

RESSOURCES EN LOGEMENT

BUREAU DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Village Olympique, Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est (à l'angle de Viau)
Rez-de-chaussée, bureau 2095
☎ 514 873-2245
Internet : www.rdl.gouv.qc.ca/

BUREAU D'ARRONDISSEMENT et ACCÈS-MONTRÉAL

pour l'adresse dans votre arrondissement :
☎ 311

COMITÉS LOGEMENT DE MONTRÉAL

Action dignité de Saint-Léonard

9089 a, boul. Viau, Saint-Léonard, H1R 2V6
☎ 514 251-2874

Association des locataires de Villeray

7378, Lajeunesse, local 213, Montréal, H2R 2H8
☎ 514 270-6703

Comité d'action de Parc-Extension

419, St-Roch, bureau SS15B, Montréal, H3N 1R8
☎ 514 278-6028

Comité BAILS

1475, rue Bennett, suite 2, Montréal, H1V 2S5
☎ 514 522-1817

Comité d'action des citoyennes et citoyens de Verdun (CACV)

3972, de Verdun, Verdun, H4G 1K9
☎ 514 769-2228

Comité logement Ahuntsic-Cartierville

10 780, Laverdure, local E-208, Montréal, H3L 2E9
☎ 514 331-1773

Comité logement de Lachine-Lasalle

426, rue St-Jacques, Lachine, H8R 1E8
☎ 514 544-4294

Comité logement de la Petite Patrie

6839, rue Drolet, Montréal, H2S 2T1
☎ 514 272-9006

Comité logement de Montréal-Nord

11 379, rue Garon #1, Montréal-Nord, H1H 3T7
☎ 514 852-9253

Comité logement de Rosemont

5350, Lafond local R-145, Montréal, H1X 2X2
☎ 514 597-2581

Comité logement du Plateau Mont-Royal

4450, St-Hubert, local 328, Montréal, H2J 2W9
☎ 514 527-3495

Comité logement Saint-Laurent

1775, Édouard-Laurin, Saint-Laurent, H4L 2B9
☎ 514 331-9898

Comité logement Ville-Marie

1710, rue Beaudry, local E-2.6, Montréal, H2L 3E7
☎ 514 521-5992

Conseil communautaire Notre-Dame de Grâce

5964, avenue Notre Dame de Grâce, Montréal, H4A 1N1
☎ 514 484-1471

Entraide logement Hochelaga-Maisonneuve

1475, avenue Bennett, suite 2, Montréal, H1V 2S5
☎ 514 528-1634

Infologis de l'Est de l'île de Montréal

2532, Des Ormeaux, Montréal, H1L 4X5
☎ 514 354-7373

Œil Côte-des-Neiges

3600, Barclay, bureau 344, Montréal, H3S 1K3
☎ 514 738-0101

POPIR comité logement

4017, rue Notre-Dame Ouest, Montréal, H4C 1R3
☎ 514 935-4649

Projet Genèse (Côte-des-Neiges)

4735, Côte Sainte-Catherine, Montréal, H3W 1M1
☎ 514 738-2036

R.I.L. (Pointe Saint-Charles)

1945, Mullins, bureau 110, Montréal, H3K 1N9
☎ 514 932-7742

AUTOMNE 2017

LES AÎNÉ·E·S ET LE DROIT DU LOGEMENT



**Comité logement
de la Petite Patrie**

**Famille et Aînés
Québec** 

Table des matières

LES ÂÎNÉES ET LE LOGEMENT: ÉTAT DE LA SITUATION	3
DROITS ET APPLICATION DE LA LOI	4 - 8
Maintien dans les lieux	
Reprise et évictions	
Poursuite pour reprise ou éviction de mauvaise foi	
Résiliation du bail	
Augmentation de loyer	
Harcèlement et intimidation	
Discrimination	
Salubrité	
LES ÉTAPES DE RECOURS DES LOCATAIRES	9 - 11
Rédaction d'une mise en demeure	
Signification de la mise en demeure	
Les délais légaux	
Service des permis et inspections de l'arrondissement	
Régie du logement	
Plainte à la Direction de la santé publique	
INTERVENTION AUPRÈS DES ÂÎNÉS	12
Facteurs de vulnérabilité chez les aînés	
Hiérarchie des Interventions à mettre en place	
AIDES FINANCIÈRES ET FISCALES	13 - 14
L'allocation logement	
Le Supplément de revenu garanti	
Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile des personnes âgées de 70 ans et plus	
Crédit d'impôt pour aidant naturel prenant soin de son conjoint	
Programme éconologis	
RESSOURCES IMPORTANTES CONTRE LES ABUS	14
INFORMATION ET DÉFENSE DES DROITS	15
LOGEMENTS ET REFUGE	16
LOGEMENTS SOCIAUX	16
ANNEXES	17 - 19
Outil de calcul pour l'estimation d'une hausse raisonnable de loyer	
Étapes que le/la locataire doit suivre pour la mise en demeure	
Exemple de mise en demeure	
RESSOURCES EN LOGEMENT	4^e de couverture

Les aînées et le logement : état de la situation

- Au Québec, actuellement, les personnes âgées de 65 ans et plus forment 18% de la population. **Dans quinze ans, cette proportion atteindra 25 %** et se stabilisera pour les décennies à venir. Ceci implique des changements sociaux importants.
- Les personnes vieillissantes sont de plus en plus locataires de leur logement. On constate un appauvrissement des personnes âgées, surtout pour ce qui concerne les individus résidant en ménage locatif et encore davantage du côté des femmes. Le taux d'effort moyen de ces dernières (proportion du revenu consacrée au logement) dépasse les 30 %.



