre.

2. <https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/signature-d-un-bail/qu-est-ce-qu-un-bail>

Section G du bail « L’avis au nouveau locataire »

Il est important de vous assurer de bien remplir la section G du bail, soit « L’avis au nouveau locataire ». Cette section vous oblige à donner au locataire un avis du loyer le plus bas payé au cours des 12 derniers mois ou du loyer qui a été fixé par le Tribunal administratif du logement⁵.

Manquer à cette obligation peut amener le locataire à faire une demande de fixation de loyer au Tribunal administratif du logement dans les cas suivants :

- La section est dûment remplie et le locataire constate que son loyer est plus élevé que celui inscrit dans l’avis : il dispose de 10 jours suivant le début du bail pour faire sa demande.
- La section n’est pas remplie : il dispose d’un délai de deux mois suivant le début du bail pour faire sa demande.
- La section est remplie et comporte une fausse déclaration : il dispose d’un délai de deux mois suivant sa connaissance de celle-ci pour faire sa demande.

Pour les organismes dont le coût du loyer inclut des services rattachés à la personne, l’obligation d’aviser le nouveau locataire du loyer le plus bas payé au cours des 12 derniers mois pose un défi particulier. Il peut alors s’avérer hasardeux de comparer le coût global du loyer avec celui payé antérieurement quand l’offre de services additionnels varie. Dans ces cas, il est recommandé de distinguer le loyer de base (avant services) du loyer global et d’inscrire le détail des services qui étaient inclus.

Notez enfin que si la section F intitulée « Restrictions au droit à la fixation du loyer et à la modification du bail » du bail est dûment remplie, vous n’êtes pas dans l’obligation de remplir la section G. Cela concerne uniquement les immeubles ayant été construits ou ayant connu un changement d’affectation depuis cinq ans ou moins.

5. En vertu de l’article 1896 du *Code civil du Québec*.

Le bail d'un logement à loyer modique (LLM)

Pour conclure une entente de location de logement avec un locataire qui bénéficie du Programme de supplément au loyer (PSL) ou pour un logement situé dans un immeuble relevant du Programme sans but lucratif - privé, il faut obligatoirement utiliser le bail intitulé « Bail d'un logement à loyer modique ».

Le formulaire comprend les huit sections suivantes :

- A. Les noms et adresses des parties (locataire et locateur);
- B. La description du logement et la destination du logement loué;
- C. La durée du bail;
- D. Le loyer;
- E. Les services et conditions;
- F. Les annexes;
- G. Les signatures;
- H. L'avis de résidence familiale.

Pour compléter la rédaction du bail d'un LLM, vous devez utiliser le fichier intitulé « Feuille de calcul détaillé du loyer total à payer » mis à votre disposition par la SHQ⁶.

Ce formulaire permet de déterminer quelle part de revenu que le locataire (son ménage) consacra au loyer, qui est habituellement de 25%. Vous pouvez remettre au locataire une copie de ce fichier pour l'aider à comprendre comment le coût de son loyer a été calculé.



« Pour connaître les modalités d'attribution d'un logement à loyer modique, référez-vous au module 4 : Le bail d'un logement à loyer modique : attribution et conditions »

L'annexe 6 du bail

Lorsque l'organisme offre des services additionnels à ceux indiqués au bail (ex.: services de repas ou de loisirs), comme c'est le cas notamment dans les résidences pour aînés, l'annexe 6 intitulée « Services offerts au locataire par le locateur » doit être dûment remplie et annexée au bail. Notez que cette annexe fait partie intégrante du bail.

« Vous voulez savoir jusqu'où vous pouvez aller dans l'ajout de services additionnels au bail ? Consultez le module 5 : Le bail dans un OSBL d'habitation pour aînés »



Le bail électronique

Bien que le bail à utiliser soit celui disponible au Tribunal administratif du logement, il existe des formulaires de bail électroniques, soit une version informatisée du bail et intégrée à des logiciels de gestion immobilière. Cette version inclut les mêmes informations que celles de la version papier. Approuvée par le Tribunal administratif du logement, cette version est par conséquent légale. Il est donc possible de l'imprimer, l'envoyer par courriel et la signer une fois l'entente de location conclue.

Parmi les groupes de gestion immobilière qui offrent ce service, on retrouve COGIWEB⁷ via le logiciel MonBail.NET ou Hopem⁸. Utilisés par plusieurs gestionnaires d'OSBL d'habitation, ils offrent divers outils de gestion des baux complets et faciles à utiliser, notamment ceux pour les logements à loyer modique ou pour les résidences pour aînés.

6. http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/partenaires/Feuille_calcul_loyer.xls

7. <https://monbail.net/info/index.php>

8. <http://www.hopem.com/fr/>

La signature du bail et le respect de la vie privée⁹

Il se pourrait qu'avant la signature du bail de logement, vous ayez besoin d'obtenir certains renseignements concernant le futur locataire. Toutefois, au Québec, toute collecte d'informations sur un individu est encadrée par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Le locateur peut obtenir des informations sur un futur locataire avant la signature du bail, à condition qu'elles soient nécessaires (indispensables) à l'évaluation et la gestion d'une demande de location de logement¹⁰. Par exemple, des renseignements permettant d'établir l'identité du futur locataire, son comportement ou ses habitudes de paiement peuvent lui être exigés, notamment :

- Nom;
- Adresse;
- Date de naissance;
- Des renseignements requis par le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* (ex. preuve de revenu de l'année précédente).

Lorsque l'organisme recueille des renseignements sur un futur locataire, il est tenu de l'informer :

- De l'objet du dossier;
- De l'utilisation qui sera faite des renseignements recueillis;

- Des catégories de personnes qui y auront accès;
- De l'endroit où sera conservé le dossier;
- De ses droits d'accès et de rectification.

Pour obtenir l'évaluation d'une agence d'évaluation du crédit, il faudra en préciser l'objet et obtenir le consentement écrit du futur locataire.

L'organisme ne peut cependant pas exiger d'un futur locataire les renseignements suivants :

- Le numéro d'assurance sociale;
- Le permis de conduire et son numéro;
- La carte d'assurance maladie et son numéro;
- Le passeport.

Notez que le locateur peut demander au futur locataire de voir ses pièces d'identité uniquement dans le but de la confirmer. Il ne peut cependant pas retenir les informations qu'elles contiennent ni en faire une photocopie.

9. Article 5 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

10. Article 5 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

MODULE 3

Objectif : Maîtriser et appliquer la réglementation sur les baux qui énonce les obligations du locateur et du locataire.

Les obligations du locateur et du locataire

Vivre dans un OSBL d'habitation implique les mêmes obligations que dans n'importe quel logement locatif. À cet effet, le locataire et le locateur sont tenus de respecter les conditions du bail qu'ils ont signé et d'assumer leurs obligations respectives jusqu'à son échéance.

Le caractère communautaire et la mission sociale des OSBL d'habitation doivent tendre à favoriser la mise en place de relations harmonieuses et empreintes de respect entre toutes les parties concernées.

Le paiement du loyer

Les obligations du locataire :

La première responsabilité du locataire est de payer son loyer au complet, à la date qui est convenue dans le bail. Il revient à vous, en tant que représentant du locateur, ou à la personne mandatée par le conseil d'administration de l'organisme, d'aller récupérer le loyer à cette date et à une heure précise (ex : tous les 1er du mois entre 18 heures et 20 heures).

Le paiement du loyer peut être fait :

- En monnaie courante (argent canadien);
- Par chèque courant;
- Par chèque certifié;
- Par mandat postal;
- Par mandat bancaire / traite bancaire;
- Par virement de fonds;
- Par carte de crédit;
- Par paiement direct.

Le locataire peut vous exiger une preuve de paiement du loyer à chaque mois, sous forme de reçu. Car en cas de litige, le fardeau de prouver que le loyer a été payé lui revient.

Vos obligations :

Afin de percevoir le loyer, vous ne pouvez pas exiger du locataire :

- qu'il vous fournisse des chèques postdatés. Vous pouvez cependant le lui proposer, mais il a le droit de refuser;
- un versement qui dépasse un mois de loyer ou un paiement d'avance, sauf s'il s'agit du premier mois de loyer (avant la prise de possession du logement);
- un dépôt de garantie pour assurer la remise de clés ou pour couvrir les frais éventuels de remise en état du logement à la suite de son départ. Le cas échéant, vous pourrez exercer un recours et obtenir un jugement le condamnant aux frais.

En cas de retard de paiement du loyer :

Un loyer impayé est considéré en retard dès lendemain de la date de paiement prévue. Dans les faits, vous pouvez tout de suite déposer une demande à le Tribunal administratif du logement pour recevoir les sommes dues.

*« Vous réfléchissez à des solutions pour prévenir le non-paiement ou les retards fréquents de paiement du loyer ?
Je vous invite à lire le module 8 :
Les bonnes pratiques de perception des loyers »*



Après trois semaines de retard, vous pouvez demander une résiliation du bail pour défaut de paiement ou lorsque les retards de paiement de loyer sont fréquents et que vous en subissez des dommages ou des préjudices sérieux.

Le locataire peut entretemps éviter la résiliation du bail si les montants dus (plus les intérêts applicables en vertu de la loi) sont déposés avant l'audience.

Le maintien du logement en bon état de propreté¹

Vos obligations :

Comme représentant du locateur, vous êtes tenu de remettre au locataire un logement qui est en bon état de réparation, d'habitabilité et de propreté. Il est de votre responsabilité de lui permettre de prendre possession des lieux avec tous les services et accessoires auquel il a droit, à la date convenue. Cette obligation prévaut durant toute la durée du bail.

Le locateur demeure également responsable des vices cachés, même ceux dont il ne connaissait pas l'existence. À cet égard, une mention au bail selon laquelle le locataire reconnaît que le logement est en bon état d'habitabilité, c'est-à-dire qu'il en prend possession « tel quel », est sans effet.

Le locataire peut refuser d'emménager dans un logement impropre à l'habitation et faire résilier le bail qu'il a récemment signé.

Les obligations du locataire :

Le locataire est lui aussi tenu de maintenir le logement dans le même état de propreté qu'au moment où le logement lui a été livré. Toutefois, il n'est pas tenu responsable de toute détérioration dûe à son usure normale ou d'une défectuosité dont il n'est pas responsable.

Lorsqu'un logement est impropre à l'habitation :

Un logement est impropre à l'habitation lorsqu'une ou plusieurs de ses composantes constituent une menace sérieuse pour la santé ou la sécurité de ses occupants ainsi que du public.

Exemples : l'absence d'eau chaude, des problèmes d'infiltration d'eau, des odeurs ou la présence de moisissure, une entrée périlleuse, un plafond fissuré, un système de chauffage déficient, une infestation de vermine, de fourmis charpentières ou de punaises de lit, etc.

« Vous désirez en apprendre davantage sur le cas particulier des punaises de lit ? Nous vous invitons à consulter l'annexe 1 du manuel : Punaises de lit »

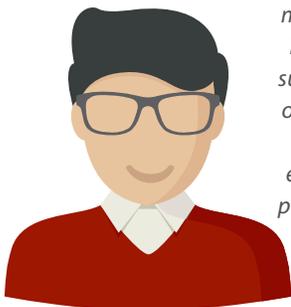


1. Article 1910 du Code civil du Québec.

Si une détérioration devient problématique, le locataire peut envoyer un avis écrit au locateur en lui demandant de procéder aux réparations qui s'imposent. Cet avis peut prendre la forme d'une mise en demeure.

Vous devez comprendre à ce stade-ci que l'absence de résultat tend à présumer de la responsabilité de l'organisme que vous représentez. Donc si rien n'est fait pour enrayer le problème, le locataire peut, soit :

- **Quitter son logement en cours de bail si celui-ci devient impropre à l'habitation.** Le locataire est tenu de vous aviser de son abandon de logement et des raisons qui le forcent à le quitter, au plus tard 10 jours suivant son départ. Lorsque le logement redevient habitable, vous êtes tenu de l'en informer. Celui-ci dispose alors de 10 jours pour vous avertir s'il réintègre son logement ou non. Si le locataire ne désire pas réintégrer son logement, omet de vous répondre dans les délais prévus ou s'il ne vous a laissé aucun moyen de le joindre, vous pouvez automatiquement résilier son bail.
- **Recourir au Tribunal administratif du logement en invoquant une perte de jouissance des lieux.** Le locataire peut se voir accorder par le Tribunal administratif du logement une diminution de loyer, demander à résilier son bail ou abandonner son logement devenu impropre à l'habitation. Des dommages peuvent même lui être accordés en cas de pertes matérielles et de dommages moraux.



« Offrir des logements propres, c'est la mission des OSBL d'habitation. Il est donc important de suivre les déficiences qui y surviennent pour assurer la sécurité de ses occupants, mais aussi la survie financière de l'organisme. Tout logement vacant en raison de problèmes liés à la salubrité peut occasionner une perte financière que l'organisme devra assumer »

« La prévention est la clé !
N'oubliez pas de :

- faire régulièrement le bilan de santé de l'immeuble;
- effectuer des visites annuelles du logement avec l'intervenant-e en soutien communautaire ou le concierge afin de vous assurer de son bon état;
- vérifier l'état d'un logement lorsqu'un locataire le quitte »

La jouissance paisible des lieux²

Vos obligations :

Durant toute la durée du bail, le locateur doit assurer au locataire une jouissance paisible des lieux. Ces lieux sont le logement, l'immeuble, les aires communes et le terrain de l'immeuble.

Vous devez donc vous assurer de :

- **Ne pas troubler le locataire.** Par exemple, vous ne pouvez entrer dans son logement sans l'avertir ou sans son consentement.
- **Veiller à ce qu'il ne soit pas troublé par les autres locataires de l'immeuble.** Par exemple, vous êtes tenus d'intervenir lorsqu'il y a plainte pour du bruit excessif, la présence d'activités criminelles, les comportements de délinquance, les problèmes psychosociaux, etc.
- **Assurer que le bien loué puisse être utilisé en sécurité.** Par exemple, vous devez entretenir la sécurité des lieux.

« En somme, vous devez préserver le locataire des troubles que vous-même ne tolérez pas ! »



Cela dit, la jouissance paisible s'apprécie en tenant compte de la nature des lieux loués. Par exemple, si on parle de bruit excessif, les attentes légitimes du locataire varieront s'il s'agit d'un ensemble d'habitation incluant plusieurs familles avec des enfants ou une résidence pour personnes âgées.

2. Art. 1854, alinéa 1, et art. 1859 du Code civil du Québec.

Les obligations du locataire :

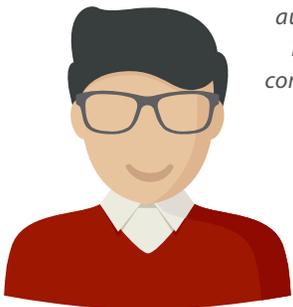
Le locataire doit lui aussi se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires³. Ainsi, il doit agir de manière à les laisser profiter paisiblement de leur logement. Cette obligation implique également qu'il puisse être tenu responsable des actes des occupants et des personnes auxquels il a donné accès à son logement.

Lorsqu'il y a perte de jouissance des lieux

L'obligation de procurer la jouissance paisible des lieux exige un résultat. En d'autres termes, il suffit de constater le trouble ou le dommage subi pour présumer de la responsabilité du locateur. En tant que son représentant, vous ne pouvez donc pas vous en décharger, surtout si le locataire vous en a fait part.

L'organisme n'est pas tenu d'indemniser le locataire pour les dommages découlant de la perte de jouissance des lieux. Mais advenant le cas où rien n'est fait pour remédier au problème, celui-ci peut recourir au Tribunal administratif du logement qui pourra ordonner une diminution de son loyer ou une résiliation de son bail.

À l'inverse, le locataire qui trouble la jouissance paisible des autres locataires peut être poursuivi pour son comportement ou celui de personnes auxquelles il a donné accès à son logement. Il peut être tenu de réparer les dommages ou de quitter le logement si vous obtenez une résiliation de son bail devant le Tribunal administratif du logement.



« Il existe plusieurs façons de veiller au bon voisinage des locataires d'un immeuble : comités de locataires, comité de gestion des plaintes, soutien communautaire... »

« Vous voulez des idées?
Rendez-vous au module 11 :
La gestion des plaintes »

Réparations et travaux dans le logement⁴

Vos obligations :

Durant toute la durée du bail, le locateur a l'obligation d'effectuer les réparations qui sont urgentes et nécessaires pour le logement.

Parmi les exemples de réparations urgentes et nécessaires on peut retrouver :

- Une fuite grave de la tuyauterie;
- Un défaut des installations électriques;
- Une panne de chauffage en hiver;
- Un blocage du tuyau d'égoût;
- Une marche d'escalier pourrie;
- Une serrure défectueuse sur une porte d'accès au logement, etc.

Procédures en cas de travaux :

Pour effectuer des travaux dans un logement, la loi exige du locateur qu'il respecte certaines formalités :

- Avant le début des travaux, vous devez donner au locataire un avis de 10 jours lorsqu'aucune évacuation n'est nécessaire et que celle-ci n'excède pas une semaine.
- Si une évacuation est nécessaire et qu'elle doit durer plus d'une semaine, vous devez donner au locataire un avis trois mois avant celle-ci.

L'avis doit indiquer :

- La nature des travaux envisagés (exemple : refaire toute la plomberie);
- La date de début des travaux et l'estimation de leur durée;
- Toutes les autres conditions dans lesquelles les travaux seront effectués qui seront susceptibles de nuire à la jouissance des lieux;
- Dans le cas où une évacuation temporaire des lieux est nécessaire, l'avis doit inclure la durée de la période d'évacuation ainsi que le montant offert au locataire à titre d'indemnité afin de couvrir les dépenses (exemple : frais d'entreposage de meubles).

3. Article 1860 du Code civil du Québec.

4. Article 1864 du Code civil du Québec.

À moins d'entente différente avec le locataire, les travaux doivent être effectués entre 7 h et 19 h.

À la fin des travaux, le locataire paiera le même loyer. Le locateur n'est autorisé à demander une augmentation de loyer ou à modifier d'autres conditions du bail qu'au moment du renouvellement de celui-ci.

Que le locataire demeure ou non dans son logement durant les travaux, il peut exercer certains recours devant le Tribunal administratif du logement si :

- Les travaux ne sont pas terminés dans les délais prévus;
- Les travaux ne respectent pas les modalités indiquées dans l'avis;
- Le logement est remis dans un état de propreté qui laisse à désirer;
- Ses services se trouvent diminués.

Si, comme représentant du locateur, vous ne réagissez pas à l'avis du locataire ou ne faites pas les réparations que vous êtes tenu de faire :

- Le locataire peut effectuer lui-même les travaux si la réparation est urgente. Il doit veiller à réduire les coûts de réparation au minimum.
- S'il fait appel au Tribunal administratif du logement, celui-ci peut fixer les conditions de l'exécution des travaux et fixer un montant prédéterminé pour les travaux.

Le locateur sera tenu, soit :

- de rembourser au locataire l'intégralité des coûts de réparation;
- de compenser entre le montant consacré pour les travaux et le paiement du loyer (option soutenue par le Tribunal administratif du logement).

Le locataire devra conserver les factures et reçus qui justifient le montant déboursé pour les travaux effectués.

Les obligations du locataire :

L'entretien courant et les menues réparations sont à la charge du locataire⁵ à moins qu'elles ne résultent de la vétusté du bien ou d'une force majeure.

Cette obligation vise la réparation de dommages mineurs par des travaux simples et s'applique à tous les accessoires du logement et les aspects de son utilisation.

