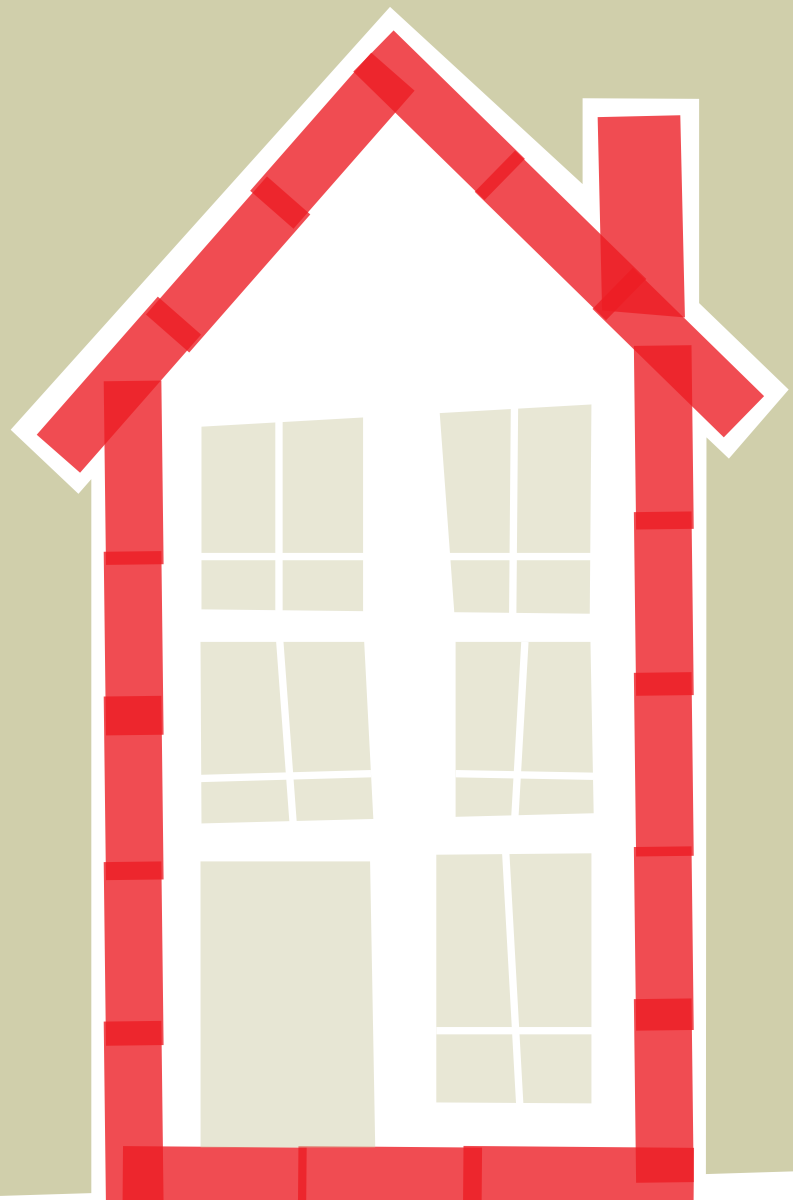




Guide pour un

# logement de qualité à Laval

Guide d'information à l'intention des citoyens de Laval



## Un guide pratique

Le *Guide pour un logement de qualité à Laval* a été élaboré par la Ville de Laval afin de mieux informer ses citoyens des ressources et des services existants en matière de logement locatif sur le territoire de Laval.

Tout locataire a droit à un logement convenable, sécuritaire, d'une qualité et d'une taille adéquates pour lui et sa famille. Toutefois, il est possible qu'un locataire soit confronté à des conditions d'insalubrité (présence de moisissures, de vermine...) de son logement ou du bâtiment dans lequel il habite. Il peut aussi être victime de nuisances (excès de bruit ou de poussière, odeur nauséabonde...) causées par les activités d'une personne ou d'une entreprise qui troublent la tranquillité des lieux. Un logement ou un bâtiment peut aussi comprendre des déficiences (système d'alarme-incendie défectueux, raccordement électrique dangereux, élément de structure inadapté...), être endommagé (porte qui ne ferme pas, placoplâtre troué...) ou détérioré de façon importante (infiltration d'eau, garde-corps mal fixé, élément de bois pourri non sécuritaire), tous des facteurs qui peuvent compromettre la sécurité des personnes qui y habitent.