- Le nombre de places en **résidences privées** pour personnes âgées augmente d'année en année, mais le coût élevé du loyer de ce type de résidence n'est pas à la portée des personnes vieillissantes à faibles revenus. Or, le nombre de places en **résidences publiques** pour personnes âgées (OBNL) est nettement insuffisant pour répondre à la demande et l'offre de ce type de logement diminue (225 places perdues entre 2014 et 2016 au Québec, selon la FADOQ dans son rapport intitulé *Les aînés et le logement, une situation particulière*).
- Les personnes âgées sont beaucoup plus vulnérables face aux abus des propriétaires. En raison de leur vulnérabilité particulière, elles ont plus de difficultés à faire valoir leurs droits. Une santé physique chancelante, une participation sociale moins sollicitée et une santé mentale fragilisée sont des obstacles importants. Il est scandaleux et choquant de dénombrer des cas d'abus de propriétaires qui profitent de cette vulnérabilité. C'est pourquoi les locataires âgées ont non seulement besoin d'être informées sur leurs droits, mais aussi d'être accompagnées dans leurs démarches.
- Les résidences pour âgées sont aussi une source d'abus envers les personnes âgées. Une étude publiée en 2011 dans la Revue du Barreau par Marie Annik Grégoire et Sophie Gratton révèle que, sur un échantillon de 19 000 baux analysés, **« tous les baux complets étudiés contenaient au moins une et souvent plusieurs dispositions illégales »**. Un grand nombre de ces clauses abusives cherchent à soutirer des sommes supplémentaires aux locataires ou à les empêcher de faire valoir leurs droits.

- Les aînées souhaitent rester dans leur logement et leur quartier. Mais en raison de la gentrification des quartiers prisés des centres urbains, les locataires aînées se font déloger. Les relocalisations forcées ont de graves impacts psychosociaux en terme de déracinement : perte de repères, sentiment d'injustice, dépression et anxiété, isolement et pertes des réseaux sociaux. Les impacts économiques sont tout autant graves. Les personnes victimes d'une reprise de logement ou d'une éviction doivent alors payer plus cher pour rester dans leur quartier ou chercher plus loin pour se trouver un logement, dans des secteurs où l'offre de services de proximité et de transports est moins élevée.

Droits et application de la loi

MAINTIEN DANS LES LIEUX

Au Québec, sauf exceptions prévues par la loi, la locataire d'un logement bénéficie d'un droit au maintien dans les lieux. En vertu de ce droit important, le bail se renouvelle automatiquement et la locataire demeure dans son logement tant qu'elle respecte les obligations liées à son bail.

Reprises et évictions

- La propriétaire peut reprendre un logement occupé par une locataire pour s'y loger ou loger un ascendant (mère, père) ou un descendant (enfant) ou une proche dont elle est le principal soutien. Une compagnie n'a pas droit à la reprise, qui est réservée aux individus (propriétaires uniques ou conjoints). **Les logements situés dans des immeubles possédés par des copropriétaires non conjoints ou par des personnes morales ne peuvent pas faire l'objet d'une reprise.** Les délais d'avis doivent être respectés. Une locataire qui ne répond pas dans les trente jours est réputée refuser la reprise. La propriétaire doit alors demander à la Régie du logement de statuer sur son droit de reprise, par la démonstration de sa bonne foi et du sérieux de son projet.

www.bit.ly/reprise_logement

Articles 1957 à 1970 du Code Civil du Québec



- La propriétaire peut aussi procéder à une éviction pour effectuer une subdivision, un agrandissement ou un changement d'affectation d'un logement occupé par une locataire, toujours en respectant les délais requis. Attention! Contrairement aux cas de reprise, c'est à la locataire d'introduire

une demande d'opposition à la Régie du logement dans les trente jours suivant la réception de l'avis, sans quoi la locataire sera réputée avoir accepté son éviction. La loi prévoit un dédommagement automatique à verser à la locataire, équivalent à trois mois de loyer plus les frais de déménagement sur présentation de factures. Si la locataire s'oppose au projet auprès de la Régie du logement, la propriétaire doit démontrer le sérieux de son projet en présentant sa preuve (qui peut inclure les plans d'agrandissement ou de subdivision ainsi que les permis nécessaires émis par la municipalité).

www.bit.ly/eviction_logement

Articles 1957 à 1970 du Code Civil du Québec

Interdiction de reprises de logement ou évictions pour les locataires de 70 ans ou plus

- Le 10 juin 2016, l'Assemblée nationale adoptait l'article de loi 1959.1 qui protège les locataires âgées contre les évictions et reprises de logement. **L'objectif avoué est de protéger les locataires âgées face à des propriétaires à la recherche d'un profit rapide.** En effet, il a été démontré que les locataires âgées sont plus souvent victimes d'une reprise de logement ou d'une éviction que les autres catégories de locataires en raison de leur vulnérabilité et du fait qu'elles payent un loyer sous le prix du marché.