Il est entendu par réparation de dommages mineurs :

- Les retouches de peinture et le bouchage de petits trous dans les murs;
- Le déblocage d'une toilette (en raison de la présence de déchets domestiques dans le drain);
- L'entretien des fenêtres;
- Le remplacement des joints d'étanchéité, etc.

Quoi qu'il en soit, le locataire est tenu de vous aviser d'une défektivité ou d'une détérioration dans un délai raisonnable, dans le but d'éviter que l'organisme subisse des dommages supplémentaires.

Si vous devez apporter des améliorations ou des réparations importantes dans un logement, le locataire est tenu de vous y donner accès (ou la personne que

« Il est souhaitable que le locataire puisse être en mesure de vous joindre en tout temps en cas d'urgence. Votre conseil d'administration peut mandater une personne responsable des urgences au cas où vous n'êtes pas joignable ou disponible »



vous avez mandatée) ainsi qu'aux ouvriers. Nous vous rappelons qu'il est interdit d'exiger un dépôt de garantie au locataire pour couvrir des frais éventuels de dommages causés au logement. Advenant le cas où il fait preuve de négligence à cet égard, l'organisme pourra lui réclamer une partie ou la totalité du montant qu'il en couvrira pour effectuer les réparations.

5. Article 1864 du Code civil du Québec.



« Il est préférable pour vous d'évaluer les situations selon les cas. Recourir au Tribunal administratif du logement pour récupérer des sommes parfois négligeables peut être fastidieux et prendre du temps. »

« Dans la mesure du possible, vous pouvez prévoir un budget pour les mauvaises créances... »

L'accès au logement

Ni vous, ni le locataire ne pouvez restreindre le droit d'accès au logement lorsqu'il est exercé de bonne foi, dans les conditions fixées par la loi.

Ainsi, tout changement ou ajout de serrure, d'un loquet à la porte ou d'un système d'alarme du logement est interdit, à moins d'une entente mutuelle⁶.

Si vous voulez changer les serrures du logement du locataire, vous devez rapidement lui remettre les nouvelles clés.

Le locataire qui désire changer les serrures doit vous en expliquer la raison afin d'obtenir votre consentement (ex. : perte, vol, etc.). Évidemment, il est dans l'obligation de vous en fournir une copie sans délai.

Si, par la faute du locataire, il vous est impossible d'accéder à son logement en cas d'urgence (ex. : dégât d'eau, incendie, assistance pour secours en cas de maladie, etc.), vous pourrez lui facturer les coûts occasionnés pour une porte que vous aurez enfoncée, par exemple.

« En tant que représentant du locateur, vous devez protéger l'organisme ainsi que le droit au logement. Vous pouvez confier la responsabilité du registre et de la copie des clés de tous les logements de l'immeuble à un locataire ou un membre du personnel (ex. le concierge de l'immeuble) »

« Par mesure préventive, pensez à changer la serrure (le barillet) suite au départ d'un locataire »



Il est interdit d'entrer dans le logement d'un locataire sans son consentement

En cours de bail, il se peut que vous ayez à entrer dans le logement d'un locataire pour :

- effectuer des travaux, urgents ou non;
- vérifier l'état du logement;
- faire visiter le logement en vue de le louer.

Le locataire ne peut pas vous refuser d'accéder à son logement pour ces motifs. Cependant, vous devez exercer ce droit en respect de la loi⁷, notamment le droit au respect de la vie privée et de l'inviolabilité de la demeure prescrits par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

Ainsi, à moins d'un cas de force majeure, vous devez donner un avis verbal ou écrit au locataire l'avertissant de votre visite dans un délai de 24 heures précédant celle-ci⁸.

« Il est dans l'intérêt de tous d'arriver à vous entendre sur des modalités qui vous conviennent »



« Assurez-vous d'être accompagné lors de la visite du logement d'un locataire par une personne qui pourra éventuellement vous servir de témoin »

La forme et la destination du logement

Tant le locataire que le locateur n'ont le droit de changer la forme d'un logement en cours de bail (ex. : abattre des murs, changer la subdivision, condamner une pièce au profit d'une nouvelle, etc.).

Non plus, vous ne pouvez pas en modifier sa vocation (ex. : transformer le logement en local commercial).

6. Articles 5, 7 et 8 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

7. Art. 1931 du Code civil du Québec.

Si l'organisme ne respecte pas cette obligation, le locataire peut demander au Tribunal administratif du logement de vous obliger à conserver le logement dans l'état où il a été loué.

Un locataire qui désire faire des modifications qui n'affectent pas l'immeuble ou qui ne causent aucun risque pour la sécurité de ses locataires doit préalablement obtenir votre autorisation avant de pouvoir les effectuer. Toute modification effectuée doit être enlevée à la fin du bail. Si enlever la modification n'endommage pas le logement, vous pouvez décider de la conserver en payant une indemnité au locataire.

Peut-on obliger un locataire à contracter une assurance habitation?

Il est possible, pour un locateur, d'obliger un locataire à souscrire à une assurance de la responsabilité civile. À défaut, le locataire pourrait être tenu responsable d'un dommage résultant d'un sinistre et être ainsi poursuivi par les autres locataires ou les assureurs ayant dû déboursier pour les dommages causés à leurs assurés. L'assurance de la responsabilité civile est généralement incluse dans les contrats d'assurance habitation.

Le locateur peut inclure cette exigence dans le bail ou le règlement d'immeuble, à la signature du bail ou encore lors du renouvellement, auquel cas il faudra suivre la procédure prévue pour les modifications aux conditions du bail. Le cas échéant, vous devriez demander à tous les ans au locataire de vous remettre une preuve du fait qu'il est bel et bien assuré.

Notez que le programme Assurance Sekoia offre désormais une nouvelle garantie « assurance des locataires », qui couvre les biens des locataires et offre une allocation de subsistance en cas de sinistre, à un coût minime. Pour plus d'information, rendez-vous sur : rqoh.com/assurances-sekoia

MODULE 4

Objectif : Connaître et appliquer les règles relatives à l'attribution et aux conditions de location des logements à loyer modique ainsi que les particularités du bail d'un logement à loyer modique.

Le bail d'un logement à loyer modique: attribution et conditions

Vivre dans un OSBL d'habitation implique les mêmes obligations que dans n'importe quel logement locatif. À cet effet, le locataire et le locateur sont tenus de respecter les conditions du bail qu'ils ont signé et d'assumer leurs obligations respectives jusqu'à son échéance.

Qu'est-ce qu'un logement à loyer modique ?

Dans un OSBL d'habitation, loger des ménages à revenu faible ou modeste, c'est aussi veiller à leur capacité de payer leur loyer.

Les logements à loyer modique (LLM) sont offerts aux personnes dont la situation financière précaire ne leur permet pas d'occuper un logement convenable pour eux ainsi que leur famille.

La gestion des LLM est régie par un ensemble de lois et de règlements¹. Pour définir le logement à loyer modique, nous retenons celle du *Code civil du Québec* :

« Est à loyer modique le logement situé dans un immeuble d'habitation à loyer modique dont est propriétaire ou administratrice la Société d'habitation du Québec (SHQ) ou une personne morale dont les coûts d'exploitation sont subventionnés en totalité ou en partie par la Société, ou le logement situé dans un autre immeuble, mais dont le loyer est déterminé conformément aux règlements de la Société² ».

Concrètement, dans le parc immobilier des OSBL d'habitation québécois, les logements à loyer modique sont offerts dans :

- des unités locatives désignées aux fins d'un programme de Supplément au loyer (PSL)
- des logements des ensembles réalisés dans le cadre du Programme sans but lucratif – privé (PSBL-P) ou « HLM privés ».

Bien que leurs loyers soient peut-être très « modiques », les autres logements appartenant à des OSBL d'habitation ne sont pas des LLM au sens du Code civil et des règlements de la SHQ.

Le Programme de supplément au loyer (PSL)

Le Programme de supplément au loyer (PSL) permet aux ménages à faible revenu d'habiter dans un logement du marché locatif privé ou appartenant à une coopérative d'habitation ou un OSBL d'habitation.

Il leur permet de bénéficier d'un coût de loyer correspondant à 25% de leurs revenus³. Ce programme n'est donc pas en lien avec le coût du loyer, mais avec le pourcentage du revenu du ménage qui en bénéficie⁴.

Cependant, si des services sont inclus dans le bail, des frais s'y rattachant peuvent être ajoutés pour couvrir, entre autres, les coûts d'électricité, de stationnement, de chauffage, d'eau chaude, etc. Ceux-ci sont alors ajoutés au loyer de base.

1. La Loi sur la Société d'habitation du Québec (LSHQ), le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique et le Code civil.

2. Article 1984 du *Code civil du Québec*.

3. Le calcul est basé sur le total des revenus du ménage dans l'année civile qui précède le début du bail.

4. Les mêmes conditions s'appliquent dans les logements faisant partie d'un HLM privé.



« Prenez garde à ce que vous incluez comme services dans le bail d'un LLM. Certains locataires pourraient invoquer une "charge abusive" et contester les services qu'ils ne considèrent pas comme étant essentiels. Ainsi, il sera plus facile, pour l'organisme, de justifier l'existence d'un service de buanderie obligatoire que d'un service de câblodistribution ou d'Internet. Dans le même esprit, assurez-vous que l'organisme dont vous assurez la gestion ne se retrouvera pas en mauvaise posture dans le cas où l'entreprise qui offre le service augmente unilatéralement ses tarifs en cours de bail »

Les ménages qui veulent bénéficier du PSL peuvent en faire la demande à un office d'habitation, à une COOP ou à un OSBL d'habitation. La Société d'habitation du Québec (SHQ) peut leur confier la gestion totale ou partielle de celui-ci⁵. Cette délégation de tâches s'effectue par le biais d'une entente de gestion que la SHQ conclut avec les organismes ou avec leurs mandataires.

L'Aide assujettie au contrôle du revenu (AACR)

Il est important de ne pas confondre le PSL avec l'Aide assujettie au contrôle du revenu (AACR), qui est une subvention fédérale versée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) permettant elle aussi de réduire les loyers des ménages à faible revenu. Or, les logements bénéficiant d'une réduction de loyer grâce à cette subvention ne sont pas considérés comme des logements à loyer modique. Ainsi, ils ne sont pas assujettis aux règles particulières qui touchent ces logements.

Qu'est-ce que le loyer protégé⁶?

Les locataires d'un LLM qui craignent de subir une importante hausse de leur loyer en raison d'une augmentation de leurs revenus de travail, d'aide sociale ou d'aide à l'emploi⁷ peuvent demander que leur loyer subventionné soit protégé. Cette mesure ne s'appliquera que si le locataire en fait la demande par écrit, ce qu'il a le droit de faire qu'une seule fois. Cette disposition fixe l'augmentation du loyer mensuel à un maximum de 50\$ par année au lieu de la méthode de calcul conventionnelle. Elle devient effective au moment de la demande et ce, pendant trois années consécutives.

Attribution des logements à loyer modique

Toute offre de LLM est assujettie au *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* auquel l'organisme doit se conformer.

Ce règlement permet de :

- préciser les critères d'admissibilité à un logement à loyer modique ainsi que ses règles d'attribution;
- assurer un traitement équitable à tout demandeur;
- offrir une certaine marge de manœuvre au locateur (parmi 3 règlements obligatoires et 22 règlements facultatifs additionnels que l'organisme peut adopter) afin que les particularités du milieu soient prises en considération.

Il détermine :

- l'admissibilité des requérants;
- la priorisation, parmi les requérants, lorsqu'un logement à loyer modique est disponible;
- le fonctionnement et la composition du comité de sélection;
- la gestion des demandes déposées par les requérants.

5. Article 44 du Règlement sur l'habitation du Québec.

6. Pour obtenir des informations supplémentaires sur le loyer protégé, vous pouvez consulter le « Manuel de gestion du logement social : règlements, normes et directives » à l'adresse suivante : http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/offices_dhabitation/tous_les_programmes/programmes/hlm_public/exploitation_dun_projet/manuel_de_gestion_du_logement_social.html

7. Cette mesure ne s'applique pas aux locataires qui reçoivent des prestations en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Les LLM sont classés en TROIS CATÉGORIES principales et en sous-catégories :

1) CATÉGORIE A :

Les logements pour au moins une personne âgée de 65 ans et plus ou une personne handicapée dont les incapacités motrices font en sorte qu'elle éprouve des difficultés à accéder à un logement et à circuler.

2) CATÉGORIE B :

Les logements pour les familles ou des personnes seules âgées de moins de 65 ans.

3) CATÉGORIE C :

Les logements pour des personnes qui ont des besoins spéciaux en raison d'un état affectif, physique ou psychosocial qui nécessitent le recours à des installations spéciales ou à des services d'assistance personnelle (excluant les services alimentaires).

Les sous-catégories sont établies en fonction de la typologie du logement, selon les normes d'occupation suivantes :

- Un studio est attribué à une personne seule.
- Une chambre à coucher est offerte à une personne seule ou à des conjoints.
- Une chambre à coucher supplémentaire est attribuée à toute personne additionnelle composant le ménage.
- Une chambre à coucher est attribuée à une personne handicapée qui ne peut partager sa chambre (en raison de son handicap).
- Deux enfants de moins de 7 ans doivent occuper la même chambre.
- Deux enfants de même sexe âgés de 7 ans ou plus peuvent occuper la même chambre.
- Une chambre est attribuée à un enfant lorsqu'un parent a sa garde pendant au moins 40% du temps.

Toutefois, chaque organisme peut, par règlement facultatif, établir des conditions ou des critères d'attribution différents de ceux énoncés dans l'encadré pour des raisons particulières (ex. pour se conformer aux spécificités d'un jugement de garde partagé, la dimension d'un logement ou d'autres cas exceptionnels).

Conditions d'attribution d'un LLM

Pour procéder à l'attribution d'un LLM, l'organisme doit :

1. déterminer les critères d'admissibilité à sa liste de requérants;
2. adopter une série de résolutions afin de confirmer ses choix et les différentes options qu'il a choisies parmi celles permises par le règlement;
3. déterminer les critères de sélection et la pondération qu'il appliquera afin de prioriser les requérants ;
4. obtenir un certificat de conformité de la SHQ;
5. Inscrire les requérants sur une liste et sélectionner les locataires en vertu de vos règlements de sélection et du règlement sur l'attribution des LLM.

1. Déterminer les critères d'admissibilité pour créer une liste de requérants

C'est au conseil d'administration (CA) que revient la responsabilité de déterminer les différents critères qui permettront de créer une liste de requérants, c'est-à-dire de décider des ménages qui seront admissibles à un LLM dans votre organisme. Pour entamer cet exercice, il est pertinent qu'il s'inspire de la mission et des objectifs de celui-ci. L'admissibilité à un LLM est déterminée selon les critères suivants :

Le revenu (obligatoire)

Tenir compte du revenu des ménages pour déterminer l'admissibilité à un LLM est obligatoire. En effet, le règlement sur l'attribution prévoit l'utilisation du *Plafond de revenu déterminant les besoins impérieux (PRBI)*, qui correspond au revenu maximal qui permet à un ménage d'être admissible à un LLM. Publié par la Société d'habitation du Québec, le PRBI est révisé annuellement et varie selon les régions administratives et la composition des ménages .

Le territoire (obligatoire)

Tout ménage qui fait une demande de LLM doit obligatoirement avoir résidé au Québec dans son territoire de sélection au moins 12 mois au cours des 24 mois qui précèdent sa demande.

La valeur totale des biens

La valeur totale des biens du demandeur ou de son ménage ne doit pas dépasser le maximum déterminé par le CA de l'organisme. Toutefois, certains organismes préfèrent ne pas adopter de règlement à cet égard, car la vérification du patrimoine d'un requérant peut s'avérer complexe et fastidieuse.

L'âge

L'âge des ménages que l'organisme peut accueillir est déterminé en fonction des catégories et sous-catégories de LLM qu'il offre en location.

Le sexe ou le groupe social

L'organisme peut décider de déterminer le sexe ou le groupe social des ménages qu'il veut accueillir lorsque la mission et les objectifs de l'organisme le justifient (ex. : femmes victimes de violence conjugale, père monoparental, etc.).

La taille du ménage

Ce critère est à considérer en fonction de la sous-catégorie des logements loués par l'organisme (Exemple : famille, personne seule, etc.).

À noter que tout autre critère prévu dans les lettres patentes et règlements généraux de l'organisme peut être considéré pour déterminer les critères d'admissibilité, selon le jugement du CA.



« Chaque organisme doit s'assurer que ses critères d'admissibilité sont clairement écrits et accessibles au public »

2. Adopter une série de résolutions afin de confirmer ses choix et les différentes options choisies parmi celles permises par le règlement

À partir d'une liste de règlements à adopter, le CA de l'organisme doit ensuite adopter trois règlements obligatoires et peut en adopter d'autres parmi une série de 22 règlements facultatifs afin de déterminer sa politique de sélection. La SHQ propose un modèle pour chacun d'eux.⁹

Règlements obligatoires

Le choix des secteurs

Permet d'établir la liste des secteurs d'habitation où le locateur gère des immeubles parmi lesquels le demandeur peut faire un choix. Le demandeur peut ainsi choisir un ou plusieurs secteurs. Ce règlement s'applique principalement aux organismes possédant des habitations distancées l'une de l'autre dans une grande municipalité ou dans plusieurs municipalités. Même dans le cas où l'organisme ne possède qu'un seul immeuble, il doit quand même adopter ce règlement en inscrivant simplement l'endroit où celui-ci est situé.

Les demandes prioritaires

Permet de déterminer l'ordre de traitement des demandes reconnues comme prioritaires.

Les procédures de gestion des demandes de relogement et critères d'admissibilité à un relogement

Permet de déterminer les priorités parmi les demandes de relogement et de définir les critères d'admissibilité à un relogement. Ce règlement a pour objectif de départager deux locataires qui auraient droit à une relocalisation pour sur-occupation et de déterminer les facteurs qui prioriseraient un des deux (ex. : ancienneté, état de santé, état du logement du requérant, exécution de travaux, etc.).

9. http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/partenaires/hlmpublics/Certificat_conformite.pdf

Règlements facultatifs

Le règlement sur l'attribution prévoit la possibilité d'adopter jusqu'à 22 règlements facultatifs, au besoin. L'adoption de ces règlements permet à l'organisme de s'octroyer une certaine latitude, notamment concernant :

- les besoins d'installations spéciales ou de services d'assistance personnelle sur place;
- le montant maximal de la valeur des biens pouvant être possédés par un demandeur de LLM;
- les critères généraux visant à assurer une plus grande harmonie sociale;
- sa mission et ses objectifs particuliers.



« N'oubliez pas de vous assurer que les règlements que vous adoptez sont conformes à la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et au Code civil »

3. Déterminer les critères de sélection et la pondération afin de prioriser les requérants

En fonction des critères de sélection que l'organisme a adopté, il doit classer chacune des demandes reçues en lui attribuant un pointage.

L'adoption des règlements facultatifs 16, 17, 18 et 19 permet l'attribution de points supplémentaires pour certaines catégories de demandeurs :

- Règlement 16 : personne handicapée qui ne peut accéder à son domicile ou y circuler de façon sécuritaire.
- Règlement 17 : un demandeur vivant dans un environnement préjudiciable.
- Règlement 18 : un demandeur répondant à des critères généraux d'harmonie sociale.
- Règlement 19 : une personne handicapée qui réside sur le territoire de sélection et qui a une incapacité motrice susceptible de l'empêcher d'accéder à un logement ou d'y circuler alors que l'immeuble ne comprend que des logements de catégorie C.

