



DROITS DEVANT INCA

Logement

Droits devant! — Guide d'information juridique

Dernière mise à jour : 10 août 2021



Avertissement

Les informations contenues dans ce guide fournissent des informations générales et ne représentent pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'informations concernant un problème juridique spécifique, **veuillez communiquer avec un notaire, un avocat ou une clinique d'aide juridique.**

Remerciement

[INCA](#) tient à remercier les bénévoles ainsi que les nombreux collaborateurs qui ont participé à la rédaction de ce guide d'information juridique. Si vous désirez obtenir davantage d'informations sur le projet **Droits devant!**, vous pouvez visiter notre [site web](#).

INCA tient également à souligner sa gratitude quant à l'appui financier du [Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires du Québec](#).

Table des matières

Questions générales.....	5
Quels sont mes droits en matière de logement au Québec ? ..	5
Y a-t-il des arrangements de logement où je n'ai pas de droits importants ? ..	6
D'où proviennent mes droits ? ..	7
Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de logement ? ..	8
Questions spécifiques.....	8
J'essaie de remplir un formulaire de demande de logement, mais il n'est pas dans un format accessible. Qu'est-ce que je peux faire ? ..	9
Suis-je tenu de divulguer ma limitation visuelle à un locateur potentiel ? ..	9
Je crois que ma demande de logement a été refusée en raison de ma perte de vue. Qu'est-ce que je peux faire ? ..	11
Que se passe-t-il si on m'a refusé un logement parce que j'ai un chien-guide ? ..	12
J'aimerais apporter des changements à ma résidence pour tenir compte de ma limitation visuelle. Mon fournisseur de logements est-il tenu de faire ces accommodements ? ..	13
Dois-je payer mes accommodements de logements ? ..	13
Mon fournisseur de logements communique des renseignements importants sur le bâtiment (comme les essais d'alarme d'incendie, les réparations ou l'arrêt temporaire de l'eau) dans un format inaccessible (par exemple, en utilisant des affiches dans les aires communes ou en distribuant des dépliants imprimés). Qu'est-ce que je peux faire ? ..	14

Mon fournisseur de logements dit que mes accommodements demandés sont en conflit avec une autre loi ou politique (par exemple règlements de condominiums). Cela signifie-t-il que les accommodements ne peuvent pas être faits ? 16

Je réside dans un foyer de soins à longue durée et j'ai l'impression que mes droits ont été violés. Qu'est-ce que je peux faire ? 17

Je suis résident d'une coopérative d'habitation sans but lucratif et je crois que j'ai été victime de discrimination en raison de ma limitation visuelle. Qu'est-ce que je peux faire ? 19

Le présent document traite du thème du **logement**. Plusieurs questions seront abordées sur le plan **général** et **spécifique** afin de vous éclairer sur le sujet. Il vous sera également présenté certaines lois ainsi que des articles compris dans celles-ci qui vous seront utiles afin de **défendre vos droits** en matière de logement, lorsque ceux-ci ne sont pas respectés.

Questions générales

Cette section traite des questions générales sur les droits au logement, ainsi que des recours spécifiques en la matière. Pour connaître les [recours généraux](#), consultez le document prévu à cet effet.

Quels sont mes droits en matière de logement au Québec ?

Au niveau international

Sur le plan international, la **Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées**¹, signée par le Canada en 2010 est à consulter.

L'article 28 de la **Convention** sollicite aux États Parties de reconnaître le droit des personnes handicapées à un niveau de vie adéquat pour elles-mêmes et pour leur famille, notamment une alimentation, un habillement et un logement adéquats, et à une amélioration constante de leurs conditions de vie et de prendre des mesures appropriées pour protéger et promouvoir l'exercice de ce droit sans discrimination fondée sur le handicap.

¹ Cette Convention a été adoptée par l'assemblée générale des Nations Unies le **13 décembre 2006**, ratifiée par le Canada le **11 mars 2010** et par le Québec le **10 mars 2010**. Pour des commentaires relatifs à cette convention, V. A. Boujeka, **La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et son protocole facultatif**, RDSS sept-oct. 2007, n° 5, p. 799.

Au niveau national

Au Québec, il existe un **programme d'adaptation de domicile** qui aide les personnes handicapées à payer le coût des travaux nécessaires pour adapter leur logement afin de le rendre accessible. Par ailleurs, les habitations à loyer modique, financées publiquement, comprennent au-delà de 1 600 logements adaptés pour les personnes handicapées. Le programme [AccèsLogis](#) assure aussi l'offre de logements locatifs à cette clientèle².