Il est interdit de procéder à une reprise ou à une éviction si la locataire âgée ou son conjoint :

- a 70 ans ou plus;
- vit dans son logement depuis au moins dix ans au moment de la reprise;
- est à faible revenu selon le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (ce montant diffère selon les régions : en 2017, il est de 28 000 \$ maximum pour une personne seule à Montréal et de 26 500 \$ à Québec). www.bit.ly/revenu_social

Si ces trois conditions sont réunies (chez la locataire ou son conjoint), il est interdit de procéder à une éviction pour agrandissement, subdivision ou changement d'affectation. Par contre, dans le cas des reprises, la loi a prévu trois cas où elle ne s'applique pas :

- si la propriétaire souhaitant reprendre le logement pour elle-même est âgée de 70 ans ou plus;
- ou si la bénéficiaire de la reprise (père ou mère de la propriétaire) est âgée de 70 ans ou plus;
- ou si la propriétaire occupante est âgée de 70 ans ou plus et souhaite loger, dans le même immeuble qu'elle, une personne âgée de moins de 70 ans de descendance directe, ou dont elle est le principal soutien.

Les exceptions prévues à la loi doivent respecter les mêmes règles que pour tout type de reprise (personne ou couple, bénéficiaire légitime de la reprise, intention démontrée de mener le projet à bien, etc.).

Article 1959.1 du Code civil du Québec

POURSUITE POUR REPRISE OU ÉVICTION DE MAUVAISE FOI

Nous constatons, par expérience, que la majorité des reprises ou évictions se font sous de faux prétextes et il est important de se préparer d'avance à une poursuite de mauvaise foi. Une locataire peut demander des dommages-intérêts de sa propriétaire si elle possède des preuves que sa reprise ou son éviction s'est faite de mauvaise foi (un dédommagement peut facilement dépasser 10 000\$). Nous recommandons aux locataires d'enregistrer toute conversation ou d'être accompagnée par des témoins quand elles rencontrent leur propriétaire. Aussi, garder précieusement les factures de déménagement et d'emménagement et demander à une voisine de surveiller les allées et venues autour de leur ancien logement.

Article 1968 du Code civil du Québec

RÉSILIATION DU BAIL

- **Résilier un bail en raison de l'admission permanente dans un lieu d'hébergement où sont offerts des soins infirmiers ou des services d'assistance personnelle**

La locataire qui est admise de façon permanente dans un lieu d'hébergement où l'on offre des soins de santé et d'assistance personnelle peut résilier son bail. Sur réception d'une attestation valide, un préavis de deux mois doit être envoyé au propriétaire pour mettre fin au bail. Il est possible de télécharger un exemplaire d'avis à l'adresse suivante :

www.bit.ly/resiliation_soins

Article 1974 du Code civil du Québec

- **Résilier ou reprendre un bail à la suite d'un décès**

Le décès d'une locataire ne met pas automatiquement fin à son bail :

- Si la locataire habitait son logement avec une autre personne depuis plus de six mois, cette personne peut reprendre le bail, mais doit en aviser la propriétaire dans les deux mois suivant le décès de la personne qui figure au bail.

- Si la locataire vivait seule, le bail n'est pas automatiquement résilié. Les héritières ou les légataires sont responsables des obligations liées au bail, sauf les frais afférents aux services rattachés à la personne décédée (service de repas, de soin). La succession dispose d'un délai de six mois suivant le décès pour résilier le bail; le bail sera alors résilié deux mois après réception de l'avis de résiliation.

www.bit.ly/resiliation_deces1

www.bit.ly/resiliation_deces2

Articles 1938 et 1938 du Code civil du Québec

- **Résilier un bail en raison de l'attribution d'un logement à loyer modique**

Pour résilier un bail en raison de l'attribution d'un logement à loyer modique, il faut transmettre à la propriétaire un préavis de deux mois indiquant la cause de la résiliation du bail et une attestation de l'autorité concernée (ex. : office municipal d'habitation, coopérative d'habitation, etc.) qui confirme l'attribution d'un logement à loyer modique.

www.bit.ly/resiliation_HLM

Article 1974 du Code civil du Québec

- **Résilier un bail en cas de violence conjugale ou d'agression à caractère sexuel**

La locataire peut résilier un bail si sa sécurité ou celle d'une enfant est menacée en raison de violence conjugale ou suite à une agression sexuelle. Dans ce cas, les démarches sont complexes; se reporter à l'adresse suivante :

www.bit.ly/resiliation_violence

Article 1974 du Code civil du Québec

- **Résilier un bail en raison d'un handicap**

La locataire qui ne peut plus occuper son logement en raison d'un handicap ou de l'aggravation d'un handicap peut résilier son bail avec un préavis de deux mois et la remise d'une attestation médicale qui confirme que le relogement est nécessaire.

www.bit.ly/resiliation_handicap

Article 1974 du Code civil du Québec

AUGMENTATION DE LOYER

Les baux se reconduisent automatiquement d'une année à l'autre, à moins que la locataire annonce, à l'intérieur des délais prescrits par la loi, qu'elle déménagera à la fin de la durée du bail. L'augmentation de loyer est une modification aux conditions du bail. La propriétaire peut notamment modifier la durée, y ajouter ou y enlever un service ou augmenter le loyer. La locataire a le droit de refuser la demande de modification à son bail, qu'il s'agisse d'une augmentation de loyer ou de modifications aux conditions du bail (ex: plus le droit d'utiliser le stationnement, chauffage aux frais de la locataire, etc.).