Par l'adoption du règlement facultatif 20, l'organisme peut établir des critères de classement distincts et attribuer un système de pointage différent de ce qui est prévu (par exemple, à pointage égal, il peut être décidé d'accorder des points supplémentaires à un requérant engagé socialement).

Par l'adoption du règlement facultatif 21, l'organisme peut établir une date de fin de validité d'inscription à la liste d'admissibilité commune pour tous les demandeurs. Cela simplifiera l'administration de la liste, puisque l'organisme doit envoyer un avis aux requérants pour les informer qu'ils doivent renouveler leur intention de maintenir leur inscription sur la liste d'admissibilité à tous les ans.

4. Obtenir un certificat de conformité de la Société d'habitation du Québec

Une fois les résolutions adoptées par le CA, celles-ci doivent être transmises à la SHQ afin d'obtenir un certificat de conformité qui vient confirmer que les règlements adoptés respectent le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*.

5. Inscrire les nouveaux critères d'admissibilité et de sélection dans une politique d'attribution des logements

En attendant de recevoir le certificat de conformité attesté par la SHQ, l'organisme peut inscrire ses nouveaux critères d'admissibilité et de sélection dans une politique d'attribution de logement. Cette politique doit comprendre :

- les objectifs de la politique;
- l'ensemble des règlements adoptés pour l'obtention d'un certificat de conformité;
- le code d'éthique du comité de sélection;
- les étapes de sélection des locataires;
- les procédures d'inscription à la liste d'admissibilité d'un LLM;
- les procédures de relocalisation;
- les procédures de sélection et d'attribution des logements non subventionnés.



« À ce stade-ci, l'organisme peut entamer le processus d'attribution de ses LLM. Dans le cas où il n'a pas encore obtenu son certificat de conformité, il peut quand même procéder à l'attribution des LLM, avec le consentement de la SHQ »

Création d'un comité de sélection

Le règlement sur l'attribution des LLM exige la création d'un comité de sélection dans le cadre du processus de sélection des requérants. C'est au CA que revient la tâche de former ce comité qui, obligatoirement, doit être composé de trois membres désignés par le vote de ses membres, soit:

- un représentant du CA.
- un représentant des locataires, élu par l'ensemble des locataires de LLM de l'organisme.
- un représentant des groupes socio-économiques du territoire desservi par l'organisme.

La composition des membres du comité de sélection peut toutefois varier dans certains cas :

- L'organisme qui gère 100 logements ou moins peut constituer un comité formé d'au moins trois membres du CA, dont un représentant des locataires.
- Dans une municipalité comptant plus de 50 000 habitants, l'organisme peut créer un comité de sélection par territoire de sélection.

- Dans un nouvel immeuble où aucun locataire n'a encore été sélectionné, le CA peut désigner une personne qui assumera cette fonction (ex : un membre du CA).

Mandats et modes de fonctionnement

- Le mandat des membres du comité de sélection est d'au plus trois ans et est renouvelable.
- Le comité doit soumettre à l'organisme son avis sur l'admissibilité des demandeurs et leur classement.
- Les avis du comité sont formulés à la majorité des voix.
- Le procès-verbal des rencontres du comité de sélection et la liste d'admissibilité sont approuvés par le CA.
- Les membres du comité doivent s'engager par écrit à remplir avec honnêteté et impartialité leur mandat et à ne révéler à qui que ce soit, sauf au CA, le contenu de ses délibérations.

6. Inscrire les requérants sur la liste et sélectionner les locataires en vertu de ses propres règlements de sélection et du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique

Avis public de sélection

Pour joindre la clientèle visée pour l'attribution d'un LLM, l'organisme peut utiliser le moyen qu'il désire (ex. journaux, Internet, etc.).

Habituellement, un avis est publié pour un logement offert en location pour la première fois ou lorsque la liste d'admissibilité est épuisée.

Sur l'avis doivent être inscrits :

- l'adresse de l'immeuble;
- le territoire de sélection;
- le nombre de logements disponibles selon leurs catégories et sous-catégories;
- les critères d'admissibilité à la location, les modalités d'inscription, etc.

Inscription des demandes dans le registre des demandes

Un registre des demandes de location reçues doit être créé par l'organisme. Toute demande est inscrite dans ce registre si :

- elle contient l'information demandée dans le formulaire de demande de logement à loyer modique;
- le demandeur fournit les pièces justificatives exigées en vertu du règlement sur l'attribution.

Avis de réception

Lorsque l'organisme reçoit une demande de location d'un LLM, il doit acheminer au demandeur un accusé de réception dans les 30 jours suivants et l'aviser de la décision de l'inscrire ou non dans le registre des demandes. En cas de refus, celui-ci doit être informé des motifs de la décision et être informé du fait qu'il peut s'adresser au Tribunal administratif du logement pour en demander la révision.

Vérification de l'admissibilité

Une fois le demandeur inscrit dans le registre des demandes, l'organisme doit vérifier son admissibilité, c'est-à-dire que le demandeur :

- est titulaire de la citoyenneté canadienne ou d'une résidence permanente;
- a résidé pendant 12 mois, au cours des 24 derniers mois, au Québec ou sur le territoire de sélection de l'organisme déterminé par un règlement facultatif;
- a des revenus égaux ou inférieurs aux Plafonds de revenus déterminant les besoins impérieux (PRBI);
- est en mesure d'assurer, de manière autonome ou avec l'aide d'un soutien extérieur ou d'un proche aidant, la satisfaction de ses besoins essentiels.

Autonomie et proche aidant

Pour qu'un demandeur soit admissible, il faut, entre autres, que l'organisme s'assure qu'il est en mesure d'assurer un certain degré d'autonomie. Il doit être en mesure de pouvoir satisfaire ses besoins essentiels liés aux soins personnels et aux tâches usuelles et ce, de façon autonome ou avec l'aide d'un proche aidant. Ainsi, un logement peut être attribué à un ménage constitué d'une personne handicapée et d'une personne considérée comme proche aidante.

Par « proche aidant », on entend un seul individu fournissant, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à une autre personne de son entourage.

« Le proche aidant doit, lui aussi, répondre aux critères d'admissibilité et ses revenus seront pris en compte dans le calcul du loyer »



Demandeurs non admissibles

Même si le demandeur est admissible pour toutes les conditions énoncées, sa demande sera tout de même refusée dans les situations suivantes :

1. Le demandeur a déjà été locataire d'un LLM et son bail a été résilié pour trouble de la jouissance des autres locataires ou pour retard de paiement de loyer de plus de trois semaines avec préjudice subi par le locateur¹⁰.
2. Le demandeur a abandonné subitement son LLM sans aviser le locateur (déguerpissement).
3. Le ménage du demandeur comprend un membre non-admissible pour l'une des deux raisons précédemment énoncées.
4. Le demandeur ou l'un des membres de son ménage traîne une dette envers un locateur de LLM pour défaut de paiement du loyer ou dommages causés à l'immeuble du locateur.

5. Le demandeur dont la valeur totale des biens ajoutée à la valeur des biens des membres de son ménage, dépasse le montant maximal déterminé par le règlement de l'organisme (si le règlement facultatif 12 a bel et été adopté par ce dernier).
6. Le demandeur est inscrit à temps plein dans un établissement d'enseignement¹¹.

Dans le cas des motifs 1, 2 et 3, la non-admissibilité subsiste pour une période d'au plus cinq ans à compter de la date de résiliation du bail ou d'abandon du logement.

Classement des demandes

Pour tout demandeur jugé admissible, le comité de sélection doit classer sa demande en fonction :

- de la catégorie de logement (A, B ou C);
- de la sous-catégorie (nombre de chambres nécessaires selon la composition du ménage);
- s'il y a lieu, de la priorité de sa demande.

Les demandes sont jugées prioritaires pour les personnes vivant les situations suivantes :

- Une personne victime de violence conjugale (avec preuve à l'appui) ou dont le bail a été résilié en vertu de l'article 1974.1 du Code civil;
- Une personne dont le logement a été détruit par un sinistre ou est impropre à l'habitation pour une période de plus de 30 jours;
- Une personne délogée à la suite de la mise en place d'un programme de la SHQ ou d'une expropriation par la municipalité;
- Une personne qui réside dans un LLM et qui doit être relogée pour des raisons de santé ou de sécurité;

- Une personne locataire d'une coop ou d'un OSBL d'habitation qui bénéficie d'un supplément au loyer;
- Une personne locataire qui doit être relogée en vertu d'un relogement obligatoire¹².

« Toutes ces demandes sont considérées comme étant prioritaires. L'organisme doit donc adopter un règlement pour déterminer dans quel ordre ces priorités seront accordées dans le cas où il doit départager plus d'une demande considérée prioritaire »



Inscription sur la liste d'admissibilité

Le comité de sélection doit donner son avis sur l'admissibilité de tout demandeur; cet avis doit ensuite être confirmé par le CA.

10. En vertu des articles 1860 et 1971 du Code civil du Québec.

11. Au sens des articles 9 et 10 de la Loi sur l'aide financière aux études.

12. En vertu de l'article 1990 du Code civil du Québec.

- Une liste d'admissibilité est créée par catégories et sous-catégories de logements;
- Les demandes sont inscrites selon la priorité et le pointage obtenus par le demandeur;
- À pointage égal, la préséance est accordée à la demande la plus ancienne ou, si les demandes ont été faites simultanément, à celle du ménage dont le revenu est le moins élevé;
- La liste est mise à jour périodiquement;
- Les demandeurs doivent recevoir une lettre confirmant leur pointage et leur rang;
- Les demandeurs doivent aviser l'organisme de tout changement dans leur dossier;
- L'organisme doit permettre la consultation de la liste d'admissibilité à son bureau;
- L'organisme doit disposer d'un système qui préserve la confidentialité de l'identité des demandeurs.

L'inscription sur la liste est valide pour un an ou plus d'un an dans le cas d'une première inscription, si l'organisme a adopté le règlement facultatif 21.

Radiation de la liste d'admissibilité

Au moins 30 jours avant l'expiration d'une inscription, le demandeur doit être informé par écrit que son nom sera radié de la liste d'admissibilité, à moins qu'il avise l'organisme qu'il désire toujours obtenir un LLM.

Un demandeur est également radié de la liste d'occupation :

- S'il refuse le logement qui lui est offert : la radiation est effective pour un an à partir de la date du refus, y compris dans les cas de refus découlant d'une absence de réponse;
- S'il refuse de prendre possession du logement qui lui est attribué à la date convenue dans le bail : la radiation est effective pour un maximum de trois ans à partir de la signature du bail.

Toutefois, le demandeur qui refuse un logement peut conserver son rang et son classement sur la liste d'admissibilité dans les cas suivants :

- Un cas fortuit de force majeure l'empêche de prendre possession du logement dans les 90 jours à compter de la réception de l'avis;
- Le demandeur ou une personne de son ménage est une personne handicapée et le logement offert comporte des barrières architecturales qui lui causeraient des difficultés d'accès ou de circulation;

- Habiter le logement aurait pour conséquence de détériorer de façon marquée sa situation économique ou son état psychologique;
- Le logement ne correspond pas aux choix qu'il a énoncés (ex. : le logement n'est pas situé dans le secteur qu'il a choisi).

Avis d'attribution du logement

Le demandeur qui se voit attribuer un logement peut en être avisé par téléphone, par courriel ou par lettre. Bien que l'avis par courrier ne soit pas exigé, il est cependant recommandé d'en conserver les traces dans son dossier.

Tout demandeur auquel un logement est offert dispose de sept jours pour accepter ou refuser l'offre. Une absence de réponse est considérée comme un refus.

Résumé de l'attribution d'un logement à loyer modique

Le conseil d'administration

- Détermine les critères d'admissibilité pour former la liste de requérants : âge, revenu, valeur des biens, territoire, sexe/groupe social, taille du ménage.
- Adopte une série de résolutions pour confirmer ses choix : règlements obligatoires (3) et facultatifs (22).
- Détermine les critères de sélection : pondération, système de pointage, priorisation des requérants.

L'organisme¹³

- Obtient son certificat de conformité.
- Émet un avis public de sélection.
- Vérifie l'admissibilité a priori des demandes.
- Inscrit les demandes dans le registre.
- Envoie un avis de réception aux demandeurs.

Le comité de sélection

- Vérifie l'admissibilité du requérant.
- Classe les demandes.
- Donne son avis au conseil d'administration, qui reçoit le rapport du comité et décide de l'inscription des demandeurs sur la liste d'admissibilité.

L'organisme

- Envoie l'avis d'attribution d'un logement au premier demandeur admissible.

13. Ces tâches seront généralement confiées au gestionnaire ou à son équipe.

Guichet ou liste unique ?

Le processus d'attribution des logements à loyer modique est l'unique responsabilité des organismes. C'est à eux que revient la tâche de recruter et sélectionner les locataires admissibles. La réglementation en place, à laquelle les organismes doivent se conformer, leur confère néanmoins une latitude pour adapter leurs critères de sélection en fonction de leur mission et de réalités particulières.

Actuellement, des discussions sont en cours sur les moyens de faciliter la recherche d'un logement pour les requérantes et requérants souhaitant bénéficier d'un loyer subventionné ou abordable. Des projets pilotes sont en cours de réalisation à quelques endroits, en collaboration avec les fédérations régionales d'OSBL d'habitation.

Des intervenants semblent privilégier la création de listes de requérants centralisées, à partir de critères uniques, où les organismes perdraient la possibilité de sélectionner leurs locataires. Dans cette logique, les requérants perdraient eux aussi la possibilité d'effectuer un choix, quant à l'endroit et au type d'habitation où ils souhaitent se loger.

Le RQOH privilégie la mise en place de guichets d'accès coordonnés, qui permettraient aux organismes d'annoncer leur offre de logements et aux requérants d'acheminer leur demande aux fournisseurs de logements qui les intéressent – HLM, coopératives ou OSBL d'habitation. L'évaluation de l'admissibilité des requérants et la sélection des locataires resteraient alors la responsabilité des organismes, dont les particularités continueraient à être prises en compte.

Bail et conditions de location d'un logement à loyer modique

Pour conclure la location d'un logement à loyer modique (LLM) dans un OSBL d'habitation, il faut utiliser le formulaire intitulé « Bail d'un logement à loyer modique ».

Détermination du loyer

Le montant du loyer est déterminé en fonction de la preuve de revenu du ménage du locataire conformément au *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique*.

La Société d'habitation du Québec (SHQ) met à la disposition de l'organisme un formulaire électronique sur son site internet¹⁴ intitulé « Feuille de calcul détaillé du loyer à payer ». Accompagné d'un guide explicatif, ce formulaire permet de calculer le montant du loyer que le locataire devra assumer en fonction de ses revenus et des caractéristiques de son ménage. Son usage simplifie l'opération puisque le calcul s'effectue automatiquement. Habituellement, c'est à l'organisme locateur que revient la tâche de le remplir ou à l'entité à qui la gestion a été confiée.

Réduction du loyer

En cours de bail, l'organisme est tenu de réduire le montant du loyer à la demande du locataire si celui-ci subit une diminution de revenu ou si la composition de son ménage n'est plus la même et justifie une telle réduction. Après avoir déterminé le nouveau loyer, l'organisme doit acheminer sa réponse au plus tard 30 jours après le dépôt de la demande. À défaut de l'avoir fait, le locataire peut s'adresser au Tribunal administratif du logement.

Modification au bail

Lorsque l'organisme souhaite modifier une condition du bail (autre que le loyer), le locataire doit être avisé des modifications envisagées. Cet avis peut lui être acheminé à n'importe quel moment à l'intérieur des délais prévus au Code civil :

- Pour un bail de 12 mois ou plus : entre 3 et 6 mois avant la fin du bail.
- Pour un bail de moins de 12 mois : entre 1 et 2 mois avant la fin du bail.
- Pour un bail à durée indéterminée : entre 1 et 2 mois avant la modification proposée.

Le locataire dispose d'un mois à compter de la réception de l'avis pour le contester et en demander la révision auprès du Tribunal administratif du logement. Sinon, il est réputé avoir accepté les nouvelles conditions.

14. http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/coops_osbl/supplement_au_loyer/programmes/supplement_au_loyer/exploitation_dun_projet/documents_et_formulaires.html



« Exceptionnellement, dans le cas d'un logement à loyer modique, c'est au locataire qui conteste la modification d'entreprendre le recours devant le Tribunal administratif du logement. Lorsqu'il s'agit d'un logement régulier (non subventionné), c'est l'inverse : lorsque le locataire refuse la modification, ce sera au locateur de s'adresser au Tribunal administratif du logement »

« Pour faciliter la gestion de votre immeuble, vous pouvez uniformiser l'échéance du renouvellement des baux de tous les locataires à la même date »



Augmentation du loyer

L'organisme n'est pas tenu pas tenu d'indiquer le nouveau loyer ou le montant de l'augmentation au moment de la reconduction du bail puisque le calcul du loyer est déterminé par le règlement.

Le locataire qui considère que son loyer n'a pas été calculé conformément au règlement peut toutefois s'adresser au Tribunal administratif du logement pour le faire réviser. Pour ce faire, il dispose d'un délai de deux mois à compter de la date de la détermination du loyer.

Reconduction du bail

À l'échéance d'un bail, il n'est pas nécessaire de signer un nouveau bail car il est automatiquement reconduit aux mêmes conditions, sauf dans les cas d'avis de modifications pour lequel le locataire devra avoir été informé dans les délais indiqués plus haut.

Il faut cependant expédier au locataire, de trois à six mois avant la fin du bail, un avis lui demandant de fournir de nouveau les preuves requises pour la détermination du loyer, sur la base de son revenu annuel. Le locataire dispose alors d'un mois pour y répondre. Une fois le calcul effectué, il faut lui remettre un avis de détermination du loyer précisant le montant révisé à payer.

Une exception est toutefois prévue¹⁵ pour certaines catégories de locataires dont les revenus sont présumés stables, comme ceux qui ne reçoivent que la pension de sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti maximal. Dans ces cas, on procédera à une indexation automatique équivalant à l'indexation réelle des prestations effectuées l'année précédente.

Sous-louer ou céder le bail

Un locataire bénéficiant d'un LLM ne peut, en aucun temps, sous-louer ou céder son bail.

Relogement obligatoire

Il est obligatoire de reloger les ménages qui occupent un logement dont la typologie ne convient plus à leur situation (ex. : déménagement d'un des enfants du ménage qui occupait une chambre à coucher, naissance d'un enfant, etc.).

Pour ce faire, un préavis de trois mois doit être envoyé au locataire. Cet avis doit être renouvelé dans le cas où aucun nouveau logement adapté à sa situation n'est disponible au bout de trois mois.

Résiliation du bail

Le locataire d'un LLM peut lui-même résilier son bail en tout temps, en donnant un avis de trois mois au locateur. Cette disposition particulière ne s'applique qu'aux locataires des LLM et se justifie par le fait qu'ils ne peuvent sous-louer ou céder leur bail.

Un ménage à qui un LLM est attribué voudra vraisemblablement quitter le logement qu'il occupe alors qu'il est encore lié par un bail avec son locateur. La loi lui permet alors de résilier son bail en cours sur préavis de deux mois. L'organisme devra lui fournir une attestation d'attribution du LLM afin qu'il puisse le remettre à son locateur actuel pour justifier la résiliation de son bail.