Le *Guide pour un logement de qualité à Laval* propose une démarche simple au locataire qui fait face à de telles conditions, en lui indiquant à qui s'adresser pour faire corriger la situation, le cas échéant. La première partie du guide présente les principales responsabilités qui incombent au locataire et au propriétaire d'un logement en location. Elle décrit ensuite la démarche que doit suivre le locataire confronté à un problème de salubrité, de nuisance ou de sécurité de son habitation. La deuxième partie du guide constitue un répertoire pratique des principaux organismes compétents en matière de logement (logement social, aide d'urgence aux locataires, aide pour l'accès à la propriété, réglementation...) sur le territoire de la Ville de Laval. Le lecteur trouvera une description de la mission de l'organisme ainsi que ses coordonnées.

## Le logement à Laval <sup>1</sup>

On constate l'existence d'environ 152 000 ménages sur le territoire de Laval<sup>2</sup>. Quelque 70 % des ménages sont propriétaires alors que 30 % sont locataires. La plupart occupent des logements relativement récents par comparaison à ceux situés à Montréal. En 1946, l'Île-Jésus ne comptait que 4 300 logements. C'est à la suite de la Seconde Guerre mondiale que la construction de logements a pris son envol. Plus de 75 % ont été construits après 1965.

Selon les dernières données obtenues, la qualité de l'entretien des logements serait relativement bonne. Seulement 6 % des logements nécessiteraient des réparations majeures; 26 %, des réparations mineures.

Néanmoins, les bâtiments d'habitation à Laval vieillissent naturellement et la Ville de Laval conçoit, en partenariat, des services et des programmes pour s'assurer de maintenir la qualité des logements pour la population lavalloise.

<sup>1</sup> Sauf indication contraire, les données indiquées dans cette section proviennent du Recensement de 2006 de Statistique Canada.  
<sup>2</sup> Statistique Canada, Recensement de 2006 et Ville de Laval, émission des permis de construction.

## Les premiers acteurs en matière de logement



### LE LOCATAIRE

En tant que locataire, vous avez la responsabilité de choisir le logement qui vous convient. C'est en vous informant que vous serez en mesure de faire le meilleur choix. Le *Guide pour un logement de qualité à Laval* regroupe toutes les ressources pertinentes. La Société d'habitation du Québec dresse une liste d'éléments à considérer avant de louer un logement:<sup>3</sup>

#### Les services

Assurez-vous que le transport en commun, les écoles, les commerces et les lieux de loisirs sont facilement accessibles.

#### Le quartier

Informez-vous sur l'intensité et la fréquence du bruit, la sécurité, le cadre de vie, la réputation et l'ambiance de celui-ci.

#### Les charges financières

Calculez les coûts liés à la location du logement tels que les taxes pour l'eau et la collecte des ordures, le stationnement, le déneigement, le lavoir, l'électricité et ainsi de suite. Incluez-les dans le budget que vous consacrerez à votre logement.

#### L'aménagement

Portez une attention particulière à la répartition et au nombre de pièces, aux fonctionnalités du logement, aux possibilités de rangement, à la quantité de l'éclairage naturel qui pénètre le lieu, à la présence d'un balcon, d'une terrasse ou d'une cour intérieure.

#### L'état du logement

Soyez attentif aux plafonds et aux murs, vérifiez s'ils sont détériorés par des moisissures et s'ils ont besoin d'être repeints. Vérifiez aussi l'état des robinets, essayez-les. Communiquez avec **Hydro-Québec** pour connaître la consommation d'énergie du logement, vous pourrez mieux planifier votre budget.

Le locataire doit s'assurer de respecter les obligations contenues dans son bail. C'est dans le Code civil du Québec que se retrouve l'ensemble de ces obligations, notamment:<sup>4</sup>

- payer le loyer convenu à la date prévue;
- maintenir le logement en bon état de propreté;
- se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires et du propriétaire;
- aviser le propriétaire d'une défectuosité ou détérioration substantielle de son logement dès sa survenance.