Peu importe le moment du renouvellement, la locataire qui reçoit un avis d'augmentation de loyer ou de modification aux conditions du bail a un mois pour y répondre (préférentiellement par courrier recommandé), sans quoi elle est présumée avoir accepté les modifications. **La locataire qui refuse la modification proposée garde son logement.**

La propriétaire est tenue de respecter les délais prescrits par la loi en donnant à la locataire un avis de modification écrit, ceci s'appliquant aussi pour les baux en résidence pour personne âgées.

Délais légaux :

Bail de 12 mois (un an) et plus : 3 à 6 mois avant la fin du bail;

Bail de moins de 12 mois : 1 à 2 mois avant la fin du bail;

Bail à durée indéterminée : 1 à 2 mois avant la modification souhaitée;

Bail d'une chambre : 10 à 20 jours avant la fin du bail ou de la modification souhaitée.

La propriétaire peut demander, une seule fois par année, une modification aux conditions du bail lors de son renouvellement. **Il est bon de le répéter : les locataires ont le droit de refuser leur hausse de loyer et n'ont pas à déménager, ils gardent leur logement!**

Lorsque la locataire refuse son augmentation de loyer, la propriétaire qui souhaite toujours augmenter le loyer a un mois pour demander à la Régie du logement une fixation de loyer, établissant une augmentation selon les critères règlementaires. Qu'est-ce qu'une augmentation règlementaire? La locataire peut estimer ce montant à partir des indices d'augmentation de loyer publiés par la Régie du logement au début de chaque année (voir l'outil de calcul des hausses de loyer en annexe).

Plus d'information sur le renouvellement du bail et ses conditions :

www.bit.ly/educaloi_hausses

Articles de loi 1941 à 1956 du Code civil du Québec

HARCÈLEMENT ET INTIMIDATION

La propriétaire ou toute autre personne ne peut harceler une locataire de manière à restreindre son droit à la jouissance paisible des lieux ou à obtenir son départ du logement. **Une locataire victime de harcèlement peut réclamer des dommages et intérêts punitifs** en plus des autres compensations auxquelles elle peut avoir droit à la Régie du logement.

www.droitlocatif.ca/harcelement-dun-locataire/

Article 1902 du Code civil du Québec

DISCRIMINATION

La Commission des droits de la personne définit la discrimination comme un traitement différent réservé à une personne ou un groupe de personnes en raison de caractéristiques personnelles, telles que la race, le sexe, l'âge, le statut socioéconomique, l'orientation sexuelle, la religion, le handicap, etc. Selon l'article 10 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne du Québec, une propriétaire ne peut pas refuser de louer un logement pour des raisons discriminatoires (personne à faible revenu ou handicapée, femme seule ou avec des enfants, personne âgée, étudiante, etc.). Si une propriétaire refuse de louer un logement pour ces raisons, la locataire peut porter plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CPDJ), qui est le tribunal compétent.

Pour prouver qu'il y a eu discrimination, il est important de noter le plus possible d'informations, par exemple :

- la raison du refus;
- les faits, gestes, paroles ou autres indices de discrimination;
- le nom de la personne rencontrée et son numéro de téléphone;
- l'adresse du logement;
- la date et l'heure de la visite;
- le coût du loyer;
- le fait que le logement est toujours disponible et la date de vérification. La Commission suggère de demander à un proche ou à un collègue de vérifier si le logement est toujours disponible.

Pour porter plainte : 1 800 361-6477

www.cdpcj.qc.ca/

SALUBRITÉ

Il est de la responsabilité de la propriétaire d'offrir un logement salubre, sécuritaire et en bon état. Si la santé physique d'un immeuble ou d'un logement se détériore, la locataire a le devoir d'en aviser la propriétaire, qui doit à son tour s'assurer que des mesures sont prises pour remédier à la situation. Qu'il s'agisse d'une infiltration d'eau, de **vermine** ou de problèmes de cadre bâti, **il est toujours de la responsabilité de la propriétaire de régler le problème.**

La locataire n'a pas à subir la négligence de la propriétaire : il y a des recours pour obliger la propriétaire à exécuter les travaux. Parfois, il suffit simplement d'aviser la propriétaire pour que le problème se règle. Par contre, il est souvent nécessaire d'entreprendre des démarches auprès du Service des permis et inspections de son arrondissement et/ou à la Régie du logement pour faire respecter ses droits.

Les étapes des recours des locataires

RÉDACTION D'UNE MISE EN DEMEURE (EXEMPLE EN ANNEXE)

La mise en demeure est la première étape de toute démarche légale. Il est vrai que les locataires craignent parfois des représailles suite à l'envoi d'une mise en demeure. Elle est toutefois essentielle pour prouver que l'on a bien signifié à la propriétaire tout problème, qu'il s'agisse de réparations, de harcèlement, etc. Nous verrons plus loin comment faire face aux menaces de la propriétaire.

La mise en demeure est une lettre dans laquelle on indique clairement trois choses : 1) les problèmes; 2) les délais accordés pour les résoudre et 3) les démarches qui seront entamées si la propriétaire ne règle pas lesdits problèmes. La mise en demeure doit comprendre d'autres éléments (date, mention « sous toutes réserves », etc); voir en annexe les documents *Étapes pour mise en demeure* et *Exemple de mise en demeure*.