Dans l'intervalle, afin d'éviter au locataire de devoir défrayer le paiement de deux loyers, le Règlement sur les conditions de location prévoit qu'il sera exempté de payer son nouveau loyer pour une période qui ne pourra excéder trois mois. Le locataire devra cependant prouver mensuellement le coût déboursé pour son ancien loyer.

15. Article 19 du Règlement sur les conditions de location de logement à loyer modique.



Couleurs du Soleil inc.

6363 rue de l'Espoir
Orford (Québec)

Résolution numéro : _____

Réunion du : _____

ADOPTION DU RÈGLEMENT SUR LA LISTE DES SECTEURS POUR LESQUELS LE DEMANDEUR PEUT FAIRE UN CHOIX (art. 11, 9°)

ATTENDU qu'en vertu du paragraphe 9 du premier alinéa de l'article 11 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, le locateur de logements à loyer modique doit établir, par règlement, la liste des secteurs pour lesquels le demandeur peut faire un choix, dans une ville ou la municipalité concernée;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 86 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, un règlement pris en application des règlements de la Société est soumis à l'approbation de cette dernière.

SUR PROPOSITION DE : _____

APPUYÉE PAR : _____

IL EST RÉSOLU à l'unanimité d'adopter le règlement suivant :

RÈGLEMENT SUR LA LISTE DES SECTEURS POUR LESQUELS LE DEMANDEUR PEUT FAIRE UN CHOIX

1. La liste des secteurs est : la Ville d'Orford.
2. Le présent règlement entre en vigueur le jour qui suit la date de son approbation par la Société d'habitation du Québec.



Couleurs du Soleil inc.

6363 rue de l'Espoir
Orford (Québec)

Résolution numéro : _____

Réunion du : _____

ADOPTION DU RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE DE GESTION DES DEMANDES PRIORITAIRES (art. 23.1)

ATTENDU qu'en vertu de l'article 23.1 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, le locateur de logements à loyer modique doit par règlement, prévoir une procédure de gestion des demandes prioritaires identifiées par l'article 23 de ce même règlement;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 86 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, un règlement pris en application des règlements de la Société est soumis à l'approbation de cette dernière.

SUR PROPOSITION DE : _____

APPUYÉE PAR : _____

IL EST RÉSOLU à l'unanimité d'adopter le règlement suivant :

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE DE GESTION DES DEMANDES PRIORITAIRES

1) Les demandes prioritaires sont classées selon la liste suivante :

- a. Une personne déjà locataire de l'organisme.
- b. Une personne qui réside dans un logement à loyer modique et qui doit être relogée pour des raisons de santé ou de sécurité.
- c. Une personne victime de violence conjugale (preuve à l'appui) ou dont le bail est résilié en vertu de l'article 1974.1 du Code civil du Québec.
- d. Une personne dont le logement est détruit par un sinistre ou déclaré impropre à l'habitation pour une période de plus de 30 jours (demande faite dans les 15 jours suivant l'événement).
- e. Une personne délogée à la suite de la mise en application d'un programme de la SHQ ou d'une expropriation par la municipalité.
- f. Une personne déjà locataire de l'organisme et qui doit être relogée en vertu de l'article 1990 du C.c.Q. (relogement obligatoire).

2) Le présent règlement entre en vigueur le jour qui suit la date de son approbation par la Société d'habitation du Québec.



Couleurs du Soleil inc.

6363 rue de l'Espoir
Orford (Québec)

Résolution numéro : _____

Réunion du : _____

ADOPTION DU RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE DE GESTION DES DEMANDES DE RELOGEMENT, LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ À UN RELOGEMENT ET LES DEMANDES DE RELOGEMENT PRIORITAIRES (art. 23, 8° et 23.1)

ATTENDU qu'en vertu du paragraphe 8 du premier alinéa de l'article 23 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, le locateur doit, par règlement, identifier les demandes de relogement qu'il estime prioritaires;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 23.1 de ce même règlement, le locateur de logements à loyer modique doit, par règlement, prévoir une procédure de gestion des demandes de relogement qui lui sont soumises, ainsi que les critères d'admissibilité à un relogement;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 86 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, un règlement pris en application des règlements de la Société est soumis à l'approbation de cette dernière.

SUR PROPOSITION DE : _____

APPUYÉE PAR : _____

IL EST RÉSOLU à l'unanimité d'adopter le règlement suivant :

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE DE GESTION DES DEMANDES DE RELOGEMENT

1) Les critères d'admissibilité d'une demande de relogement sont les suivants :

- a. Le locataire ne doit avoir eu aucune dette envers l'organisme dans les 12 derniers mois.
- b. Le logement du locataire doit se trouver dans l'état dans lequel il était lorsqu'il en a pris possession.
- c. Les frais de déménagement doivent être assumés par le locataire.
- d. La santé physique et/ou mentale du locataire doit justifier le relogement.
- e. Toute autre demande sera ignorée.

2) Les demandes de relogement sont classées par ordre de priorité selon l'ancienneté de la demande :

3) Le présent règlement entre en vigueur le jour qui suit la date de son approbation par la Société d'habitation du Québec.



Couleurs du Soleil inc.

6363 rue de l'Espoir
Orford (Québec)

Résolution numéro : _____

Réunion du : _____

ADOPTION DU RÈGLEMENT POUR ÉTABLIR LES CRITÈRES DE CLASSEMENT ET LE POINTAGE PROPRES AUX COOPÉRATIVES OU AUX ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF (art. 28)

ATTENDU qu'en vertu de l'article 28 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et sous réserve de l'application de l'Entente-cadre Canada-Québec, le locateur de logement à loyer modique qui est une coopérative ou un organisme sans but lucratif peut, par règlement, établir des critères de classement distincts et leur attribuer un pointage différent de ce qui est prévu à l'article 27 de ce même règlement;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 86 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, un règlement pris en application des règlements de la Société est soumis à l'approbation de cette dernière.

SUR PROPOSITION DE : _____

APPUYÉE PAR : _____

IL EST RÉSOLU à l'unanimité d'adopter le règlement suivant :

RÈGLEMENT POUR ÉTABLIR LES CRITÈRES DE CLASSEMENT ET LE POINTAGE PROPRES AUX COOPÉRATIVES OU AUX ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

La pondération des demandes est effectuée au moyen de la grille ci-annexée. Cette grille contient les éléments suivants :

- 1) La pondération des revenus du demandeur de logement en conformité avec le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique.
- 2) Les critères de classement et leur pointage distincts de ceux établis à l'article 27 sont les suivants :
 - a. Problématique psychosociale
 - b. Lieu de résidence
 - c. Harmonie sociale
 - d. Environnement préjudiciable
 - e. Entrevue de sélection
- 3) Le présent règlement entre en vigueur le jour qui suit la date de son approbation par la Société d'habitation du Québec.



Couleurs du Soleil inc.

6363 rue de l'Espoir
Orford (Québec)

FORMULAIRE DE DEMANDE DE LOGEMENT

Date :

Nom et prénom :

Date de naissance :

Adresse :

Téléphone :

Conditions d'admissibilité

- Les conditions suivantes doivent être remplies pour être admissible à un logement subventionné à l'organisme Couleurs du Soleil inc.
 - Présenter une problématique en santé mentale.
 - Être âgé de 18 ans ou plus au moment de la demande de logement.
 - Accepter le suivi régulier, dans son logement, par un intervenant de Couleurs du Soleil inc.
- Les revenus ne doivent pas être supérieurs au revenu maximal qui permet à un ménage d'une personne seule d'être admissible à un logement à loyer modique (PRBI) : 21 000\$ en 2018.
- Être domicilié dans la ville d'Orford ou une autre ville en Estrie, durant au moins 12 mois au cours des 24 derniers mois.
- Accepter de faire une entrevue de sélection et de répondre à toutes les questions, qui permettent d'établir un état de la situation et d'établir l'ordre de priorité pour l'attribution de logements.

Est non-admissible :

- Un ancien locataire de HLM ou d'un logement subventionné dont le bail a été résilié pour cause de déguerpissement, de non-paiement d'une dette au locateur ou à la suite d'un jugement de la Régie du logement et ce, pendant les trois années qui suivent son départ d'un HLM ou bien d'un logement subventionné. Ou jusqu'à ce que cette dette soit éteinte.

MODULE 5

Objectif : Connaître les particularités du bail et les responsabilités particulières des locataires dans les OSBL d'habitation pour aînés.

Le bail dans un OSBL d'habitation pour aînés

Qu'est-ce qu'un OSBL d'habitation pour aînés ?

Parmi les 1 200 OSBL d'habitation présents sur le territoire québécois, près de la moitié sont destinés à des personnes aînées et répondent à une variété de besoins.

La grande majorité de ces OSBL d'habitation s'adressent à des aînés autonomes ou en légère perte d'autonomie. Dans certains cas, les locataires peuvent bénéficier de services de base (ex. : repas, services de loisirs, etc.). Selon l'étendue de leur offre de services, ces organismes peuvent être assujettis à la réglementation qui encadre l'exploitation des résidences privées pour aînés (RPA)¹.

D'autres OSBL d'habitation offrent à leurs locataires des services de soins infirmiers ou d'assistance personnelle. Ces OSBL sont dès lors automatiquement assujettis à ce règlement. Aux yeux de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, les résidences privées pour aînés sont définies comme suit :

« Est une résidence privée pour aînés tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode. »²

Les six catégories de services identifiés ci-haut sont définis ainsi :

Repas :

Sur une base régulière, la fourniture d'un ou plusieurs repas.



Assistance personnelle :

- Des services d'aide à l'alimentation, à l'hygiène quotidienne, à l'habillage ou au bain;
- Des soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne ou l'administration de médicaments.



1. Il s'agit du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés.

2. Article 346.0.1 de Loi sur la santé et les services sociaux.

Soins infirmiers :

Des soins offerts dans le cadre des activités professionnelles des infirmiers et infirmières et des infirmiers, infirmières auxiliaires ou toute autre personne autorisée à les exercer en vertu d'une loi ou d'un règlement.



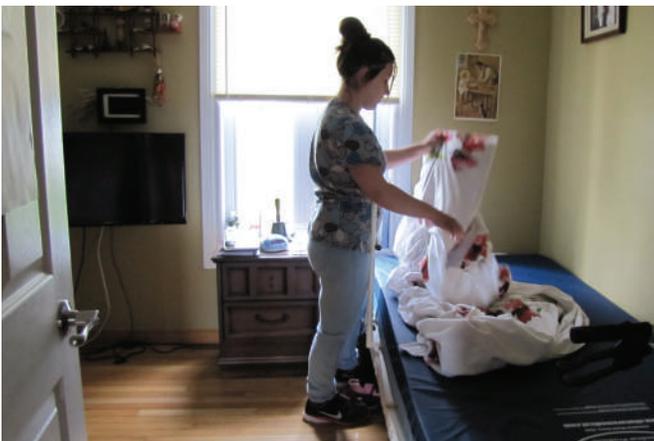
Sécurité :

La présence dans l'OSBL d'habitation, en tout temps, d'un membre du personnel qui assure une surveillance ou répond aux appels provenant d'un système d'appel à l'aide offert aux résidents.



Aide domestique :

Des services d'entretien ménager dans les chambres ou les logements ainsi que des services d'entretien de vêtements ou de la literie.



Loisirs :

Des services organisés d'animation ou de divertissement favorisant la socialisation, sous formes d'activités physiques, intellectuelles, sociales ou d'expression de la créativité.



Une certification mal adaptée aux OSBL d'habitation pour aînés

Depuis son adoption en 2013, le règlement sur la certification des résidences privées pour aînés a été largement décrié par le réseau de l'habitation communautaire, parce qu'il ne tient pas compte de la réalité des organismes et de leurs locataires. Pour les organismes qui s'adressent à une clientèle autonome et qui n'offrent pas de soins infirmiers ou de services d'assistance personnelle, se conformer aux nouvelles normes d'exploitation aurait signifié une augmentation spectaculaire de leurs coûts

d'exploitation et des hausses de loyer de plusieurs centaines de dollars. Plusieurs douzaines d'organismes ont alors été contraints d'ajuster leur offre de service pour ne plus être assujettis à ce règlement.

Le 5 avril 2018, un nouveau règlement est entré en vigueur qui assouplit pour certains les conditions d'exploitation des résidences. Pour plus d'information sur le nouveau règlement, consultez le site web du RQOH au rqoh.com

Modalités du bail

Signature du bail

À priori, pour louer une chambre ou un logement dans un OSBL d'habitation à destination des aînés (certifié ou non-certifié), il faut utiliser le bail ordinaire ou le bail réservé aux logements à loyer modique (LLM), selon le cas.

Les mêmes droits et les mêmes obligations s'appliquent aux deux parties. Il faut donc s'entendre sur : le loyer et les modalités de paiement de celui-ci, la durée du bail, les travaux à exécuter, etc.

« La signature d'un bail pour une personne aînée peut être vécue comme un deuil entraînant des conséquences psychologiques pour certains. En tant que représentant de l'organisme, assurez-vous d'être accueillants, patients et transparents »



Annexe 6 au bail : « services offerts au locataire par le locateur ³ »

Si l'organisme offre des services additionnels comme ceux mentionnés plus haut, il doit obligatoirement utiliser l'annexe 6 intitulée « Services offerts au locataire par le locateur ». Cette annexe fera alors partie du bail.

Cette annexe doit notamment être complétée pour tous les baux de logements (ou de chambres) où des services offerts par le locateur se rattachent à la personne même du locataire.

Avant la signature du bail, il est important de remettre au futur locataire un document qui détaille la liste des services offerts (à la carte ou non). Ce document lui permettra de bien comprendre l'offre de services détaillée, incluant les limites de la capacité d'accueil de l'OSBL, et d'indiquer ses choix.

Il est important de passer en revue avec lui chacun des services, inclus ou non-inclus au loyer mentionné au bail. De plus, les coûts mensuels associés à chacun des services doivent être clairement indiqués.

3. http://legisquebec.gouv.qc.ca/en/resource/cr/R-8.1R3_FR_006_002.pdf?langCont=fr&digest=CAA4C99A4D878FCC966643438C15323C



« Afin de s'assurer d'une meilleure compréhension du futur locataire, vous pouvez lui suggérer d'être accompagné d'une personne, un membre de sa famille par exemple »

L'organisme est tenu, durant toute la durée du bail, de maintenir les services (aux mêmes coûts) qui sont indiqués dans cette annexe. Cette obligation est inhérente à la notion même de bail de logement, mais elle est aussi incluse dans le règlement sur la certification⁴, pour ceux qui y sont assujettis.

Quand on s'engage... on s'engage !

Les OSBL d'habitation pour aînés qui offrent des services additionnels doivent évaluer soigneusement leur capacité à les dispenser. Puisque le coût des services doit être maintenu pour toute la durée du bail, il faut éviter de se placer dans une situation où leur dispensation s'avérerait déficitaire.

Exemple : Il arrive que des organismes qui offrent le service de repas en confient la gestion à une entreprise sous-traitante. Dans l'entente avec le sous-traitant, il importe alors de prévoir une clause limitant la possibilité, pour ce dernier, d'augmenter ses tarifs en cours de bail. À défaut, l'organisme pourrait se retrouver contraint de verser au sous-traitant une somme plus élevée que ce qu'il perçoit auprès de ses locataires. Dans le même esprit, on devrait éviter toute stipulation qui permet au sous-traitant de résilier le contrat sur simple et bref préavis. Comme l'organisme s'est engagé auprès des locataires à leur fournir le service pour toute la durée du bail, il risquerait alors de se retrouver dans l'impossibilité de remplir son obligation, le temps de trouver un autre fournisseur ou d'embaucher lui-même le personnel nécessaire à la préparation des repas.

Par ailleurs, avec le vieillissement de la clientèle et les pertes d'autonomie qui en découlent, les OSBL d'habitation sont souvent sollicités pour étendre leur offre de services et en augmenter l'intensité. Il est alors essentiel d'évaluer si cela correspond bien à la mission de l'organisme. Une fois que ce dernier aura décidé de se lancer dans la livraison de services additionnels comme des soins infirmiers ou des services d'assistance personnelle et qu'il en aura pris l'engagement auprès des locataires, il lui sera difficile de revenir en arrière, le jour où il évaluera que cela dénature sa mission.



« Les services offerts peuvent influencer la décision d'une personne aînée de louer ou non le logement qui lui est offert »

« Le coût du loyer de base excluant les services devrait être mentionné au locataire, afin de lui permettre de faire un choix éclairé »

4. Article 37 du règlement sur la certification : « L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit offrir et maintenir, pendant toute la durée du bail et sans augmentation de coût ni diminution d'intensité, l'ensemble des services qui sont prévus au bail ainsi qu'à son annexe. »

Grille des services offerts par la résidence et le choix du résident

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), dans son *Manuel d'application* sur le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés, propose une grille (annexe 19 dans le manuel⁵) identifiant les services pouvant être offerts dans les RPA.

Cette grille permet au locateur de présenter au futur résident les services qui lui sont offerts afin qu'il prenne une décision éclairée en ce qui a trait à son choix de résidence, aux services offerts et à leurs coûts. Par écrit, le résident doit confirmer qu'il accepte de payer les services obligatoires fournis par la résidence et indiquer ses choix parmi les services facultatifs également offerts.

Le contenu de la grille doit ensuite être transposé à l'annexe 6 du bail de logement; il faut alors s'assurer que les informations qui se trouvent aux deux endroits sont identiques.

L'utilisation de la grille suggérée par le MSSS n'est pas obligatoire. L'organisme peut en effet concevoir son propre document, à condition qu'il réponde aux exigences du règlement sur la certification, c'est-à-dire qu'il permette au futur résident de connaître la totalité de l'offre de services et d'effectuer ses choix.

Peu importe le modèle utilisé, la grille ne fait pas partie du bail mais est obligatoire à remplir pour les OSBL pour aînés assujettis à la certification. Ultimement, c'est l'annexe 6 qui fera foi des engagements entre les deux parties.



« L'OSBL d'habitation pour aînés tenu de remplir l'annexe 19 doit s'assurer qu'elle corresponde en tous points aux éléments détaillés dans l'annexe 6 afin d'éviter les situations de litige »

« Le fait que l'annexe 6 et l'annexe 19 soient obligatoires et pratiquement similaires inflige, tant au locateur qu'au locataire d'un OSBL pour aînés certifié de malheureusement faire cette procédure en double »



Modifier les conditions du bail

Lorsque le bail arrive à échéance, le locataire doit être avisé des conditions qui seront modifiées en vue de son renouvellement. Ces conditions peuvent concerner :

- le type de services offerts (ex. : au lieu d'offrir deux choix de menus à chaque repas, il n'y en aura désormais qu'un seul);
- le coût des services offerts;
- la durée du bail;
- le coût total du loyer.

« Les organismes qui font affaire avec des entreprises sous-traitantes ou d'autres partenaires pour la livraison des services inclus au bail devraient s'assurer que ces derniers suivent le calendrier auquel les organismes sont tenus pour les avis de modification au bail. Si le sous-traitant veut augmenter ses tarifs, il devrait informer l'organisme suffisamment à l'avance pour que ce dernier puisse inclure cette hausse dans son avis de renouvellement des baux »



Si l'avis est remis au locataire en mains propres, il vous est suggéré de lui faire signer un accusé de réception. Cette signature ne présume en rien de son acceptation, mais constitue une preuve que l'avis lui a été remis, ce qui pourra éventuellement être utile en cas de litige.

5. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-843-03W.pdf> (page 125 du document)

L'avis de modification des conditions du bail doit parvenir au locataire selon les délais suivants :

Délais d'avis de modifications des conditions du bail	
Type de bail	Délai d'avis
Bail de 12 mois ou plus	Entre 3 et 6 mois avant la fin du bail
Bail de moins de 12 mois	Entre 1 et 2 mois avant la fin du bail
Bail à durée indéterminée	Entre 1 et 2 mois avant la modification demandée
Bail d'une chambre (peu importe la durée)	Entre 10 et 20 jours avant la fin du bail ou la modification demandée.

Lorsque le locataire reçoit l'avis de modification, il dispose d'un mois pour faire UN choix parmi les trois options suivantes :

1. Il accepte les modifications demandées et désire renouveler son bail.

Légalement, il n'est pas nécessaire de faire signer un nouveau bail ou l'avis de renouvellement au locataire qui accepte la modification au bail (explicitement ou du fait qu'il ne la conteste pas). Mais rien n'empêche le locateur qui le désire de le faire.

2. Il refuse par écrit les modifications demandées et désire renouveler son bail

Une fois avisé du refus du locataire, le locateur dispose d'un mois pour demander au Tribunal administratif du logement de fixer le loyer ou de modifier les conditions du bail. Si vous n'en faites pas la demande dans les délais prévus, le bail sera renouvelé sans les modifications.

Cependant, le Tribunal administratif du logement ne peut fixer le loyer ou modifier une condition du bail d'un logement qui est situé dans un immeuble construit depuis moins de 5 ans, si une mention à cet effet est

prévue au bail. Dans un tel cas, le locataire qui refuse doit déménager.

3. Il prévoit quitter le logement et ne désire pas renouveler le bail. Il doit alors en aviser le locateur par écrit.

Dans tous les cas, si le locataire ne répond pas à l'avis de modification dans le délai d'un mois, le bail est automatiquement renouvelé avec les modifications annoncées.

Si le Code civil prévoit des délais de préavis et une procédure claire pour protéger les locataires, les deux parties (locateur et locataire) peuvent néanmoins s'entendre en tout temps s'ils

« Dans le cas où l'organisme souhaite réduire de deux à un seul le choix de menus offerts pour les repas, le locataire qui n'y voit pas d'objection peut accepter par écrit cette modification »



« Pour connaître les modalités liées à la fixation de loyer, consultez le module 6 : La fixation des loyers »

« Dans un logement à loyer à modique, c'est au locataire qui refuse la modification aux conditions du bail (par exemple, la réduction du choix de menus de deux à un seul) de s'adresser au Tribunal administratif du logement »

souhaitent apporter une modification au bail.

Il est même possible de résilier un bail, en tout temps, avec l'accord des deux parties (ce qu'on appelle une « transaction »). Il faut néanmoins que ce consentement soit « libre et éclairé », donc qu'il soit obtenu sans aucune forme de contrainte et en toute connaissance de cause.

Cela est particulièrement important dans le contexte d'un bail dans une résidence privée pour aînés, où il s'agit d'une clientèle potentiellement vulnérable et en perte d'autonomie, notamment parce que dépendante des services offerts et peu portée à revendiquer ses droits ou à se plaindre. Ainsi, il y a fort à parier qu'une modification au bail

« Attention, donc, de ne pas en abuser ! »



majeure obtenue de cette façon, qui ferait perdre des droits au locataire, serait jugée abusive et invalidée.

Absence temporaire

Lorsqu'un locataire s'absente temporairement (ex. : en cas d'hospitalisation), il doit quand même payer les services inclus au bail. L'organisme peut toutefois adopter une politique plus souple et l'inclure dans son règlement d'immeuble.

Exemple : « En cas d'absence pour une hospitalisation de plus de deux semaines, le locataire est dispensé du paiement du coût des services non résidentiels à compter du 15^e jour du mois ».

Mettre fin au bail (non-renouvellement)

Le locataire qui veut quitter son logement doit

Délais d'avis de non-renouvellement du bail

Type de bail	Délai d'avis
Bail de 12 mois ou plus	Entre 3 et 6 mois avant la fin du bail
Bail de moins de 12 mois	Entre 1 et 2 mois avant la fin du bail
Bail à durée indéterminée	Entre 1 et 2 mois avant la modification demandée
Bail d'une chambre (peu importe la durée)	Entre 10 et 20 jours avant la fin du bail ou la modification demandée.

acheminer au locateur un avis écrit de non-renouvellement avant la fin du bail selon les délais suivants :

Ces délais ne s'appliquent pas dans les cas d'une résiliation justifiée par l'admission dans un CHSLD, une ressource intermédiaire ou une résidence privée pour aînés offrant des soins requis par l'état de santé du locataire (voir la section « Déménagement en raison de l'état de santé ou de la perte d'autonomie »).

Si le locataire ne respecte pas les délais pour mettre



« Dans le cas d'un logement à loyer modique, il est interdit au locataire de céder son bail ou de sous-louer son logement. Celui-ci peut toutefois être résilié avec un préavis de trois mois »

fin à son bail, celui-ci est alors reconduit de plein droit. Sa seule option sera alors de sous-louer ou céder son bail.

Cessation des activités d'une résidence ou problèmes reliés à la sécurité et à la santé des résidents

Si une RPA doit fermer ses portes et cesser ses activités, des règles spécifiques s'appliquent afin de s'assurer que les résidents pourront compter sur le maintien des services offerts jusqu'à la cessation des activités ainsi que sur de l'aide pour leur relocalisation. Des règles s'appliquent également pour mettre fin à leur bail.

Ainsi, en cas de danger pour la sécurité et la santé des résidents :

- les résidents évacués n'ont pas à payer le loyer pour la période d'évacuation;
- les résidents ont par la suite la possibilité de résilier leur bail.

En cas de cessation des activités d'une résidence privée pour aînés :

Due à une révocation ou un refus de certification :
Le locataire peut, par un préavis écrit d'au moins 15 jours, résilier son bail. Ce préavis doit être envoyé au plus tard 60 jours après l'avis de cessation des activités de la résidence.

Du fait d'une décision de son exploitant :
Un préavis d'au moins six mois de son intention doit

être remis au locataire. Le fait de ne pas avoir donné ce préavis annule les effets de tous les avis donnés au locataire en application des règles du *Code civil du Québec* relatives au bail de logement.

Déménagement en raison de l'état de santé ou de la perte d'autonomie

Il n'est pas rare qu'une personne aînée veuille quitter son logement pour des raisons de santé ou de perte d'autonomie.

Selon la loi, une personne aînée peut à tout moment résilier son bail actuel si elle est admise dans une ressource intermédiaire ou un CHSLD ou si elle déménage dans une résidence pour aînés où lui sont offerts les soins infirmiers ou les services d'assistance personnelle que nécessite son état de santé.

L'aîné déjà locataire dans une RPA qui souhaite résilier son bail pour aller dans une autre RPA ne pourra le faire que s'il démontre que cette autre RPA lui offrira les soins infirmiers



« Tout OSBL d'habitation pour aînés peut se questionner sur la manière de gérer la perte d'autonomie de certains locataires »

ou services d'assistance personnelle requis par son état de santé et que sa résidence actuelle n'est pas en mesure de lui

fournir.

La gestion de la perte d'autonomie de certains locataires pose des défis particuliers pour les gestionnaires OSBL d'habitation. Troubles de voisinage, dangers pour la sécurité des lieux et des autres locataires, dangers pour le locataire lui-même : il s'agit de réalités que les gestionnaires sont susceptibles de rencontrer de façon régulière et qui sont exigeantes pour eux et pour le personnel des OSBL-H.

Lorsque l'organisme exploite une résidence pour aînés certifiée, il doit obligatoirement conclure une entente avec le centre intégré de santé et de services sociaux qui précise les modalités de dispensation des services et les engagements pris par le réseau, ainsi que les modalités de collaboration avec la résidence. Le gestionnaire ne doit pas hésiter à s'y référer pour rappeler à l'établissement du réseau quelles sont ses responsabilités face aux résidents. Dans le cas d'un organisme dont le projet n'est pas assujéti à la certification, il est possible de demander au réseau de conclure une entente du même ordre.

La collaboration avec le personnel et les professionnels du réseau, de même qu'avec la famille et les proches de la personne en perte d'autonomie, est essentielle à une gestion humaine, respectueuse et fructueuse de ces situations délicates. Ultimement, le dépôt d'une requête en résiliation de bail et en éviction devant le Tribunal administratif du logement, peut s'avérer le seul recours à la disposition de l'organisme pour régler une situation où la sécurité et la jouissance paisible des lieux des autres locataires sont en cause. Des gestionnaires rapportent en outre que le dépôt d'une telle requête agit souvent comme un électrochoc pour que le réseau finisse par prendre en charge la personne en difficulté.

Résiliation du bail

Sauf exceptions, il n'est pas permis de résilier son bail avant son échéance. Rappelons que le Code civil accorde au locataire le droit au maintien dans les lieux. À noter que ce principe est tout autant applicable dans une RPA. L'organisme dispose ainsi de peu de motifs lui permettant de mettre fin au bail d'un locataire.

A contrario, la loi prévoit certaines situations où le locataire peut mettre fin à son bail :

- Il a obtenu un logement dans un immeuble d'habitation à loyer modique ou un logement équivalent;
- Sa sécurité ou celle d'un enfant qui habite avec lui est menacée;
- Il a un handicap qui ne lui permet plus de se loger au même endroit;
- Il doit quitter son logement en raison de son état de santé.

Dans un OSBL d'habitation pour aînés, c'est évidemment le dernier motif qui trouvera le plus souvent application. Pour mettre fin à son bail, le locataire qui se trouve dans cette situation doit faire parvenir à l'organisme les documents suivants :

- Un avis écrit pour informer le locateur de son départ et de la résiliation de son bail;
- Une attestation de l'autorité concernée qui prouve son admission dans un CHSLD, une ressource intermédiaire d'hébergement ou une RPA où lui seront offerts les soins ou services requis par son état de santé;
- Un certificat d'une personne autorisée pour confirmer qu'il remplit les conditions d'admission; Cette personne doit être un professionnel de la santé et des services sociaux qui travaille dans un CLSC, un CHSLD, un centre hospitalier ou un cabinet privé (un médecin, un infirmier, une infirmière ou un travailleur social).

La personne qui veut mettre fin à son bail pour les raisons évoquées plus haut doit respecter les délais suivants :

Délais d'avis de résiliation du bail	
Type de bail	Délai d'avis
Bail de 12 mois ou plus	2 mois avant le départ
Bail de moins de 12 mois	1 mois avant le départ
Bail à durée indéterminée	1 mois avant le départ

Il est toujours possible de convenir avec le locataire d'un délai plus court. Durant le délai de préavis, le locataire devra payer le loyer de base même s'il a déjà quitté son logement, mais il ne sera pas tenu de payer le coût des services à la personne qui ne lui auront pas été dispensés. De plus, l'obligation de payer le loyer de base cessera dès que le logement sera reloué.

En cas de décès

Il est possible de mettre fin au bail lorsque le locataire décède :

Si le locataire habitait seul, le liquidateur de sa succession ou son héritier dispose d'un délai de six mois à la suite du décès pour acheminer au locateur un avis écrit. Le bail prendra fin deux mois après l'envoi de cet avis. Le liquidateur ou l'héritier devra donc acquitter les frais du loyer durant ces deux mois, sauf les frais liés aux services à la personne.

Si le locataire habitait avec une autre personne, celle-ci peut devenir locataire et continuer d'occuper le logement en remettant à l'organisme un avis écrit au plus tard deux mois après le décès. Si cette personne ne l'en avise pas dans ce délai, le liquidateur de la succession ou un héritier aura alors un mois pour mettre fin au bail. La personne devra quitter le logement dans le mois qui suit l'envoi de cet avis.

À noter que dans le cas d'un logement à loyer modique, la personne qui habitait avec le défunt n'a pas droit à la reconduction automatique du bail si elle ne satisfait plus aux conditions du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*. L'organisme pourra résilier le bail en lui donnant un préavis de trois mois.



« Le décès d'un locataire peut engager l'organisme au respect d'obligations de diverses natures. Pour les connaître, nous vous invitons à consulter l'annexe 2 : Informations pratiques en cas de décès d'un locataire qui habitait seul »

MODULE 6

Objectif : Connaître et appliquer les règles relatives à la fixation des loyers.

La fixation des loyers

Les OSBL d'habitation visent à offrir des logements de qualité à un coût abordable aux ménages à faible revenu. Cela se traduit par des loyers de base inférieurs à ceux du marché et l'octroi d'une aide additionnelle pour un nombre important de locataires dont le loyer est ajusté en fonction de leur revenu.

L'augmentation du loyer d'un locataire est possible, dans la mesure où elle est raisonnable et conforme aux dispositions de la loi.

L'avis d'augmentation du loyer au locataire

Pour augmenter le loyer du locataire, l'organisme doit lui faire parvenir un **avis écrit** pour l'en informer. Celui-ci ne peut lui être acheminé à n'importe quel moment : il faut respecter les délais prévus selon le type et la durée du bail, tel qu'illustré dans le tableau en bas de page.

Le contenu de l'avis

- L'avis doit clairement énoncer la modification proposée au renouvellement du bail, soit l'augmentation du coût du loyer.
- L'avis doit également indiquer le montant du nouveau loyer qui peut être formulé de trois façons différentes selon le tableau à droite.

1. Le loyer en dollars

Exemple :

Votre loyer actuel de 600\$
sera augmenté à 625\$

2. L'augmentation du loyer en dollars

Exemple :

Votre loyer actuel de 600,00\$
sera augmenté de 25,00\$

3. Le pourcentage du loyer en cours

Exemple :

Votre loyer actuel de 600,00\$
sera augmenté de 4,17%¹

Délais d'avis de modification des conditions du bail

Type de bail	Délai d'avis
Bail de 12 mois ou plus	Entre 3 et 6 mois avant la fin du bail
Bail de moins de 12 mois	Entre 1 et 2 mois avant la fin du bail
Bail à durée indéterminée	Entre 1 et 2 mois avant la modification demandée
Bail d'une chambre (peu importe la durée)	Entre 10 et 20 jours avant la fin du bail ou la modification demandée.

1. Si vous utilisez cette option, il est néanmoins recommandé de préciser à combien de dollars correspond l'augmentation en pourcentage.
Ex. : Votre loyer actuel de 600\$ sera augmenté de 4,17%, soit 25\$.

- L'avis peut aussi indiquer le délai dont dispose le locataire pour refuser la modification demandée, soit un mois à compter de la réception de celui-ci.

Il est possible d'utiliser le formulaire que le Tribunal administratif du logement met à la disposition des locataires, intitulé « Avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition au bail » ou un avis équivalent que l'organisme aura lui-même produit.

Une fois l'avis daté et signé, celui-ci peut être transmis au locataire soit :

- Par courrier recommandé;
- En mains propres avec accusé de réception;
- Par tout autre moyen vous permettant d'obtenir une preuve de réception.

La réponse du locataire

Pour répondre à cet avis, le locataire peut utiliser le formulaire du Tribunal administratif du logement intitulé « Réponse du locataire à l'avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail »³ ou un document équivalent.

Le locataire doit choisir une réponse parmi les trois options suivantes :

1. Il accepte le renouvellement du bail avec les modifications.
2. Il refuse les modifications proposées ET renouvelle son bail.
3. Il ne renouvelle pas son bail et quittera son logement à la fin de celui-ci.

Dans les faits, le locataire n'est tenu de répondre à l'avis que s'il refuse l'augmentation de loyer ou s'il désire quitter son logement à la fin du bail (options 2 ou 3). Dans les deux cas, il dispose d'un mois pour y répondre.

Si le délai est passé ou s'il n'y répond pas, son bail sera renouvelé selon les nouvelles conditions et le nouveau loyer.

Lorsque le locataire refuse l'augmentation de loyer

Le locataire qui refuse l'augmentation de loyer (option 2) peut demeurer dans son logement et son bail sera renouvelé.

L'organisme dispose alors d'un délai d'un mois à compter de la réception de la réponse du locataire pour produire une demande au Tribunal administratif du logement pour fixer le loyer. Au-delà de ce délai, le bail sera renouvelé dans ses conditions actuelles.

Selon *Code civil du Québec*⁴, le locataire ou le locateur ne peut demander au Tribunal administratif du logement de fixer le loyer ou de modifier une autre condition du bail lorsque :

- Le logement est situé dans une coopérative d'habitation.
- Le logement est situé dans un immeuble construit depuis cinq ans ou moins.
- Le logement est situé dans un immeuble dont l'utilisation à des fins résidentielles résulte d'un changement d'affectation depuis 5 ans ou moins.

Tenter de vous entendre avec le locataire

Entretemps, il est possible de s'entendre avec le locataire sur l'augmentation de loyer. Le Tribunal administratif du logement met à la disposition des locataires un formulaire qui peut servir d'outil de négociation à l'usage des locataires et des locateurs (le formulaire n'a pas à être retourné au Tribunal administratif du logement). Intitulé « Outils de calcul 2018⁵ », il propose des scénarios (basés sur des estimations) de variations de loyer.

2. https://www.rdl.gouv.qc.ca/sites/default/files/notices/avis-d-augmentation-de-loyer-et-de-modification-d-une-autre-condition-du-bail_0.pdf

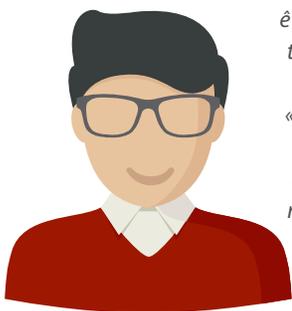
3. Article 1945 du *Code civil du Québec* :

<https://www.rdl.gouv.qc.ca/sites/default/files/notices/reponse-a-un-avis-d-augmentation-de-loyer-et-de-modification-d-une-autre-condition-du-bail.pdf>

4. Article 1955 du *Code civil du Québec*.

Étant donné que l'augmentation de loyer de chaque logement est calculée en fonction des coûts d'exploitation de l'immeuble, cet outil peut présenter au locataire un calcul raisonnable et basé sur des données objectives.

Dans la version disponible sur Internet, les champs peuvent être remplis directement à l'écran. Le calcul se fait au fur et à mesure et le résultat final apparaît automatiquement. Celui-ci peut ensuite être imprimé et utilisé pour fins de discussion avec le locataire.



« Ce formulaire peut également être transmis au locataire en même temps que l'avis de modification »

« Ce formulaire peut être difficile à remplir pour certains. Au besoin, faites-vous aider par la personne responsable de la comptabilité de l'organisme »

Si le locataire habite un logement à loyer modique

Dans les logements à loyer modique, comme le locataire paie un loyer calculé en fonction de ses revenus (indépendamment du coût de loyer réel ou des frais d'exploitation de l'immeuble), il ne dispose de recours en fixation de loyer que dans les deux cas suivants :

- **Le locataire subit une diminution de revenus dans son ménage.**
Le locataire doit alors en faire la preuve (ex. : talons de paie). Une fois validée, l'organisme est dans l'obligation, en cours de bail, de procéder à un nouveau calcul de la part du locataire pour le paiement de son loyer équivalant à 25% de son revenu.
- **Le locataire considère que le calcul de son loyer est erroné.**
Le locataire qui considère que le calcul de son loyer n'a pas été fait conformément aux dispositions du *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique* peut, dans les deux mois qui suivent la détermination du loyer, s'adresser au Tribunal administratif du logement pour le faire réviser.