Pour ce qui est des droits et des obligations du locataire en général, c'est majoritairement prévu dans le **Code civil du Québec** (Date de paiement, réparation, visite, etc.).

Y a-t-il des arrangements de logement où je n'ai pas de droits importants ?

Tel que prévu dans des publications de l'**Office des personnes handicapées du Québec**, plusieurs obstacles existent pour les personnes en situation de handicap. Ceux-ci sont réels et ne prévoient pas d'alternatives ou de droits pour aider ces personnes dans des situations vulnérables. Par exemple :

- **Il n'y a pas** de droits prévus qui favorisent une accessibilité aux logements subventionnés;
- **Il n'y a pas** de droits prévus qui vont aider ces personnes à avoir accès à des logements adaptés;
- **Il n'y a pas** de droits qui leur permettent d'avoir accès à des mesures supplémentaires d'adaptation. Ils doivent déboursier pour répondre à leurs besoins;
- **Il n'y a pas** de droits d'information par rapport à l'accessibilité des logements adaptés.

² Rapport du Canada, N 199

D'où proviennent mes droits ?

Tout d'abord, ce qui prévoit la protection de nos droits, c'est la **Constitution**. La notion d'inclusion est prévue par l'article 10 de la **Charte québécoise des droits et libertés**. Il y a aussi l'article 15 qui prévoit l'égalité.

Sous la **Constitution canadienne** se trouve la **Charte québécoise** qui prévoit aussi une notion d'inclusion. Il y a aussi des lois provinciales qui permettent de protéger le droit de tout un chacun. Les bases d'accès au logement sont prévues dans des **lois provinciales** et dans la **doctrine**. Au niveau provincial, c'est le **Code civil du Québec** qui prévoit la protection des locataires. Le statut de locataire vient avec des droits face au propriétaire. Ces droits sont protégés par le **Code civil du Québec** et la **Loi sur la Régie du logement**.

En somme, il est donc important de se baser premièrement sur la **Charte québécoise** qui est applicable dans le domaine provincial dans des litiges contre l'État provincial ou des litiges privés ainsi que les lois afin de connaître l'origine de nos droits face au logement.

L'article 10 de la **Charte québécoise** stipule que :

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. »

Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de logement ?

Veillez noter que des [recours généraux](#) existent également. Vous pouvez les consulter dans le [document](#) prévu à cet effet.

Il existe **deux** recours possibles qui sont spécifiques au logement.

1. Tribunal administratif du logement (autrefois appelé Régie du logement)

Il sera possible de prendre un recours devant le **Tribunal administratif du logement (TAL)** qui a compétence pour tout litige qui ne dépasse pas le montant de la compétence de la **Cour du Québec** (soit un litige de 85 000 \$ et moins en vertu de l'article 35 du **Code de procédure civile**) et en matière de logement (résiliation de bail, réduction de loyer, etc.) concernant les articles 1941 à 1994 du Code civil du Québec (article 28, **Loi sur le tribunal administratif du logement [LTAL]**).

2. Office municipal d'habitation de Montréal (« OMHM »)

Si vous résidez dans un logement appartenant à l'**OMHM**, vous pouvez déposer une plainte auprès de cet organisme. Pour ce faire, il faudra que ce soit une plainte concernant le manque d'équité à votre égard, le manque de respect et de politesse ou un service contraire aux standards de l'**OMHM**.

Questions spécifiques

Cette section présente des situations spécifiques où certains droits peuvent être bafoués en termes de **logement**.

J'essaie de remplir un formulaire de demande de logement, mais il n'est pas dans un format accessible. Qu'est-ce que je peux faire ?

Il faudra demander au centre d'où vous avez recueilli votre demande de logement de vous en procurer un en format accessible. En effet, selon les droits prévus à la **Charte québécoise**, l'organisme ou la société que vous consultez est dans **l'obligation de vous accommoder**.

Suis-je tenu de divulguer ma limitation visuelle à un locateur potentiel ?

Lors de la location d'un logement, **rien ne vous oblige de divulguer votre perte de vue à votre locateur potentiel**. En effet, vous avez droit à la protection de vos renseignements personnels, notamment sur votre santé physique. Toutefois, si vous voulez bénéficier de quelconques adaptations, il sera nécessaire de divulguer votre perte de vue à votre locateur, afin qu'il mette en œuvre les changements nécessaires pour vous accommoder.