SIGNIFICATION DE LA MISE EN DEMEURE

Pour ouvrir une demande à la Régie du logement ou déposer une plainte au Service des permis et inspections de son arrondissement, il faut présenter une copie de sa mise en demeure et la preuve de sa signification. Il est donc judicieux d'envoyer la mise en demeure par courrier recommandé et de garder précieusement une copie de la lettre, ainsi que le coupon de Poste Canada qui permettra de faire le suivi de l'envoi postal et d'imprimer la preuve de réception. La page de suivi de Postes Canada est à l'adresse suivante : www.bit.ly/postescanada

Il existe d'autres méthodes pour signifier la mise en demeure :

LES MODES DE SIGNIFICATION		
MODE	PREUVE SUGGÉRÉE	EXPLICATIONS
REMISE DE PERSONNE À PERSONNE	Une personne qui témoigne de la remise de la lettre	Exige la présence du témoin à l'audience.
	Un accusé de réception daté et signé par le destinataire	Apporter l'accusé de réception à l'audience.
PAR COURRIER RECOMMANDÉ	Confirmation de livraison et de signature émise par Postes Canada	La preuve d'expédition qui est remise par Postes Canada n'est pas une preuve de réception. On peut obtenir la preuve par Internet à l'adresse suivante : www.bit.ly/postescanada
PAR COURRIER HUISSIER	Rapport de signification	Consulter les Pages jaunes sous la rubrique <i>Huissiers de justice</i> . Une fois la signification faite, il retournera un document intitulé <i>Rapport de signification</i> . Il faut apporter ce document à l'audience.

À noter : le tribunal pourrait accepter des avis par texto, courriel ou autres formes de communication électronique. De plus, l'envoi de la copie de la demande déposée à la Régie du logement peut faire office de mise en demeure. Par contre, il faut être très prudente puisque sans preuve d'envoi, la propriétaire peut nier avoir été avisée du problème. Un envoi par moyen alternatif peut donc marcher s'il y a preuve de l'envoi.

LES DÉLAIS LÉGAUX

Le délai accordé pour agir face aux problèmes doit être calculé à partir du moment de la réception de la mise en demeure par la propriétaire et non pas de la date d'envoi.

- Si le délai arrive à échéance lors d'une journée fériée, la loi prévoit une prolongation du délai à la prochaine journée ouvrable. Par exemple, si le délai arrive à échéance un vendredi férié, la propriétaire aura jusqu'au lundi suivant pour faire les réparations.
- **Au terme de ce délai, si la propriétaire N'A PAS effectué les travaux exigés, deux démarches peuvent être entreprises conjointement auprès du Service des permis et inspections de l'arrondissement et de la Régie du logement.**

SERVICE DES PERMIS ET INSPECTIONS DE L'ARRONDISSEMENT

- 1) Pour les problèmes de salubrité ou de sécurité, une requête doit être faite au Service des permis et inspections de l'arrondissement. Il faut amener une copie de la mise en demeure et une preuve de la réception par la propriétaire de cette mise en demeure.
- 2) Le Service des permis et inspections de l'arrondissement envoie un avis à la propriétaire afin qu'elle corrige la situation dans un délai déterminé selon l'urgence (habituellement 20 jours).
- 3) Le Service des permis et inspections envoie un « coupon-réponse » où apparaît le numéro du dossier et la date à laquelle la propriétaire doit faire les corrections. Si la situation perdure à la date stipulée dans l'avis, il est **TRÈS IMPORTANT** de renvoyer immédiatement le « coupon-réponse » au Service des permis et inspections.

- 4) Une inspectrice contacte ensuite la locataire pour visiter le logement. Suite à son inspection, l'inspectrice émettra, s'il y a lieu, un avis de non-conformité à la propriétaire. L'avis dressera la liste des travaux à exécuter et indiquera le délai accordé pour les réaliser. Si les travaux ne sont pas réalisés dans ces délais, un avis d'infraction sera émis.

RÉGIE DU LOGEMENT

- 1) Pour présenter une demande à la Régie du logement, il faut se rendre à l'un des bureaux de cet organisme. Une préposée informera la locataire et pourra, à sa demande, l'assister pour remplir le formulaire de plainte.
- 2) Des frais sont exigibles pour une demande. Ces frais varient de 45 \$ à 74 \$. Par contre, si la locataire présente une preuve qu'elle est **bénéficiaire de l'aide sociale, le dépôt de la demande est gratuit.**
- 3) Une fois la demande à la Régie du logement déposée, la locataire doit signifier une copie de sa demande à la propriétaire. Il faut faire cette signification rapidement. Les modes de signification sont les mêmes que pour la mise en demeure.
- 4) Préparation à l'audience
 - La préparation d'une audience à la Régie du logement est souvent un moment important et stressant pour la locataire. La qualité de la préparation de son dossier pour l'audience peut réellement faire la différence. Chaque pièce justificative doit être gardée précieusement et organisée chronologiquement pour les produire facilement lors de la comparution. Il faut préparer trois copies de chaque pièce justificative (une pour la régisseuse, une pour la partie adverse et une pour soi-même).
 - Si la locataire a besoin d'aide pour se préparer à son audience, elle peut consulter le comité logement de son quartier (la liste des comités logement se trouve au verso du présent document).