Demande de fixation du loyer au Tribunal administratif du logement

Le régisseur se prononcera sur la fixation du loyer en appliquant le *Règlement sur les critères de fixation du loyer*. La hausse pourra être inférieure ou supérieure à celle exprimée dans l'avis.

Lorsque l'organisme dépose une demande de fixation de loyer, il reçoit le formulaire intitulé « Renseignements nécessaires à la fixation du loyer⁶ » dans lequel les frais d'exploitation qu'il désire faire admettre en preuve doivent être indiqués. Le formulaire doit être retourné au Tribunal administratif du logement dans les 20 jours suivants.

5. Le formulaire est renouvelé à chaque année. Il est possible de le remplir et l'imprimer directement sur le site Internet du Tribunal administratif du logement à l'adresse suivante : <https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/calcul-pour-la-fixation-de-loyer/outil-de-calcul>

6. <https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/augmentation-de-loyer/reenseignements-necessaires-a-la-fixation-du-loyer>



« En remplissant le formulaire « Renseignements nécessaires à la fixation de loyer », l'organisme doit veiller à faire la distinction entre les réparations faites sur l'immeuble et celles faites au logement en cause. Les réparations faites sur un immeuble et qui profitent à l'ensemble des locataires peuvent être imputées à tous, mais celles qui ne concernent qu'un seul logement ne peuvent être imputées aux autres »

« Dans les faits, les réparations faites à l'intérieur d'un logement vont avoir une incidence plus importante sur le taux d'augmentation du loyer que celles faites dans tout l'immeuble »

Ensuite, le Tribunal administratif du logement communiquera à l'organisme le jour, la date, l'heure et le lieu de l'audience. Plus tôt le formulaire sera retourné, plus tôt le Tribunal administratif du logement fixera la date de l'audience. Le locataire et le locateur recevront ensuite une convocation à l'audience quelques semaines avant sa tenue.

Le régisseur exigera que l'organisme lui présente des pièces justificatives, notamment les copies originales des factures (ex. : assurances, taxes municipales et scolaires, chauffage, énergie et autres documents qui soutiennent votre demande).

À noter que les règles générales de fixation des loyers présentées plus haut s'appliquent en tenant compte, s'il y a lieu, des dispositions applicables dans la convention ou l'accord d'exploitation en vigueur entre l'organisme et la société partenaire, soit la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) ou la Société d'habitation du Québec (SHQ).

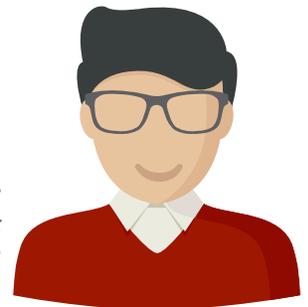
La décision du Tribunal administratif du logement

La décision du Tribunal administratif du logement est transmise par écrit au locataire et au locateur.

Les deux parties disposent de 10 jours pour la contester. Sinon, le nouveau loyer ainsi que les arrérages, le cas échéant, dus depuis que le bail a été renouvelé devront être payés par le locataire à l'expiration d'un délai d'un mois suivant la réception de la décision du Tribunal administratif du logement.

« Le Tribunal administratif du logement fixe le coût du loyer, mais aussi celui des services qui sont inclus au bail »

« Il vaut mieux que l'organisme augmente les loyers un peu chaque année, idéalement en-deçà du taux fixé par le Tribunal administratif du logement »



MODULE 7

Objectif : Distinguer les règles applicables au logement permanent de celles qui s'appliquent à l'hébergement temporaire.

Le logement permanent et l'hébergement temporaire

Pour accueillir les populations ayant des besoins particuliers en termes d'installations spécifiques, des services d'assistance personnelle et de soutien sur place, plusieurs OSBL d'habitation offrent des options allant de l'hébergement temporaire aux logements permanents.

Ces logements et unités d'hébergement sont financés par diverses sources, notamment dans le cadre du programme AccèsLogis, qui permet de réaliser des logements permanents et de l'hébergement temporaire dans son volet III.

Parmi les populations visées par l'offre de logements permanents et l'hébergement temporaire à des personnes ayant des besoins particuliers, on retrouve :

- des personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance;
- des jeunes en difficulté;
- des femmes victimes de violence;
- des personnes toxicomanes;
- des personnes handicapées;
- des personnes légèrement déficientes intellectuellement;
- etc.

Le logement permanent

L'offre de logements permanents est une alternative durable à l'instabilité résidentielle et à l'itinérance. Il peut s'agir de logements ou de chambres.

Destinés à des personnes marginalisées ayant des besoins importants pour faire face à des problèmes de santé physique, de santé mentale, d'abus de substance ou en situation d'itinérance, ce type de logement leur offre la possibilité d'effectuer une

démarche de réintégration sociale et d'autonomie. Ainsi, l'offre de logement est jointe à des services personnalisés (dans le cadre de visites à domicile ou via des services communautaires sur place).

Les locataires peuvent s'y créer un milieu de vie, un lieu d'appartenance, tout en développant des liens avec la communauté. Ils peuvent également développer ou retrouver progressivement une autonomie qui tient compte de leurs capacités physiques et intellectuelles grâce à l'offre de services de soutien sur place.

Toute offre de logement permanent est assujettie aux dispositions du Code civil et à l'ensemble des règles entourant le bail de logement.

En cas de litige, c'est le Tribunal administratif du logement qui a compétence pour entendre les requêtes.

*« Pour en connaître davantage sur les règles entourant le bail de logement, consultez le module 2 :
Le bail obligatoire »*

*« Pour en connaître davantage sur les obligations découlant du bail de logement, consultez le module 3 :
les obligations des locataires et des locataires »*



L'hébergement temporaire

L'offre d'hébergement temporaire (qui comprend l'hébergement d'urgence et l'hébergement de transition) permet de répondre à un besoin plus immédiat. On estime que toute personne qui n'a pas de toit ou qui se trouve à la rue a droit à l'hébergement, sans que des conditions restrictives ne lui soient imposées. En contrepartie, étant donné que la personne qui bénéficie de ce type d'hébergement ne signe de pas de bail de logement au sens du Code civil, elle ne peut prétendre au maintien dans les lieux. Le logement est temporaire lorsque c'est l'organisme qui décide du moment de mettre fin à son utilisation par l'usager.

L'hébergement d'urgence

L'hébergement d'urgence est de courte durée (elle peut varier d'une nuit à quelques semaines). De type dépannage ou refuge, il offre habituellement des chambres ou des dortoirs¹, notamment aux personnes itinérantes ou à risque de le devenir, aux jeunes en difficulté, aux femmes victimes de violence, etc.

Dans l'hébergement d'urgence, aucune entente de bail n'est requise. En tout temps, l'organisme peut décider de mettre fin au séjour de l'usager. Ainsi, la relation entre l'organisme et la personne hébergée ne s'inscrit pas dans le cadre des règles autrement prévues pour le louage de logement.

Au cas par cas, la relation entre les deux parties est régie par le contrat verbal ou écrit qui est convenu au départ.

L'hébergement de transition

Parfois appelé « hébergement de deuxième étape », l'hébergement de transition soutient quant à lui une démarche de transition vers la réintégration sociale et l'autonomie. Ainsi, l'offre de logement est combinée à une offre de services aux personnes qui effectuent cette démarche.

Par la signature d'un contrat (ou code) de vie, l'usager s'engage dans une démarche de prise en charge personnelle, de réorganisation de vie ou d'insertion sociale et le logement y joue un rôle central : il lui offre l'occasion de développer certaines des habiletés nécessaires à sa prise en charge ou lui assure la

sécurité et les conditions de vie qui lui permettent de concentrer ses énergies sur sa démarche.

Il est prévu que l'usager peut résider dans un logement de transition pour des périodes variables pouvant être renouvelées jusqu'à un maximum de cinq ans. Il est entendu que toute la durée de l'occupation doit faire l'objet d'un code de vie, une sorte de contrat, entre l'usager et l'organisme qui doit offrir des services tout au long du séjour. Ce code de vie peut également inclure certaines règles qui s'apparentent à celles que l'on retrouve dans un règlement d'immeuble.

Bien qu'au cœur de la démarche, le logement en demeure un accessoire. Pour cette raison, **le contrat de vie a préséance sur le bail**. L'usager ne peut donc invoquer le droit au maintien dans les lieux prévu dans le Code civil au chapitre du bail de logement pour justifier une prolongation de son contrat au-delà de la date limite qui y est prévue.

Dès lors, toute requête liée à ce type d'hébergement doit être entendue par la Cour du Québec et non par le Tribunal administratif du logement.

Une fois ses objectifs atteints, l'usager doit quitter le logement pour permettre à une autre personne d'entreprendre à son tour une démarche similaire.

Programme de supplément au loyer

Généralement, les personnes qui logent ou sont hébergées dans les projets qui s'adressent à des personnes ayant des besoins particuliers peuvent bénéficier du Programme de supplément au loyer, dans la mesure où elles répondent aux critères d'attribution. Elles paient alors un loyer équivalant à 25 % de leur revenu, conformément au *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique*.

« Pour en connaître davantage sur le Programme de supplément au loyer, consultez le module 4 : Le bail d'un logement à loyer modique »



1. Aucun frais d'hébergement n'est exigé.

MODULE 8

Objectif :

Connaître et appliquer les bonnes pratiques en matière de perception des loyers.

Les bonnes pratiques de perception des loyers

Les OSBL d'habitation visent à offrir des logements abordables à des ménages qui autrement, ont ou auraient de la difficulté à se loger dans le marché privé. Il est normal que l'organisme tienne compte du fait qu'il s'agit de personnes à faible revenu.

Cela dit, une procédure rigoureuse, tout en étant humaine, de perception des loyers est nécessaire à la bonne santé et la viabilité financières des organismes ; et ce faisant, à leur capacité de continuer à offrir des logements abordables et de qualité de façon pérenne.

Le paiement du loyer

La première responsabilité du locataire est de payer son loyer au complet, à la date qui est convenue dans le bail. Il revient au gestionnaire ou à la personne mandatée pour ce faire, d'aller récupérer le loyer à cette date et à une heure précise (ex. : tous les 1er du mois entre 18 heures et 20 heures).

Le paiement du loyer peut être fait :

- en monnaie courante (argent canadien);
- par chèque courant;
- par chèque certifié;
- par mandat postal;
- par mandat bancaire / traite bancaire;
- par virement de fonds;
- par carte de crédit;
- par paiement direct.

« Dans les faits, il est possible de vous entendre avec le locataire sur diverses modalités entourant le paiement du loyer qui ont avantage à être bien inscrites au bail »

« Le locataire peut exiger une preuve de paiement du loyer à chaque mois, sous forme de reçu. Car en cas de litige, le fardeau de prouver que le loyer a été payé lui revient »



Afin de percevoir le loyer, le locateur ne peut pas exiger du locataire :

- Qu'il lui remette des chèques postdatés; il peut cependant le lui proposer, mais le locataire a le droit de refuser.
- Un versement qui dépasse un mois de loyer ou un paiement d'avance, sauf s'il s'agit du premier mois de loyer (avant la prise de possession du logement).
- Un dépôt de garantie pour assurer la remise des clés ou pour couvrir les frais éventuels de remise en état du logement à la suite du départ du locataire. Le cas échéant, un recours pourra être exercé contre lui afin d'obtenir un jugement le condamnant à payer des frais.

En cas de retard de paiement du loyer

Un loyer impayé est considéré en retard dès le lendemain de la date de paiement prévue. La personne responsable de percevoir les loyers peut communiquer avec le locataire pour l'aviser de ce constat et l'inviter à payer son loyer avec diligence. Une date de paiement dans les jours qui suivent ou une entente de paiement peut alors être convenue.

Dans le cas où le locataire n'a pas respecté la date de paiement ou l'entente de paiement, l'organisme peut recourir aux services de le Tribunal administratif du logement pour recouvrer les sommes dues en lui faisant parvenir le formulaire intitulé *Demande relative au non-paiement de loyer*¹.

Dans la section intitulée « Objet de la demande (conclusion recherchée) », il faut cocher la case : « Le recouvrement du loyer dû au moment de l'audience ».

Une fois qu'il a obtenu une copie d'attestation estampillée de le Tribunal administratif du logement, l'organisme peut en faire part au locataire. Entretemps, celui-ci peut éviter la poursuite des procédures en acquittant les montants dûs (plus les intérêts applicables en vertu de la loi) avant la tenue de l'audience.



« Si le locataire décide de remettre au locateur le montant du loyer, l'organisme doit le percevoir, même si le paiement n'est effectué que partiellement. Le locataire peut ainsi éviter toute procédure qui pourrait mener vers la résiliation de son bail² en acquittant la totalité des sommes dues »

Demande de résiliation du bail

Après trois semaines de retard (précisément au 22e jour du mois lorsque le loyer est payable le 1er jour du mois), si le locataire n'a toujours pas payé son loyer, une demande de résiliation de bail peut être déposée au Tribunal administratif du logement pour défaut de paiement. Cette demande peut être également effectuée lorsque les retards de paiement de loyer sont fréquents et que l'organisme en subit des dommages ou des préjudices sérieux.

Pour résilier le bail d'un locataire, il faut acheminer le formulaire intitulé *Demande relative au non-paiement de loyer* au Tribunal administratif du logement. Cette fois-ci, dans la section « Objet de la demande (conclusion recherchée) », il faut cocher la case: « La résiliation du bail et l'éviction du locataire ».

Politique interne de perception de loyers

Lorsque le Tribunal administratif du logement émet une ordonnance de résiliation de bail et d'éviction du locataire, il est important de s'assurer que toutes les procédures entamées et celles qui vont suivre sont conformes à la politique de perception de loyers écrite et adoptée par le conseil d'administration (CA) de l'organisme, le cas échéant.

En effet, il est judicieux que tout CA. se dote d'une politique de perception des loyers qui précise qui a l'autorité de conclure une entente de paiement avec un locataire en défaut ou d'entreprendre un recours au Tribunal administratif du logement. Bien que cette tâche revienne habituellement au gestionnaire, il se peut que le CA décide de changer de mandataire pour l'exécution de ces tâches.

Plus la politique écrite est claire, plus juste et cohérente sera son application.

Par exemple, il peut arriver qu'un premier manquement du locataire à son obligation de paiement de loyer soit toléré. Mais il faut éviter à tout prix une situation où, dans le cas de Madame X, on applique la politique rigoureusement pendant que son voisin, Monsieur Y, bénéficie de la complaisance du gestionnaire. Ce genre de pratique créera inévitablement des conflits au sein de l'organisme, qui s'ajouteront au problème initial de perception des loyers.

1. https://www.rdl.gouv.qc.ca/sites/default/files/65_0309.pdf

2. Article 1883 du *Code civil du Québec* : « 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. »

Miser sur la prévention

Le paiement du loyer de tous les locataires préserve la viabilité financière de l'organisme ainsi que le maintien de l'offre de logements à faible coût et de services, s'il y a lieu. Le locataire qui accumule des retards fréquents de paiement de loyer se retrouve endetté face à l'organisme et peut tomber dans un cycle dangereux qui risque non seulement de lui faire perdre son logement, mais peut aussi l'empêcher de

« Un locataire qui ne paie pas son loyer peut entraîner l'augmentation du loyer de tous les autres locataires »



combler bon nombre de ses besoins essentiels.

Pour prévenir les défauts et retards de paiement, il est possible de référer un locataire ayant de la difficulté à payer son loyer vers des ressources spécialisées dans la gestion de budget ou l'endettement, telles que :

- l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF);
- le CLSC de son quartier (approche psycho-sociale);
- le Service budgétaire populaire;
- certains groupes de pastorale sociale;
- etc.

Si l'organisme bénéficie des services d'un intervenant en soutien communautaire, celui-ci peut avoir le mandat de détecter une situation ou une condition particulière qui met un locataire à risque de ne pas pouvoir payer son loyer, et le référer aux ressources appropriées en amont. En cas de défaut de paiement du loyer, l'intervenant peut tenter une approche pour amener

le locataire à régulariser sa situation.

Un défaut de paiement de loyer n'est pas toujours dû à une difficulté financière vécue par un locataire. L'intervenant en soutien communautaire est à même de pouvoir détecter toute situation reliée à une perte d'autonomie ou la diminution de certaines facultés qui l'empêchent de gérer les tâches de la vie courante, dont le paiement du loyer.

Toutefois, face à un locataire manifestement négligent, ne faisant rien pour se responsabiliser face à ses obligations, résultant en des retards de paiement de loyer fréquents causant des préjudices à l'organisme, le recours à la résiliation de son bail et son éviction du logement devient l'action légitime à poser.

MODULE 9

Objectif : Pouvoir rédiger, mettre à jour et appliquer un règlement d'immeuble.

Le règlement d'immeuble : rédaction et application

Bon nombre de lois et de règlements régissent les relations, les droits et les obligations entre les locateurs et les locataires d'un OSBL d'habitation.

Le Code civil est le principal outil utilisé par le législateur pour définir ces relations. Les droits et obligations qu'il énonce sont toutefois d'ordre général.

Pour préciser les enjeux plus spécifiques découlant de ces droits et obligations, il s'avère essentiel qu'un OSBL d'habitation se dote d'un règlement d'immeuble.

Qu'est-ce qu'un règlement d'immeuble ?

Le règlement d'immeuble sert à établir les règles que tous les locataires doivent observer dans le but :

- de maintenir le bon état et la salubrité des lieux;
- d'assurer la sécurité de tous les locataires de l'immeuble;
- de favoriser une cohabitation qui soit harmonieuse.

Le règlement d'immeuble n'est ni un code d'éthique, ni un code de vie. Il peut aborder des thèmes de divers ordres tels :

- les modalités entourant le paiement du loyer;
- les normes d'entretien;
- les règles de sécurité;
- la présence d'animaux domestiques;
- l'usage des lieux communs;
- l'affichage;
- certaines normes liées au bon voisinage;
- etc.

Le règlement d'immeuble fait partie du bail

Le règlement d'immeuble est une partie intégrante du bail. Il est donc dans l'intérêt de tous de prendre connaissance et bien comprendre ses clauses avant de le signer. Un exemplaire doit être remis à tous les nouveaux locataires et être consigné à la section E du bail « Services et conditions du bail » tel que prescrit par le *Code civil du Québec*¹.

« Si le locataire considère une clause comme étant abusive, il peut évidemment s'adresser au Tribunal administratif du logement² »

« En effet, le règlement d'immeuble ne peut vous servir à vous faire justice vous-même »



1. Article 1894.

2. Article 1901 du *Code civil du Québec*.

Une modification au règlement d'immeuble doit être considérée comme une modification au bail. Il faut donc suivre les modalités et délais de préavis qui sont prévus pour apporter une modification au bail.

Le règlement d'immeuble crée des obligations autant aux locataires qu'au locateur. Les engagements doivent être respectés durant toute la durée du bail.

La rédaction d'un règlement d'immeuble

C'est au conseil d'administration de l'organisme que revient la tâche d'adopter les clauses qui constituent le règlement d'immeuble. Lors de sa rédaction ou lors de la modification de certaines de ses clauses, il doit se rappeler que les principales personnes concernées sont toutes les locataires qui vivent dans les logements de l'immeuble.

Il peut être préférable de prévoir une application modulée des règles afin d'obtenir la collaboration de toutes les parties. Il est également possible d'adopter des clauses ou des normes d'application distincts pour certains locataires.

Cela dit, pour rédiger un règlement d'immeuble, il faut faire preuve de cohérence, car si le respect d'une stipulation du règlement est négligé, ou s'il n'est appliqué qu'auprès de certains locataires alors que d'autres jouissent d'une complaisance de la part de l'organisme, il pourrait être difficile d'en rétablir l'application.