Il est intéressant à mentionner que le **Code civil du Québec** consacre certains articles aux personnes handicapées dans le chapitre **Du louage**. L'article 1921 du **Code** prévoit que :

« Lorsque une personne handicapée, sérieusement restreinte dans ses déplacements, occupe un logement, qu'elle soit ou non elle-même locataire, le locateur est tenu, à la demande du locataire, d'identifier le logement, conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ».

À ce sujet, le ministre de la Justice a commenté cet article dans le [Code civil annoté](#) :

« Cet article reprend le droit antérieur, quant à l'identification d'un logement occupé par une personne handicapée. Il y apporte toutefois une précision, en affirmant expressément que la règle s'applique, que la personne handicapée soit ou non elle-même locataire ».

Au sujet de la résiliation du bail l'article 1974 du **Code civil su Québec** dispose :

« Un locataire peut résilier le bail en cours, s'il lui est attribué un logement à loyer modique ou si, en raison d'une décision du tribunal, il est relogé dans un logement équivalent qui correspond à ses besoins; il peut aussi le résilier s'il ne peut plus occuper son logement en raison d'un handicap ou, s'il s'agit d'une personne âgée, s'il est admis de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée, dans une ressource intermédiaire, dans une résidence privée pour aînés où lui sont offerts les soins infirmiers ou les services d'assistance personnelle que nécessite son état de santé ou dans tout autre lieu d'hébergement, quelle qu'en soit l'appellation, où lui sont offerts de tels soins ou services, qu'il réside ou non dans un tel endroit au moment de son admission. »

Selon le commentaire du ministre de la justice dans le [Code civil annoté](#) (N 3-5) :

« pour qu'un locataire puisse se prévaloir de la faculté de résiliation du bail pour handicap, il faut que ce dernier soit survenu depuis la conclusion du bail, ou du moins qu'il se soit aggravé tellement qu'il a pour effet d'empêcher le locataire d'occuper le logement, alors qu'il ne l'empêchait pas auparavant³.

Une maladie d'ordre mental, comme la maladie d'Alzheimer, est un handicap au sens de ce texte⁴. Il faut garder à l'esprit que cette disposition

³ **Gestion Reluc inc. c. Lemelin**, (R.D.L., 1997-01-10), SOQUIJ AZ-97061033, [1997] J.L. 77

⁴ **Bilodeau-Dorval c. Immeubles 1270 Québec enr.**, (R.D.L., 1996-10-25), SOQUIJ AZ-97061015, [1997] J.L. 36

est d'interprétation restrictive. La charge de la preuve repose sur le locataire⁵. »

Dans une décision très récente concernant la preuve du handicap, le tribunal précise : « [23] l'avis doit préciser que la résiliation a lieu en raison d'un handicap précis et bien identifié. Il doit être accompagné de l'attestation de l'autorité concernée. La jurisprudence s'est prononcée à plusieurs reprises sur la question de l'attestation requise. On considère généralement qu'un certificat médical s'avère suffisant pourvu qu'il soit suffisamment précis, complet et concluant pour renseigner adéquatement le locateur.

[24] La rédaction laconique utilisée dans le billet médical rédigé par le médecin traitant de la locataire ne permet pas au Tribunal de conclure que cette dernière a un handicap au sens de la loi.⁶ »

Je crois que ma demande de logement a été refusée en raison de ma perte de vue. Qu'est-ce que je peux faire ?

La **Charte des droits et libertés de la personne** vous accorde une protection qui fait en sorte qu'**on ne peut pas refuser votre demande de logement sur la base de votre handicap**. Si vous croyez que votre demande de logement a été refusée à cause de votre handicap, vous pouvez faire une plainte auprès de la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**. Si vous voulez porter plainte, il est important de vous assurer de conserver tous les faits et documents relatifs à la situation à laquelle vous faites face. Consultez le document sur les [recours généraux](#) pour connaître la marche à suivre.

⁵ **Fortier c. Immeuble 3385-3395**, (R.D.L., 1996-08-22), SOQUIJ AZ-97061005, [1997] J.L. 12

⁶ **Adjetey c. 155671 Canada inc.**, 2021 QCTAL 12523 (CanLII).

Que se passe-t-il si on m'a refusé un logement parce que j'ai un chien-guide ?

L'article 10 de la **Charte québécoise** vous protège contre la discrimination basée sur le moyen de pallier votre handicap que vous utilisez. En ce référent au cas [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse contre 9185-2152 Québec inc. \(Radio Lounge Brossard\), 2015 QCCA 577, EYB 2015-250130](#), paragraphe 45, la jurisprudence reconnaît les chiens-guides comme étant un moyen de pallier un handicap, ce qui entre donc sous la protection de l'article 10 de la **Charte**. On ne peut donc pas vous refuser un logement à cause de votre chien-guide.