On peut aussi consulter le document « Guide pour réussir son audience à la Régie du logement » du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ), disponible en ligne à l'adresse suivante : www.bit.ly/rclalq_audience

PLAINTÉ À LA DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Si le logement d'une locataire lui cause des problèmes de santé, par exemple à cause de la présence de moisissures ou de vermine, une intervenante (médecin, travailleuse sociale) peut signaler le logement à la Direction de la Santé Publique de Montréal et demander un rapport sur les déficiences de l'immeuble :

Direction de la Santé Publique de Montréal (DSP)

☎ 514 528-2400

www.dsp.santemontreal.qc.ca/nous_joindre.html

Intervention auprès des aînés

FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ CHEZ LES AÎNÉS

Les personnes vulnérables sont celles dont l'autonomie, la dignité, et l'intégrité sont menacées. Un facteur de vulnérabilité se définit comme une fragilité physique, matérielle ou morale à laquelle est exposé un individu ou un groupe de personnes. Un facteur de vulnérabilité augmente les risques d'abus. Un facteur de vulnérabilité s'additionne souvent d'un ou de plusieurs autres vulnérabilités. Ainsi, une barrière linguistique, un revenu modeste ou encore une perte de mobilité peuvent favoriser l'isolement. La population aînée fait face à plusieurs facteurs de vulnérabilité, dont les suivants :

- Isolement
- Revenus modestes
- Perte de mobilité
- Plus grande fragilité physique
- Présence de déficiences sensorielles
- Vieillesse
- Troubles cognitifs
- Problèmes de santé mentale
- Niveau d'alphabétisation inférieur
- Niveau de scolarité inférieur
- Barrière linguistique
- Statut d'immigration

HIÉRARCHIE DES INTERVENTIONS À METTRE EN PLACE

- **Redonner le sentiment de sécurité aux individus**
Pour une personne aînée, son logis est le centre d'un réseau d'entraide et de repères dans le temps et l'espace. Les soucis liés au logement font cependant craindre la perte de cet ancrage, créent un sentiment de n'être plus chez soi. C'est ainsi que les personnes aînées sont souvent fragilisées par des sentiments de peur. Il est important de prendre le temps d'écouter la personne, de la laisser exprimer ses peurs pour mieux la rassurer.
- **Promouvoir ou redonner le sentiment d'efficacité personnelle et collective**
La personne âgée est à risque d'être vulnérable et peut dépendre d'intervenantes. Il n'en demeure pas moins que le fait de redonner le pouvoir de décision et d'agir à la personne est beaucoup plus profitable. Toute personne capable de prendre les décisions qui la concerne directement gagne un important sentiment de sécurité, ce qui contribue alors à assurer son propre bien-être, d'améliorer sa situation et d'assumer les conséquences de ses décisions.
- **Favoriser le soutien social et la connexion des locataires avec leurs proches**
Si l'empowerment est une affaire individuelle, elle est aussi une affaire collective. Le fait de se retrouver au sein d'un réseau d'entraide permet à la personne de se sentir soutenue et de collectiviser les expériences communes dans un empowerment commun.
- **Adapter les interventions aux capacités de prises en charge individuelle et collective des personnes aînées**
Comme nous l'avons vu, plusieurs facteurs contribuent à la vulnérabilisation des personnes aînées. Il est important d'adapter les interventions ainsi que l'accompagnement des personnes en fonction de leur pouvoir d'agir et de leur potentiel de pouvoir d'agir. Dans les mêmes conditions individuelles, une personne avec un réseau d'entraide n'aura pas la même vulnérabilité qu'une personne isolée.

Aides financières et fiscales

L'ALLOCATION LOGEMENT

Le programme Allocation-logement offre une aide financière à des locataires de 50 ans ou plus ou des ménages à faible revenu avec au moins un enfant à charge qui consacrent une part trop importante de leur budget à se loger. Pour plus de renseignements, consulter le document Programme Allocation-logement (IN-165).

☎ 1 800 267-6299

ATS : 1 800 361-3795

www.bit.ly/aidelogement



LE SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI

Le Supplément de revenu garanti est une prestation mensuelle non imposable offerte aux bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse qui ont un faible revenu et qui vivent au Canada. Est admissible au Supplément de revenu garanti (SRG) toute personne qui reçoit une pension de la Sécurité de la vieillesse et dont le revenu annuel (ou, pour un couple, le revenu combiné) est inférieur au seuil maximal établi pour l'année.

☎ 1 800 277-9915

ATS : 1 800 255-4786

www.bit.ly/pensionsecure

LE CRÉDIT D'IMPÔT POUR LE MAINTIEN À DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES DE 70 ANS ET PLUS

Si la locataire a 70 ans ou plus, le régime fiscal lui accorde une aide financière sous la forme d'un crédit d'impôt remboursable pour des dépenses liées à des services de maintien à domicile.

☎ 514 864-6299

www.bit.ly/creditmaintien

CRÉDIT D'IMPÔT POUR AIDANT NATUREL PRENANT SOIN DE SON CONJOINT

La locataire peut demander le crédit d'impôt pour aidant naturel si elle prend soin de son conjoint âgé de 70 ans ou plus et qu'il est atteint d'une déficience grave et prolongée, mentale ou physique, le rendant incapable de vivre seul.

☎ 514 644-4545

ATS : 1 800 361-9596

www.bit.ly/credit_aidant

PROGRAMME ÉCONOLOGIS

Éconologis est un programme d'efficacité énergétique destiné aux ménages à **revenu modeste**. Il permet de profiter, gratuitement, de conseils personnalisés et même de l'installation de thermostats électroniques.

☎ 1 866 266-0008

www.bit.ly/progr_econologis

Ressources importantes contre les abus

LIGNE TÉLÉPHONIQUE D'INFORMATION SUR LES SERVICES COMMUNAUTAIRES, PUBLICS ET PARAPUBLICS

☎ 211

www.211qc.ca

SOUTIEN AUX AÎNÉS VICTIMES D'ABUS (SAVA)

Service de police de la Ville de Montréal

☎ 514 280-2222

www.bit.ly/spvm_sava

LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS

La Ligne Aide Abus Aînés est une ligne téléphonique provinciale visant à venir en aide aux aînées qui subissent de la maltraitance. La Ligne offre des services à la population en général ou aux aînées, mais également aux professionnelles et aux formatrices en maltraitance.