« Il est préférable de consulter les locataires avant de mettre en place une nouvelle directive qui pourrait les affecter »

D'autre part, un cadre trop inflexible pourrait nuire à l'épanouissement ou au sentiment d'appartenance des locataires ainsi qu'à leur volonté de participer à la vie communautaire.

D'ailleurs, si un comité de locataires est constitué dans l'organisme, l'implication dans la rédaction ou la révision du règlement d'immeuble peut être un de ses mandats.

Respect des dispositions de la loi

Les clauses du règlement d'immeuble ne sont valides que dans la mesure où elles ne dérogent pas aux dispositions de la loi. En d'autres termes, certaines clauses qui ne respecteraient pas la *Charte des droits et libertés de la personne* ou le Code civil pourraient être déclarées nulles si elles sont incluses au bail. Par exemple :

- Une clause qui ferait en sorte que le locataire renonce à son droit au maintien dans les lieux³;
- Une clause qui limiterait une des obligations du propriétaire ou qui le libèrerait d'une obligation⁴;
- Une clause qui prévoirait l'augmentation du coût du loyer en cours de bail⁵.

De plus, lors de la rédaction d'un règlement d'immeuble, il est important de tenir compte des codes du logement que certaines municipalités ont adoptés (ex. nombre d'occupants, présence d'animaux domestiques, etc.).

Il est donc prudent, avant la rédaction d'un règlement d'immeuble, de prendre connaissance des règlements qui s'appliquent dans la municipalité où est situé l'organisme.

Il existe plusieurs modèles de rédaction d'un règlement d'immeuble. Ce qui importe, c'est que les clauses rédigées tiennent compte des caractéristiques des locataires de l'immeuble, de la mission de l'organisme et qu'elles soient écrites de façon claire afin d'éviter toute mauvaise interprétation de celles-ci.

1. Article 1936 du Code civil du Québec.
2. Article 1900 du Code civil du Québec.
3. Article 1906 du Code civil du Québec.

Un modèle de rédaction de règlement d'immeuble

Champ d'application :

Vous pouvez identifier les parties concernées par le règlement et les modalités de son application.

Ex. : « Le présent règlement est partie intégrante du bail. Il lie le locateur et le locataire qui s'engagent par leur signature à s'y conformer. Le locateur se réserve le droit d'utiliser les recours à sa disposition, incluant ceux devant le Tribunal administratif du logement. Le présent règlement ne réduit en rien les obligations du locateur et du locataire en vertu de toute autre loi en vigueur au Québec à cet effet. »

Préambule :

Vous pouvez préciser dans quels buts le règlement a été adopté pour les signataires mais aussi pour les tribunaux qui pourraient avoir à interpréter les clauses à la lumière des objectifs proposés en cas de litige.

Ex. : « Le présent règlement a été adopté par le conseil d'administration de (l'organisme) avec l'objectif de favoriser l'harmonie entre le locateur et les locataires et entre les locataires. »



« Inscrire la mission de l'organisme dans un règlement d'immeuble peut être désavantageux en cas de litige. Ainsi, si vous écrivez que l'organisme a pour mission de fournir un toit aux personnes en difficulté, cela pourra être interprété à l'avantage du locataire qui déroge par ailleurs au règlement »

Clauses du règlement d'immeuble

Paiement du loyer et arrérages :

Inscrire les modalités de paiement, les règles particulières et la date de paiement du loyer.

Ex. : « Le paiement du loyer est dû le premier de chaque mois. Il peut être fait sous forme d'argent liquide, de chèque, postdaté ou non, ou de mandat. Votre paiement doit être remis au local 101, avant 17 heures... »

Usage des espaces communs ou de la salle communautaire :

Vous pouvez indiquer les règles quant à l'usage des espaces communs et spécifier les attentes à cet égard.

Ex. : « L'usage de la salle communautaire est la responsabilité des utilisateurs, qui doivent la remettre en ordre après utilisation. Il faut en faire la réservation auprès de (nom de la personne responsable) entre 9 heures et 17 heures, du lundi au vendredi. »

« Votre règlement d'immeuble devrait inclure une clause qui stipule qu'aucune forme de harcèlement ou de violence à l'endroit du personnel, des bénévoles ou des représentants de l'organisme ne sera tolérée »



MODULE 10

Objectif : Savoir comment favoriser la participation des locataires à la gestion et à la vie associative de l'organisme.

La participation des locataires à la vie associative

Qu'est-ce que la vie associative ?

La vie associative des locataires en OSBL d'habitation réfère à l'action de se rassembler, se regrouper autour d'objectifs communs. Le rôle de l'organisme est de favoriser la mise en œuvre de ces activités et ainsi assurer une vitalité en son sein.

La *Loi sur la Société d'habitation du Québec* convient de l'importance de la vie associative et communautaire dans les offices d'habitation¹. Elle reconnaît le droit d'association ainsi que la tenue d'activités qui améliorent les conditions de vie des locataires. À travers son programme AccèsLogis, la SHQ encourage de la même manière la participation des locataires en OSBL d'habitation.

Cela peut se traduire par la possibilité offerte aux locataires de s'impliquer dans le mode de gestion de l'organisme ou d'initier des activités sociales pour favoriser la solidarité entre locataires.

L'implication dans le mode de gestion de l'organisme

Les locataires, libres de choisir leur mode d'organisation, peuvent percevoir leur participation comme un moyen d'améliorer leurs conditions de logement, notamment en bonifiant la qualité des services ou encore en corrigeant eux-mêmes certaines lacunes dans la gestion de l'immeuble qu'ils habitent.

Comité de locataires

S'ils optent pour la création d'un comité de locataires, celui-ci peut se doter du rôle de représenter leurs intérêts et leurs demandes (revendications, plaintes) auprès de l'organisme.

« Plusieurs comités de locataires peuvent être instaurés au sein d'un même organisme : comité de bon voisinage, comité de plaintes, etc. »

« Pour vous aider à mieux gérer tous les types de plaintes qui vous sont acheminées, il est préférable d'encourager les locataires à les formuler par écrit »



1. Article 58.5 de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec*.

Locataires sur le conseil d'administration (CA)

Le programme AccèsLogis exige qu'un tiers des membres du conseil d'administration de l'organisme qu'il subventionne soit des locataires. Dans les faits, la participation des locataires varie d'un organisme à l'autre.

Les locataires membres du CA ont des responsabilités particulières qu'un comité de locataires n'a pas. Bien qu'ils aient le loisir de relayer les demandes des locataires (et du comité de locataires s'il en existe un), ils n'ont pas le mandat de les représenter au sens strict du terme. En tant que membres du CA, ils sont tenus de prendre les meilleures décisions dans l'intérêt de l'organisme, et pas nécessairement celui des locataires.

Bien sûr, on peut toujours prétendre que l'intérêt des locataires n'est pas différent de celui de l'organisme, mais dans les faits, il y a bien des décisions à prendre dans un CA où une contradiction apparaîtra entre les deux.



« Il y a des enjeux de confidentialité et de conflits d'intérêt qui s'appliquent aux membres du CA, qui justifient que les locataires qui en sont membres ne soient pas ceux qui dirigent le comité de locataires »

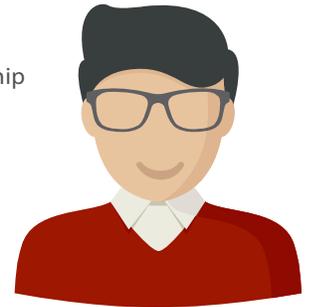
Certains CA peuvent être réticents à la présence de locataires dans leurs rangs, en raison de mauvaises expériences subies par le passé ou par crainte d'un alourdissement des mécanismes de décision. Il n'en reste pas moins que généralement, la présence de locataires au CA est un facteur de dynamisme et de cohésion pour l'organisme.

Adhésion (membership)

L'implication dans le mode de gestion de l'immeuble peut également se faire grâce à la participation des locataires comme membres de l'organisme.

Précisons que le *membership* d'un OSBL d'habitation est déterminé par ses lettres patentes et ses règlements généraux et reflète nécessairement sa mission. De ce fait, il peut par exemple inclure toute personne de la communauté qui souhaite y adhérer (ex. : résident du quartier, de la municipalité, etc.).

« Vous pouvez inclure le membership automatique des locataires de l'immeuble dans les règlements généraux de l'organisme »



Dans plusieurs organismes, les locataires deviennent automatiquement membres de l'organisme. Dans d'autres, les locataires sont invités à le devenir de façon volontaire. Certains organismes, eux, ont une définition du *membership* qui, de fait, exclut les locataires.

Activités entre locataires

Des services récréatifs, éducatifs, culturels et d'entraide peuvent être initiés par le comité de locataires. Ce mode de participation offre des possibilités et des occasions de solidarité car il sollicite l'initiative des locataires, garantissant le maintien de leurs capacités et de leur autonomie le plus longtemps possible.



Ces activités peuvent leur permettre, entre autres de :

- briser leur isolement;
- prendre la parole;
- s'entraider;
- se mobiliser;
- s'informer.

Le soutien communautaire encourage la participation des locataires

La participation des locataires à la vie associative est encouragée par les services de soutien communautaire offerts dans plusieurs organismes.

Ces services ont pour visée l'accompagnement social des individus et des groupes. Par soutien communautaire, on entend :

« Un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention de soutien, le support au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire². »

Dans ce cadre, plusieurs activités peuvent être mises en place pour favoriser :

- l'implication citoyenne des individus;
- l'accès au logement;
- la prise en charge individuelle et collective de groupes de personnes qui ont des besoins ou des caractéristiques particulières;
- les démarches d'insertion ou de réinsertion sociale.

Ces activités peuvent être de l'ordre :

- de la vie collective (participation volontaire des locataires aux instances démocratiques de l'organisme);
- des interactions entre locataires;
- des services d'animation et de loisirs;
- des services de soutien;
- des services d'aide à la gestion budgétaire;
- des services d'aide à la gestion du bail;
- etc.

Encourager la vie associative

Dans tous les cas, une vie associative dynamique, qui favorise la participation des membres, est essentielle au bon fonctionnement de l'organisme.

Pour les locataires, elle favorise :

- leur implication bénévole et citoyenne;
- leur qualité de vie;
- une acquisition de nouvelles connaissances et de savoir-faire.

Pour les gestionnaires, la vie associative est bénéfique, notamment pour le renouvellement du CA et pour assurer la pérennité de la mission de l'organisme.

La vie associative permet aux locataires de s'assurer que leur milieu de vie est empreint de respect et répond aux besoins de chacun en instaurant ou en perpétuant une culture qui favorise l'entraide, par la consultation pour la résolution des problèmes communs qui se présentent.

2. Marie-Noëlle DUCHARME et Yves VAILLANCOURT, Portrait des organismes sans but lucratif d'habitation sur l'Île de Montréal, Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) en collaboration avec la FOHM, avril 2002, p. 47.

MODULE 11

Objectif : Connaître et apprivoiser les méthodes alternatives de prévention et de règlement des différends.

La gestion des plaintes

Dans un OSBL d'habitation, l'harmonie entre le locateur et les locataires doit être préservée, tout comme celle des locataires entre eux.

Toutefois, la vie en communauté peut parfois atteindre des niveaux de complexité qui rappellent l'importance des obligations et des droits de chacun quand vient le temps de prévenir ou de régler un différend ou un conflit.

Instaurer un processus de gestion des plaintes

Une procédure de gestion des plaintes peut être mise en place dans l'organisme dans le but de régler les différends. En effet, malgré toute la bonne volonté de chacune des parties, il se peut qu'elles n'aient d'autres choix que d'utiliser les recours mis à leur disposition pour y mettre fin.

Toute procédure de gestion des plaintes mise en œuvre dans un organisme doit respecter les droits et les obligations de chacune des parties.

- Cette procédure peut être décidée par le conseil d'administration (CA) et introduit, par exemple, dans le règlement d'immeuble.
- Un comité de gestion des plaintes peut être constitué.
- L'organisme qui bénéficie de la présence d'un intervenant communautaire peut lui octroyer le mandat de soutenir les locataires qui désirent formuler une plainte.

Conflits entre locataires

Il n'est pas rare que des conflits surviennent entre les locataires d'un immeuble. Certains comportements peuvent parfois devenir une source de frustrations, surtout lorsqu'ils sont répétitifs et causent des inconforts ou des préjudices évidents.

Dans les faits, les comportements qui nuisent à la pleine jouissance des lieux semblent constituer les plaintes les plus souvent formulées par les locataires (ex. : bruits excessifs, odeurs nauséabondes, insalubrité, etc.).

Dépôt de la plainte

Lorsque le conflit persiste parce qu'aucune des parties ne réussit à s'entendre sur une solution pour le régler, le comité de gestion des plaintes peut être sollicité pour recevoir la plainte. La plainte est le signalement du préjudice réel ou potentiel subi par le locataire.

Elle peut être soumise de vive voix, par lettre, par courriel ou toute autre forme de communication qui peut être consignée.

Le comité de gestion des plaintes traitera alors la demande et jugera si elle est recevable ou non. Toute plainte qui contrevient à la *Charte des droits et libertés de la personne* doit être jugée irrecevable (par exemple, une plainte qui porte atteinte à l'intégrité psychologique d'une personne). Une plainte est recevable dans la mesure où elle respecte le règlement d'immeuble ainsi que les obligations des locataires.

Le CA doit préférablement être informé de la teneur de toute plainte formulée au comité, tout comme des recommandations émises et de la suite des procédures, le cas échéant.

Conflits entre locateur et locataire

En vertu du bail de location, le locataire et le locateur ont plusieurs obligations et responsabilités. Les relations peuvent parfois donner lieu à des différends, que tous ont avantage à tenter de régler dans le meilleur intérêt de chacun.

Que ceux-ci soient dus au bruit excessif dans l'immeuble, au retard de paiement du loyer, au refus du locataire de vous donner accès au logement ou au refus d'effectuer des réparations dans le logement, il est préférable de tenir le CA informé d'une situation dont l'option de règlement est un recours au Tribunal administratif du logement.

En contrepartie, le locataire qui se sent lésé parce que le locateur ne remplit pas une de ses obligations, peut recourir, en premier lieu, au comité de gestion des plaintes pour lui signaler ce manquement ou à le Tribunal administratif du logement dans les champs qui



« Chaque plainte doit être écrite de la manière la plus détaillée possible. Il est important de noter la date, l'heure ainsi que les détails de toutes les actions qui sont entreprises »

relèvent de sa compétence.

Privilégier la médiation

Outre la possibilité de déposer une plainte, l'ouverture d'une voie de dialogue pour tenter de régler le conflit peut être envisagée. Souvent, les personnes les mieux placées pour régler un conflit sont celles qui le vivent. Plus tôt elles sont amenées à se parler, plus rapidement celui-ci peut être résolu.

Si la procédure de gestion des plaintes ne suffit pas à régler le conflit, il est possible de recourir à la médiation. La médiation est une pratique de négociation pour tenter de résoudre un conflit à l'aide d'une tierce personne impartiale.

« La médiation peut être privilégiée lorsque subsiste une volonté partagée par les deux parties de poursuivre la relation »



Cette étape peut être supervisée par l'intervenant en soutien communautaire, le gestionnaire de l'immeuble ou toute autre personne identifiée selon les politiques

« Certains organismes préfèrent faire appel à une personne médiatrice externe à l'organisme »



adoptées par le CA de l'organisme.

Quelques questions, dont les suivantes, peuvent orienter l'entretien :

- Quelles sont vos attentes quant à l'issue de votre différend ?
- Quelles sont vos pensées ou vos sentiments présentement ?
- Quel impact ou quelle répercussion peuvent avoir de tels comportements ?
- Que souhaitez-vous faire pour rétablir la situation ?

Si une solution pour régler le différend est trouvée, le locataire qui le désire peut être guidé dans sa mise en application, en bénéficiant de l'encadrement de la personne que le CA de l'organisme aura mandatée pour ce faire (ex. l'intervenant en soutien communautaire).

Services de médiation du Tribunal administratif du logement

Lorsqu'un litige survient entre un locataire et l'organisme et qu'un des deux exerce un recours au Tribunal administratif du logement, ce dernier peut vous proposer son service de médiation, avant que la demande soit entendue par le juge administratif.

Notez que :

- La séance de médiation offerte par le Tribunal administratif du logement est gratuite et strictement confidentielle.
- Chacune des parties concernées doit y participer de façon libre et volontaire.
- Aucun témoin n'est admis (hormis les deux parties).
- Chacune des parties peut se retirer du processus de médiation en tout temps.
- Aucun propos et aucune entente ne peuvent être dévoilés ni même utilisés dans le cadre d'une procédure judiciaire.

La séance de médiation est assurée par un conciliateur (médiateur). Celui-ci n'est ni un arbitre, ni un négociateur : il permet à chacune des parties de nommer ses besoins respectifs face au différend. Il les écoute et leur pose des questions qui lui permettront d'identifier les obstacles à l'atteinte d'une solution.

Lorsque les parties s'entendent

Si les parties parviennent à trouver une solution qui leur convient, le médiateur rédige une entente qui détaille les engagements qui ont été pris. L'entente doit être signée par les deux parties et être entérinée par un régisseur. Elle acquiert alors la même force légale qu'un jugement émis par un tribunal.

Lorsque les parties ne s'entendent pas

Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, la demande peut alors être entendue par un juge administratif de la Tribunal administratif du logement durant une audience. Celui-ci tranchera alors en faveur d'une ou l'autre des parties, à la lumière des preuves qui seront présentées. Notez qu'aucune mention relative à la conciliation n'apparaîtra au dossier judiciaire.

MODULE 12

Objectif : Connaître les recours et les exigences de représentation de l'organisme en cas de litige au Tribunal administratif du logement.

Les cas de litige : recours au Tribunal administratif du logement et exigences

Lorsqu'un conflit persiste entre un locataire et le locateur, dû au manquement à une de leurs obligations respectives, et qu'aucune entente ne survient pour le régler, une demande peut être déposée au Tribunal administratif du logement pour trancher le litige. C'est lui aussi qui entendra les causes en fixation de loyer et sur les modifications aux conditions du bail.

Déposer une demande au Tribunal administratif du logement¹

Le locateur peut déposer une demande pour les raisons suivantes :

- Demander la résiliation du bail et l'éviction du locataire lorsqu'il :
 - trouble la jouissance paisible des autres locataires de l'immeuble;
 - détériore sérieusement le logement;
 - a un retard de plus de 3 semaines dans le paiement de son loyer;
 - paie fréquemment son loyer en retard.
- Fixer le loyer;
- Demander de trancher sur les modifications apportées au bail;
- Réclamer une indemnisation en dommages-intérêts.

Le locataire peut déposer une demande pour les raisons suivantes :

- Demander que vous remplissiez vos obligations relativement à l'entretien, à l'habitabilité, à la sécurité et à la salubrité du logement;
- Demander la résiliation de son bail avant la date d'échéance, si votre manquement à une de vos obligations lui cause un préjudice sérieux;
- Demander une indemnisation en dommages-intérêts;
- Demander une diminution de loyer² si vous :
 - lui livrez le logement impropre ou sans avoir effectué les réparations nécessaires;
 - lui livrez le logement avec des défauts (exemples : plomberie ou système électrique défectueux, murs dégradés, chauffage déficient ou avec la présence de vermine);
 - négligez de faire une réparation dont vous êtes responsable ou à propos de laquelle vous vous êtes entendus;
 - supprimez un service au bail.
- Faire fixer son loyer;
- Faire réviser le loyer déterminé par la Société d'habitation du Québec (SHQ) s'il est locataire d'un logement à loyer modique (LLM) et a des raisons de croire que le règlement n'a pas été respecté dans l'analyse de sa situation;
- S'opposer à la subdivision, à l'agrandissement ou au changement d'affectation de son logement.