D'ailleurs, **le choix d'utiliser ou non un chien guide vous revient entièrement**, car c'est à vous de déterminer quel moyen de pallier votre handicap est le meilleur pour vous (voir à ce sujet la jurisprudence : [Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain inc. c. Régie du logement](#), p.13). On n'a donc pas le droit de vous dire de trouver un moyen différent. Si vous avez besoin d'un chien-guide, le recours à cette option vous appartient. Le choix du moyen pour pallier le handicap appartient à la personne handicapée et à personne d'autre. Il n'appartient donc pas à un restaurant d'établir que l'admission chez lui d'un chien-guide n'est pas nécessaire quand la personne aveugle est accompagnée d'une autre personne. L'aveugle et le chien-guide constituent une unité indissociable⁷. Si on vous refuse un logement à cause de votre chien-guide, vous pouvez porter plainte à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**.

⁷ *Commission des droits de la personne c.2858029 Canada Inc.*, J.E. 95-2224 (T.D.P.).
<https://elois.caij.qc.ca/C-12/article10>, N° 311

J'aimerais apporter des changements à ma résidence pour tenir compte de ma limitation visuelle. Mon fournisseur de logements est-il tenu de faire ces accommodements ?

Oui, le locateur a le devoir de vous offrir un accommodement raisonnable. C'est-à-dire, si cela n'impose pas une contrainte excessive et n'enfreint pas les droits des autres, le locateur est dans **l'obligation d'améliorer votre situation** et de corriger ses effets discriminatoires de manière qu'elle soit égale à celle d'une personne non handicapée qui occuperait votre logement. Ceci fait partie de vos droits prévus à l'article 10 de la **Charte**.

Pour élaborer une solution, le locateur doit collaborer avec vous de bonne foi. Vous pouvez lui indiquer que la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** offre un service de consultation pour le renseigner sur ses obligations et l'aider à trouver des solutions.

Cependant, en situation de copropriété, une modification pour raison d'accommodation que vous suggérez requiert l'approbation du **syndicat des copropriétaires**. Il se pourrait que les copropriétaires proposent une autre solution qui vous convienne aussi. Vous pouvez consulter à cet effet le cas de la [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse \(Cartier\) contre Le Manach, 2017, QCTDP 5](#) dans la jurisprudence.

Dois-je payer mes accommodements de logements ?

Des **programmes gouvernementaux** peuvent subventionner la réalisation de travaux d'adaptation pour rendre votre logement plus accessible :

- Le **Programme d'adaptation de domicile (PAD)** de la **Société d'habitation du Québec (SHQ)** : disponible si vous habitez à l'extérieur de Montréal;
- Le **Programme d'adaptation de domicile (PAD) de Montréal** : remplace le **PAD** de la **SHQ** sur le territoire de la Ville de Montréal;
- D'autres **programmes publics et privés**, dont les assurances, peuvent être disponibles pour financer des travaux d'adaptation.

Il faut noter que chaque programme a ses propres conditions d'admissibilité et montants maximaux admissibles. Les programmes peuvent demander un consentement uniforme des copropriétaires, si vous êtes en situation de copropriété.

Mon fournisseur de logements communique des renseignements importants sur le bâtiment (comme les essais d'alarme d'incendie, les réparations ou l'arrêt temporaire de l'eau) dans un format inaccessible (par exemple, en utilisant des affiches dans les aires communes ou en distribuant des dépliants imprimés).

Qu'est-ce que je peux faire ?

Votre fournisseur de logement a l'**obligation de vous accommoder de façon raisonnable** pour assurer votre droit à l'égalité. Vous pouvez donc demander à votre fournisseur de logement que vos documents vous soient

remis en format accessible, et celui-ci aura l'obligation de vous accommoder, à moins que l'accommodement ne constitue une contrainte excessive.

« Il y a contrainte excessive lorsque les moyens raisonnables d'accommoder ont été épuisés et qu'il ne reste que des options d'accommodement déraisonnables ou irréalistes⁸. » De plus, « l'absence de mesures d'accommodement ne peut se justifier que si leur mise en place entraîne des risques excessifs ou des coûts excessifs⁹. »

Si votre fournisseur de logement refuse de travailler avec vous pour trouver une solution adéquate au fait que vous n'avez pas accès à l'information importante concernant votre immeuble, il viole son obligation d'accommodement raisonnable et enfreint la **Charte québécoise**. Vous êtes donc en mesure de porter plainte à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**.