☎ 514 489-ABUS (2287)

☎ 1 888 489-ABUS (2287)

www.aideabusaines.ca

TEL-AIDE

Service d'écoute offert 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, en français et en anglais, gratuit, anonyme et confidentiel. Le service est accessible à toute personne qui ressent le besoin de se confier ou de parler de ses problèmes en toute confiance.

☎ 514 935-1101

TEL-ÉCOUTE / TEL-AÎNÉS

Le service de Tel-Écoute est offert 7 jours par semaine, de 10 h à 22 h. Tel-Écoute a pour but d'offrir à toute personne de 18 ans et plus, en situation de précarité ou de détresse psychologique, un service gratuit et confidentiel d'écoute et de référence.

TEL-ÉCOUTE : 514 493-4484

TEL-AÎNÉS : 514 353-2463 ou 1 877 353-2460

www.tel-ecoute.org

INFO-AIDANT

Service téléphonique professionnel d'écoute, de soutien et de référence adapté aux besoins des proches aidantes d'aînées. Cette ligne a pour objectif de les accompagner et de les soutenir dans leurs démarches, dès le début et tout au long de leur parcours, en plus de les orienter vers les ressources de leur communauté.

☎ 1 855 852-7784

www.lappui.org

CENTRE DE CRISE LE TRANSIT

Le Transit vient en aide aux personnes qui se sentent dépassées par un événement stressant de la vie ou par une difficulté insurmontable.

☎ 514 282-7753

www.centredecrise.ca/le-transit

Information et Défense des droits

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES (AQDR)

L'AQDR a pour mission exclusive la défense des droits culturels, économiques, politiques et sociaux des personnes à la retraite.

☎ 514 935-1551

☎ 1 877 935-1551

www.aqdr.org

RÉSEAU FADOQ (anciennement Fédération de l'Âge d'Or du Québec)

Le Réseau FADOQ est composé d'organismes affiliés et a pour mission de regrouper les personnes de 50 ans et plus; de les représenter devant toutes les instances pour la reconnaissance de leurs droits et de leurs besoins; d'organiser des activités et de leur offrir des programmes et des services répondant à leurs besoins.

☎ 514 252-3017

☎ 1 800 544-9058

www.fadoq.ca

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE GÉRONTOLOGIE (AQG)

L'Association fait la promotion du transfert d'information et du développement des connaissances sur la population âgée. L'AQG sensibilise les Québécois à l'âgisme depuis plusieurs années.

☎ 514 387-3612

☎ 1 888 387-3612

www.aqg-quebec.org

Logement et refuge

ASSOCIATION D'ENTRAIDE LE CHÂINON - MAISON YVONNE-MAISONNEUVE (POUR FEMMES)

4194, rue De Bullion

☎ 514 845-0151

www.lechainon.org

PAS DE LA RUE

1575, boulevard René-Lévesque Est

☎ 514 526-1699

pasdelarue.org

MAISON DU PÈRE

550, boulevard René-Lévesque Est

☎ 514 845-0168

www.maisondupere.org

Logements sociaux

LES HABITATIONS À LOYER MODIQUE (HLM) DESTINÉES AUX PERSONNES ÂGÉES

Les personnes âgées de 60 ans et plus peuvent faire une demande pour un HLM ou un logement avec services. Pour être éligible à un logement subventionné, il faut avoir un revenu annuel inférieur au seuil maximal établi par le gouvernement et révisé chaque année (en 2017, 28 000\$ pour une personne seule à Montréal, 26 500\$ à Québec).

☎ 514 868-5588

www.omhm.qc.ca

ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF (OSBL) D'HABITATION

Un organisme sans but lucratif (OSBL) d'habitation est une corporation gérée par des intervenants locaux, souvent bénévoles, en partenariat avec les locataires de la résidence. Cette forme de propriété collective vise à offrir aux personnes âgées des conditions de logement appropriées et des loyers abordables. Des logements subventionnés sont disponibles.

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal

☎ 514 527-6668

COOPÉRATIVES D'HABITATION

Regroupement de personnes qui sont à la fois locataires de leur logement et collectivement propriétaires de l'immeuble où elles demeurent. En fait, c'est la coopérative qui est propriétaire de l'édifice. Lorsqu'un membre quitte la coop, son logement reste la propriété collective de la coopérative et ne peut être vendu. Les membres administrent la coop, gèrent et entretiennent l'immeuble. Des logements subventionnés sont disponibles.

Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain

☎ 514 843-6929

1) CALCULEZ L'INDICE D'AUGMENTATION SUR VOTRE LOYER MENSUEL

(MULTIPLIEZ VOTRE LOYER MENSUEL PAR CET INDICE FOURNI PAR LA RÉGIE DU LOGEMENT)

Les indices changent chaque année, il faut en vérifier le taux à la Régie du logement à l'adresse www.bit.ly/indices2017 ou contacter son comité logement.