Le Tribunal administratif du logement met à la disposition des demandeurs les formulaires nécessaires pour déposer leurs requêtes³.

1. Les demandes peuvent être déposées au Tribunal administratif du logement en ligne, par courrier ou directement à ses bureaux. Des frais sont exigibles.

2. Pour les litiges qui impliquent une demande de diminution de loyer, lorsque vous vous acquittez de votre obligation ou que la situation redevient normale, vous retrouvez votre droit au plein montant du loyer.

3. <https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/formulaires-de-demande-au-tribunal>

Notifier la demande

La partie qui dépose une demande au Tribunal administratif du logement est tenue de la notifier à la partie opposée pour lui permettre de prendre connaissance des motifs de celle-ci et de se préparer pour l'audience. Cette notification doit être accompagnée des pièces au soutien de la demande ou d'une liste de ces pièces indiquant que celles-ci sont accessibles sur demande. Le demandeur doit ensuite déposer au Tribunal la preuve de cette notification, dans les 45 jours suivant l'introduction de la demande à défaut de quoi, le Tribunal fermera le dossier.

La notification peut se faire par huissier, par courrier recommandé ou par tout autre moyen permettant d'obtenir un avis de réception tel un service de messagerie.

Modification de la demande

Les deux parties peuvent corriger ou compléter la demande par amendement avant la tenue de l'audience. Cet amendement doit être notifié à la partie opposée et être soumis au Tribunal. Dans un tel cas, la preuve de cette notification devra être produite au début de l'audience.

L'amendement peut également se faire verbalement à l'audience si l'autre partie est présente.

Remise de l'audience

L'une ou l'autre des parties peut demander de remettre l'audience à une date ultérieure. Pour ce faire, le consentement écrit de l'autre partie est nécessaire. En l'absence d'un tel consentement, la demande de remise peut également être faite à l'audience. Dans ce cas, le Tribunal décidera si la remise est possible selon les circonstances du dossier.

Mandat de représentation

Le locataire qui, pour un motif sérieux, est dans l'impossibilité de se présenter à l'audience, peut

Est-ce que le gestionnaire peut représenter l'organisme ?

Par résolution du conseil d'administration (CA), le gestionnaire salarié de l'OSBL d'habitation peut représenter l'organisme. Tel que précisé dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement* : « Une personne morale peut être représentée par un administrateur, un dirigeant, un employé à son seul service ou par un avocat⁴. »

Actuellement, les membres du Tribunal ne partagent pas tous la même interprétation quant au mandat de représentation octroyé à un gestionnaire qui n'est pas « au seul service » de l'organisme⁵.

- Certains vont accepter qu'un employé d'une entreprise de gestion représente l'organisme si le CA l'a explicitement désigné comme « dirigeant » par résolution.
- D'autres le refusent et vont restreindre la notion de « dirigeant » aux personnes occupant le siège de la présidence ou de la vice-présidence du CA.

Quoiqu'il en soit, il importe pour l'organisme de désigner la personne la mieux à même et légalement apte à le représenter, de par sa connaissance des faits du litige et sa capacité à présenter adéquatement les arguments pour appuyer la requête.

mandater une autre personne pour le représenter. Il peut s'agir d'un conjoint, d'un parent, d'un ami ou d'un avocat.

L'organisme doit-il faire appel à un avocat ?

Faire appel à un avocat assure que votre dossier sera bien préparé et que les arguments seront présentés dans les règles de l'art. Toutefois, les coûts que cela implique peuvent rapidement s'avérer excessifs pour un OSBL d'habitation. Dans des dossiers plus complexes, cela s'avère néanmoins quasi incontournable.

4. Article 72 de la Loi sur la Régie du logement.

5. Par exemple, lorsqu'il s'agit d'un salarié d'une entreprise tierce à qui l'organisme a octroyé un mandat de gestion en sous-traitance, comme c'est le cas de l'employé d'une fédération régionale d'OSBL d'habitation qui assure la gestion immobilière et locative d'un de ses membres.

Désistement ou entente

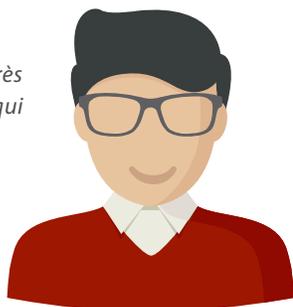
Il est possible pour l'une ou l'autre des parties de se désister de la requête ou même de conclure une entente. Le désistement ou l'entente peut se faire avant ou durant l'audience. À noter que le Tribunal offre gratuitement un service de conciliation pour tenter de régler le litige. Ce service est disponible jusqu'au jour même de l'audience.

Préparation pour l'audience

Pour obtenir un jugement favorable, il est important de bien se préparer. Avant l'audience, chacune des parties doit s'assurer de relire attentivement la demande pour bien comprendre l'objet et les motifs du recours.

« Assurez-vous d'avoir un dossier bien étoffé avant de vous présenter à l'audience »

« Assurez-vous d'avoir rempli très attentivement les formulaires qui s'appliquent à votre cause »



Tout dépendant du litige, le fardeau de la preuve repose sur la personne qui a introduit la requête (le locataire ou vous).

Préparer la preuve

Par « fardeau de la preuve », on entend l'obligation de prouver l'existence de ce que vous avancez. En d'autres termes, il revient à la personne qui affirme une chose de le prouver.

Il est très important de préparer la preuve car c'est grâce à elle que le Tribunal tranchera en votre faveur ou non. Par exemple, si vous faites une demande en éviction pour non-paiement de loyer ou en résiliation de bail lorsqu'un locataire trouble la jouissance paisible

des autres locataires, il faut présenter la preuve la plus complète et la plus circonstanciée possible pour convaincre le juge administratif de son bien-fondé.

Les documents à présenter à l'audience :

- La preuve de la notification de la demande et des amendements, s'il y a lieu.
- Le bail et les avis de modification subséquents.
- Le mandat, s'il y a lieu.

Selon la nature de la demande, les documents suivants peuvent être requis :

- Les avis requis par la loi avec preuves d'envoi et de réception (ex : avis de modification au bail).
- La mise en demeure, s'il y a lieu.
- La correspondance échangée.
- Le bail de l'ancien locataire dans un cas de fixation de loyer par un nouveau locataire.
- Les factures et preuves de paiement.
- Les photographies.
- Le rapport d'un expert.
- Tout autre document pertinent.

Finalement, s'il y a lieu, vous devez identifier les personnes que vous comptez faire témoigner à l'audience et leur faire parvenir une citation à comparaître par huissier, au moins trois jours avant la date de l'audience. Cette citation à comparaître doit être émise par un juge administratif ou un greffier spécial du Tribunal administratif du logement ou par votre avocat.

Durant l'audience

Dès le début de l'audience, les parties doivent s'engager solennellement à dire la vérité.

Le membre du Tribunal entend d'abord la preuve du demandeur et tout autre témoin assigné à comparaître. Ensuite, il entend la preuve du défendeur.

Notez que seule une personne qui a une connaissance personnelle des faits peut en témoigner. Outre le locataire et le locateur, il se peut, selon la nature de la demande, qu'il s'agisse d'un expert, d'un inspecteur ou d'un estimateur (ex. : dans les cas d'insalubrité ou d'infestation de vermines).

Chacune des parties peut contre-interroger les témoins amenés par la partie adverse. Le juge administratif entend ensuite les plaidoiries avant de rendre sa décision.

Témoignage écrit

Une déclaration écrite peut remplacer le témoignage d'une personne si l'autre partie y consent. Cette demande doit être acheminée à la partie adverse avant la tenue de l'audience. En l'absence d'un tel consentement, le Tribunal peut, exceptionnellement, accepter la production d'un témoignage écrit.

Décision

Une fois la preuve des deux parties ainsi que leurs plaidoiries complétées, le membre du Tribunal rend sa décision sur la base de ce qu'il a entendu et des documents déposés. Il la fait ensuite connaître aux deux parties par écrit. Il peut soit :

- rejeter la demande;
- l'accueillir en totalité ou en partie.

La personne qui a déposé la demande peut soit :

- accepter la décision et la faire exécuter le cas échéant;
- la contester.

La personne défenderesse peut, soit :

- se conformer à la décision volontairement;
- la contester.

Dans le cas d'une requête en résiliation de bail et en éviction, une fois le jugement favorable obtenu, il se peut que le locataire refuse de s'y conformer. Dans ce cas, s'il est impossible d'obtenir sa collaboration par la négociation, l'organisme n'aura d'autre choix que de prendre les moyens pour forcer l'exécution de la décision, en faisant appel à un huissier. Voici ce qu'en dit le Tribunal administratif du logement :

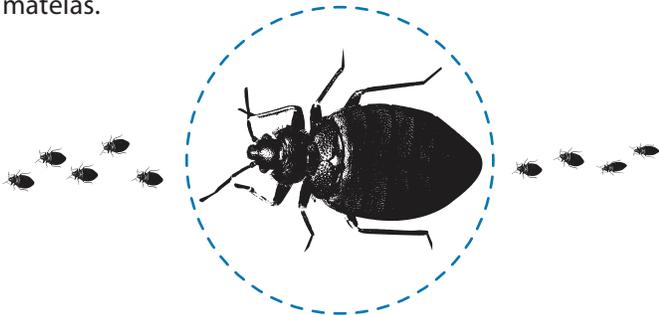
« Lorsqu'une décision ordonne l'expulsion du locataire et des autres occupants d'un logement et que ces derniers refusent d'obtempérer, le locateur peut donner comme instruction à l'huissier de procéder à leur expulsion du logement. L'avis d'exécution qui vise l'expulsion d'un locataire et des autres occupants doit être signifié par l'huissier **au moins 5 jours avant**. Cet avis indique au locataire de retirer ses meubles dans le délai qu'il indique ou de payer les frais engagés pour ce faire, à défaut de quoi ils seront considérés comme ayant été abandonnés. L'huissier peut alors vendre ces effets mobiliers au bénéfice du locateur créancier, les donner à un organisme de bienfaisance ou, s'ils ne peuvent être donnés, en disposer autrement à son gré. [...] Dans tous les cas, la loi autorise l'huissier à employer la force nécessaire pour procéder à l'expulsion, tout en observant les formalités requises. »

Le Tribunal rappelle toutefois qu'aucune expulsion ne peut avoir lieu un jour férié ou pendant la période du 24 décembre au 2 janvier.

ANNEXE 1

EN CAS D'INFESTATION DE PUNAISES DE LIT

Les punaises de lit sont de minuscules insectes de couleur brune visibles à l'œil nu. De forme ovale et aplatie, elles ne volent pas, ne sautent pas et ne peuvent monter sur des surfaces lisses. Surtout actives durant la nuit, les punaises de lit se nourrissent de sang humain et se réfugient souvent dans les coutures de matelas.



Les piqûres provoquées par les punaises de lit peuvent avoir un impact sur la santé psychologique de leurs victimes. Elles peuvent être source de trouble du sommeil, de fatigue et d'anxiété¹. Les personnes qui en souffrent peuvent ressentir de la honte et s'isoler socialement à cause de fausses conceptions qui circulent (ex. la présence de punaises de lit est la cause d'une hygiène inadéquate).

Or, les punaises de lit ne font aucune distinction de milieu social : elles se retrouvent dans tous les types de résidences, y compris dans les OSBL d'habitation.

Responsabilités du locataire

Dans les faits, un locataire est tenu de signaler la présence de punaises de lit dans son logement au locateur car une infestation non dénoncée risque d'aggraver le problème.

Le locataire qui constate la présence de punaises de lit peut en aviser le locateur par écrit, en lui sommant d'effectuer le nécessaire pour les éradiquer dans les 10 jours ouvrables. Ce ne sera pas au locataire de régler le problème, mais il est tenu de préparer le logement à la venue de l'exterminateur et s'assurer que tous ses biens soient soumis au protocole d'éradication.

Il n'est pas rare qu'une infestation de punaises ne soit pas dénoncée et ce, pour diverses raisons : la honte, la peur d'être tenu responsable, les problèmes de santé psychologique, la perte d'autonomie, etc.

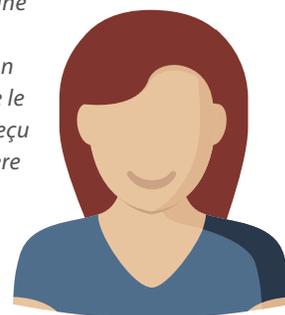
Responsabilités du locateur

Dès qu'une plainte pour la présence de punaises de lit est signalée, il est dans l'intérêt de l'organisme d'agir avec célérité. Tout d'abord, il est recommandé de gérer la crise avec la personne aux prises avec le problème afin de s'assurer qu'elle ne se sente pas discriminée.

La responsabilité de l'organisme est de s'assurer que l'infestation de punaises de lit ne se propage pas. Donc dès le signalement, il doit faire appel à un **exterminateur certifié** pour les détecter car il en va de la protection des biens ainsi que des locataires qui y vivent.

« Les services d'un exterminateur coûtent cher. Il faut s'assurer que l'exterminateur choisi soit certifié »

« Est-ce que l'entreprise est membre d'une association reconnue? Est-ce qu'elle possède de l'expérience dans la gestion de l'infestation de punaises? Est-ce que le technicien qui applique les produits a reçu une formation reconnue par le ministère de l'Environnement? »



Dans un immeuble à logements, l'éradication de punaises peut être difficile et prendre du temps. Il faut donc permettre à l'exterminateur de visiter tous les logements et locaux de l'immeuble où il pourrait y avoir présence de punaises de lit afin mieux les éradiquer.

En cas d'infection avérée, l'organisme est responsable de tous les frais associés à l'extermination.

1. Ministère de la santé et des services sociaux (2017). « Punaises de lit : impacts sur la santé et la qualité de vie ». <http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/sante-environnementale/punaises-de-lit/impacts-sur-la-sante-et-la-qualite-de-vie/>

Recommandations et pistes de solution

- Élaborer des protocoles de prévention d'infestation de punaises de lit dans l'immeuble.
- Effectuer des inspections régulières des logements habités (notamment par les locataires plus vulnérables) et veiller à ce que les aires communes de l'immeuble soient propres et ne soient pas encombrées.
- Doter les logements de matelas anti-punaises².
- Informer et sensibiliser tous les locataires à reconnaître et signaler la présence de punaises de lit et encourager leur collaboration en cas d'infestation avérée (préparation du logement pour la venue de l'exterminateur).
- Soutenir les locataires aux prises avec une infestation de punaises de lit (ex. accompagnement de l'intervenant en soutien communautaire, soutien d'intervenants du CLSC ou autre organisme, etc.).
- Donner le mandat à un exterminateur certifié d'intervenir rapidement et efficacement (veiller à lui donner accès à tous les logements de l'immeuble ainsi que les aires communes).

« La collaboration de toutes les parties est nécessaire pour la prévention et l'éradication d'une infestation de punaises de lit »



2. Notez que cette stratégie n'éradiquera pas la présence de punaises de lit. Elles pourront se loger dans d'autres endroits de la chambre ou d'autres pièces du logement ou même migrer vers d'autres logements.

ANNEXE 2

INFORMATIONS PRATIQUES EN CAS DE DÉCÈS D'UN LOCATAIRE QUI HABITAIT SEUL

Les recommandations qui suivent sont extraites d'un document publié par la Société d'habitation du Québec¹ :

Dans un premier temps, l'organisme doit identifier les personnes qui font partie de la succession et si possible, le liquidateur. Ce sont eux qu'il faut approcher pour convenir de la résiliation du bail et de la libération du logement. Il est important de savoir que les successibles – les personnes qui sont susceptibles de recueillir la succession – ont six mois pour accepter ou refuser la succession. Le liquidateur peut résilier le bail en donnant un avis de deux mois au propriétaire, s'il le fait dans les six mois suivant le décès. Pour éviter la reconduction, l'organisme peut, pour sa part, envoyer un avis dans la période de trois à six mois avant la fin du bail de la même façon qu'il le ferait pour en modifier les conditions. Toutefois, s'il n'est pas possible d'éviter la reconduction, il faut envisager les moyens suivants :

L'entreposage des biens

L'organisme peut entreposer les meubles et effets personnels du locataire décédé; le liquidateur pourra ensuite se charger de les récupérer. S'il n'est pas raisonnablement possible pour l'organisme d'entreposer ces biens, il faut alors résilier le bail afin de libérer le logement et de limiter la dette de la succession envers l'organisme.

L'avis de non-paiement de loyer

Si personne ne s'occupe de la succession et que le retard dans le paiement du loyer dû au décès est supérieur à 3 semaines, l'organisme peut transmettre un avis de non-paiement de loyer et demander la résiliation du bail, incluant la libération du logement dans un délai qu'il détermine. Cet avis doit être transmis à la succession, que celle-ci soit la famille ou le ministre du Revenu. Si la famille n'a toujours pas accepté la succession ou renoncé à celle-ci, il demeure possible de résilier le bail. Il faut alors transmettre l'avis aux successibles connus en les désignant comme un tout, c'est-à-dire en les nommant tous et en les désignant comme étant « la succession de ».

Le recours contre la succession

Par la suite, si l'avis n'est pas suffisant pour obtenir la libération des lieux, l'organisme devra s'adresser au Tribunal administratif du logement. Le recours entrepris sera celui de la résiliation du bail pour non-paiement de loyer; il s'agit du même recours que celui exercé contre un locataire qui néglige de payer son loyer. Le recours sera adressé contre la succession et si l'organisme ignore toujours qui est le liquidateur, il pourra alors désigner les successibles comme décrit précédemment. Si le Tribunal administratif du logement donne raison à l'organisme, le bail pourra être résilié immédiatement et le logement sera libéré.

¹, Société d'habitation du Québec, Info Express HLM public, vol. 23, no 2, août 2018 : http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/contenu_commun/info_express/hlm_public/journalweb/show.html?tx_shqwebjournal_journalweb%5Bvolume%5D=121&tx_shqwebjournal_journalweb%5Bsection%5D=12&cHash=11e6f0496c685006911e0ece7d404628#content611



53 000
logements



1200
organismes



8
fédérations



1
voix

Les OSBL d'habitation au Québec ont la vocation d'offrir à des personnes socialement, physiquement ou économiquement défavorisées des conditions stables et décentes de logement. Plus de 10 000 personnes sont actives à titre bénévole dans ce réseau qui compte quelque 6 500 salariés. La valeur totale des actifs sous contrôle des OSBL d'habitation frôle les 5 milliards \$. Les OSBL d'habitation sont rassemblés en huit fédérations régionales formant un réseau solidaire.

Nos valeurs



Justice sociale



Démocratie



Solidarité



Autonomie



Mobilisation et participation

Nos actions

Favoriser

le développement et la pérennité des OSBL d'habitation au Québec.

Encourager

la reconnaissance du droit au logement et l'accessibilité à un logement social de qualité.

Réprésenter

activement les OSBL-H auprès des autorités politiques et au sein d'une multitude de coalitions, concertations, comités et regroupements.

Garantir

que les intérêts du logement communautaire sont protégés et mis en valeur.



Rassembler, soutenir et représenter

les fédérations régionales d'OSBL d'habitation du Québec

rqoh.com