⁸ **Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.**, 2007 CSC 15, EYB 2007-116801, par. 122 et 130.

⁹ **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 9185-2152 Québec inc. (Radio Lounge Brossard)**, 2015 QCCA 577, EYB 2015-250130, paragraphe 45.

Mon fournisseur de logements dit que mes accommodements demandés sont en conflit avec une autre loi ou politique (par exemple règlements de condominiums). Cela signifie-t-il que les accommodements ne peuvent pas être faits ?

La **Cour suprême du Canada** a reconnu « un statut prééminent, voire quasi constitutionnel » à la **Charte des droits et libertés**¹⁰. Celle-ci lie non seulement l'État québécois, mais également les personnes privées, qu'elles soient physiques ou morales — tel qu'un syndicat de copropriété¹¹.

Le droit à l'égalité, et conséquemment le droit à des accommodements raisonnables, prime donc sur toute autre loi ou politique. Dans la mesure où un accommodement raisonnable (qui n'impose pas de contrainte excessive) entre en conflit avec une autre loi ou politique, **le droit à l'accommodement raisonnable l'emporte**. Cela a été vu notamment dans l'affaire Amselem, ainsi que dans l'affaire de la [Coopérative d'habitation L'Escale de Montréal contre la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2010, QCCA 1791](#), paragraphe 49 à 53.

¹⁰ Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Communauté urbaine de Montréal, 2004 CSC 30, REJB 2004-61850, par. 15.

¹¹ Syndicat Northcrest c. Amselem, [2004] 2 R.C.S. 551, REJB 2004-66513.

Je réside dans un foyer de soins à longue durée et j'ai l'impression que mes droits ont été violés. Qu'est-ce que je peux faire ?

Les CHSLD font partie du **réseau de la santé**. Ils sont donc couverts par le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Le sont aussi les résidences privées pour aînés, ainsi que les services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociales.

Les démarches à suivre sont donc les mêmes que pour les plaintes dans le cadre du [réseau de la santé](#). Le guide sur les [soins de santé](#) répondra à cette question.

1. Porter plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Vous aurez à [porter plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement en cause](#). Selon la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** (L.R.Q., c. S-42), chapitre 3, section 1, la plainte auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut se faire verbalement ou par écrit. Au besoin, vous pouvez demander au commissaire qu'il vous aide à formuler votre plainte. Il doit en effet vous assister tout au long de vos démarches.

Peu de temps après avoir fait votre plainte, vous recevez une lettre du commissaire qui vous confirme qu'il l'a bien reçue. Lorsque le commissaire a terminé son examen des événements, il vous transmet ses conclusions. Il doit le faire au plus tard 45 jours après avoir reçu votre plainte. Si vous ne recevez pas ses conclusions à l'intérieur de ce délai, vous pouvez vous adresser au **Protecteur du citoyen**.

2. Protecteur du citoyen

Le **Protecteur du citoyen** exerce les fonctions de **Protecteur des usagers** en matière de santé et de services sociaux conformément avec la **Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux** (article 1).

Le **Protecteur du citoyen** intervient généralement en deuxième recours, donc lorsque le plaignant est insatisfait des résultats du premier recours auprès du **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** (article 8).

Votre plainte peut être faite verbalement ou par écrit (article 10 paragraphe 3). Cependant, il est recommandé de faire votre plainte en remplissant le [formulaire de plainte sécurisé](#) disponible sur le site web du **Protecteur du citoyen**.

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

Il vous est toujours possible de saisir la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** et en conséquence le **tribunal des droits de la personne** ou les **tribunaux de droit commun** en invoquant la violation de la **Charte québécoise**. Consultez notre document traitant des [recours généraux](#) pour plus de détails à ce sujet.

Je suis résident d'une coopérative d'habitation sans but lucratif et je crois que j'ai été victime de discrimination en raison de ma limitation visuelle. Qu'est-ce que je peux faire ?

La **Charte québécoise** lie non seulement l'État québécois, mais également les personnes privées, qu'elles soient physiques ou morales. La **Charte** s'applique donc aux coopératives d'habitation, qui ont donc **l'obligation d'accommodement raisonnable** envers leurs membres.

Si vous êtes victime de discrimination sur la base de votre handicap, vous pouvez faire une plainte auprès de la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**.