CES
TAUX SONT
CEUX DE
2017

0,6 % pour les logements non chauffés
0,6 % pour les logements chauffés à l'électricité
0,1 % pour les logements chauffés au gaz
- 2,0 % pour les logements chauffés au mazout (huile)

=

2) CALCULEZ LES TAXES MUNICIPALES

Appelez 311 ou sur internet : <https://servicesenligne2.ville.montreal.qc.ca/sel/evalweb/index>

Taxes pour 2017 _____

-

Taxes pour 2016 _____

Différence = _____ ÷ (nombre de logements) = _____ ÷ (12 mois)

=

3) CALCULEZ LES TAXES SCOLAIRES

Appelez 514 384-5034 ou www.cgtsim.qc.ca

Année scolaire 2016-2017 _____

-

Année scolaire 2015-2016 _____

Différence = _____ ÷ (nombre de logements) = _____ ÷ (12 mois)

=

4) CALCULEZ LES RÉPARATIONS MAJEURES (S'IL Y A LIEU) :

Pour chaque tranche de 1 000 \$ de travaux majeurs, ajoutez 2 \$ par mois, Ajoutez ce montant si les travaux concernent votre logement seulement, ou divisez par le nombre de logements bénéficiant de ces travaux majeurs.

=

5) ADDITIONNEZ TOUS LES MONTANTS :

(Les cases 1 à 3 peuvent contenir un montant négatif)

1+2+3+4

=

- 1) Indiquer la date.
- 2) À qui on l'envoie.
- 3) Décrire le ou les problèmes. (Il faut être bref, mais précis. Ex.: « La serrure de la porte arrière, qui ouvre sur la cour et qui est facilement accessible, ne fonctionne pas. La porte peut donc être ouverte à tout moment. »)
- 4) Demander ce que l'on veut, exemple :
 - **Réparation**
 - **Diminution du loyer (exprimée en %)**. (Motifs : certains services ne sont plus dispensés ou la locataire n'a plus la pleine jouissance du logement. Ex.: « Je n'ai plus accès à la cour / au stationnement / le chauffage n'est plus inclus dans le loyer. »)
 - **Domages-intérêts** (préjudice matériel et/ou moral) : conséquences directes du fait que la propriétaire ne remplit pas ses obligations ; dépense que la locataire n'aurait pas à assumer en temps normal. Ceci peut être un **préjudice matériel** (ex : meuble brisé ou frais d'hôtel, frais de repas à l'extérieur, déménagement, etc.) et un **préjudice moral** (*souffrance psychologique*).
 - **Domage punitif** (pour harcèlement de manière à restreindre le droit de la locataire à la jouissance paisible des lieux ou à obtenir qu'elle quitte son logement).
- 5) Donner un délai (10 jours habituellement, si c'est urgent 24 heures, 48 heures ou 5 jours).
- 6) La locataire doit préciser que l'absence de réponse à sa demande à l'intérieur des délais entraîne des recours auprès de la Régie du logement et/ou du Service des permis et des inspections de la ville de Montréal pour, p. ex : escalier, balcon, moisissures, vermine, fenêtre, porte, trou dans les murs, etc.
- 7) Signer la lettre.
- 8) Toujours conserver une copie de la lettre.
- 9) Envoyer la mise en demeure par courrier recommandé et conserver le relevé de Poste Canada OU remettre de main à main à la propriétaire et conserver l'accusé de réception signé par la propriétaire.

Pour le délai, on commence à compter à partir du moment où l'on sait que la propriétaire a pris connaissance de la lettre (accusé de réception ou date indiquée par le bureau de poste).

Si l'expiration du délai touche une journée fériée, la loi prolonge le délai jusqu'à la prochaine journée ouvrable.

NOM DU PROPRIÉTAIRE
ADRESSE
MONTRÉAL (QUÉBEC)
CODE POSTAL

MISE EN DEMEURE
SOUS TOUTES RÉSERVES

Montréal, le 20 août 2017

Bonjour,

Je voudrais porter à votre connaissance les problèmes que j'ai dans mon logement :

- L'évier de la cuisine et le lavabo de la salle de bain sont bouchés;
- La plinthe électrique du salon n'est pas fonctionnelle;
- Présence de punaises de lits dans ma chambre à coucher.

Je tiens à vous rappeler qu'en vertu de l'article 1854 du Code civil du Québec, vous êtes tenu en tant que locateur : « de délivrer au locataire le bien loué en bon état de réparation de toute espèce et de lui en procurer la jouissance paisible pendant toute la durée du bail. »

En cas de manquement à vos responsabilités, l'article 1863 du Code civil du Québec énonce mes recours ainsi : « L'inexécution d'une obligation par l'une des parties confère à l'autre le droit de demander, outre des dommages-intérêts, l'exécution en nature, dans les cas qui le permettent. (...) L'inexécution confère, en outre, le droit de demander une diminution de loyer. »

Je vous mets en demeure de résoudre les problèmes mentionnés dans les 10 (dix) jours suivant la réception de cette lettre.

À défaut de quoi, je ferai les démarches pour demander au tribunal de diminuer mon loyer de X% à partir de la date de réception de cette lettre et jusqu'au moment de la résolution du problème. Je demanderai aussi des dommages punitifs et moraux de X\$ pour votre négligence à réaliser des travaux essentiels pour la santé des occupants de vos logements.

Prenez avis qu'à défaut de corriger la situation dans les 10 jours, des procédures seront entreprises à la Régie du logement et au service des permis et inspections de l'arrondissement et ce, sans autre forme d'avis.

Veillez agir en conséquence,

(Signature)

Nom de la locataire
Adresse