<sup>3</sup> Capsules conseils pour le locataire, rubrique du site Internet de la Société d'habitation du Québec, septembre 2010

<sup>4</sup> Principales obligations du locataire en cours de bail, rubrique du site Internet de la Régie du logement du Québec, mars 2010

## Les premiers acteurs en matière de logement (suite)

### LE PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire est celui qui offre en location un logement à un locataire. Le propriétaire peut habiter dans le même bâtiment ou ailleurs. Le propriétaire a l'obligation de maintenir le bâtiment d'habitation et les logements qu'il loue en bon état. Selon le Code civil du Québec, il doit entre autres:<sup>5</sup>

- fournir et maintenir le logement en bon état d'habitabilité et de propreté par un entretien convenable pour toute la durée du bail;
- fournir un logement sécuritaire pour ses habitants;
- procurer la jouissance paisible du logement;
- faire toutes les réparations nécessaires, sauf celles à la charge du locataire;
- s'assurer que le nombre d'occupants respecte les conditions normales de confort et de salubrité.

## Démarche à suivre en cas de problèmes avec son logement

Lorsqu'en tant que locataire vous constatez un problème concernant la salubrité (présence de moisissures, de vermine...), une nuisance (excès de bruit ou de poussière, odeur nauséabonde...) ou encore une déficience pouvant compromettre la sécurité des personnes qui habitent votre logement (système d'alarme-incendie défectueux, porte endommagée, garde-corps mal fixé...), vous devez entreprendre la démarche appropriée selon les responsabilités de chaque acteur.

### En cas d'urgence

Si vous constatez un danger grave et imminent pour la sécurité des personnes, tel que la possibilité d'effondrement d'un mur, une odeur d'essence ou de gaz ou de la fumée à l'intérieur d'un bâtiment,

COMPOSEZ LE **9-1-1**.

<sup>5</sup> Principales obligations du propriétaire à la délivrance du logement et en cours de bail, rubrique du site Internet de la Régie du logement du Québec, mars 2010

## Démarche à suivre en cas de problèmes avec son logement (suite)

Lorsque vous êtes confronté à un tel problème, voici la démarche à suivre par étapes :

1

Déterminez d'abord les sources du problème dont vous êtes responsable et celles qui relèvent de l'autre partie.

2

Si le problème relève de l'autre partie, avisez la personne verbalement de la nature du problème.

S'il n'y a pas eu de suivi à votre avis verbal dans un délai raisonnable, transmettez à l'autre partie un avis écrit qui expose, de façon précise, le problème et les travaux devant être exécutés. Consentez un délai pour ce faire.

N'oubliez pas d'obtenir un accusé de réception de votre avis écrit.

3

Si le problème n'a pas été corrigé à la fin du délai précisé dans l'avis écrit (étape 2) et qu'il concerne un logement sous bail de location, il faut exercer un recours contre l'autre partie à la Régie du logement du Québec. Pour exercer un recours (autrement dit, produire une demande), vous avez le choix.

Vous pouvez vous rendre en personne au bureau de la Régie du logement situé à Laval. Un préposé peut vous aider à remplir le formulaire de recours.

**Régie du logement** (bureau de Laval)  
2800, boulevard Saint-Martin Ouest, 3<sup>e</sup> étage, bureau 3.10  
Laval (Québec) H7T 2S9  
Téléphone : 514 873-2245 ou 1 800 683-BAIL (2245)

**OU**

Vous pouvez remplir le formulaire de recours sur le site Internet de la Régie du logement et le transmettre par la poste.  
[www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

4

**Si le problème n'a pas été corrigé à la fin du délai précisé dans l'avis écrit (étape 2) et qu'il menace votre santé ou votre sécurité**, vous pouvez communiquer avec la Ville de Laval en composant le 311 ou 450 978-8000. Un agent de service vous dira si la Ville de Laval peut intervenir dans votre cas particulier ou il vous dirigera vers l'organisme responsable pouvant vous aider dans votre démarche.

### RESSOURCES GOUVERNEMENTALES

#### Régie du logement du Québec

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

Le site Internet de la Régie contient aussi une vaste banque d'informations pour le propriétaire et le locataire, tel que leurs obligations respectives ainsi que la façon d'exercer un recours à la Régie.

**Régie du logement** (bureau de Laval)  
2800, boulevard Saint-Martin Ouest, 3<sup>e</sup> étage, bureau 3.10  
Laval (Québec) H7T 2S9  
Téléphone : 514 873-2245 ou 1 800 683-BAIL (2245)  
Télécopieur : 450 864-8077  
Site Internet : [www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

#### Régie du bâtiment du Québec

La Régie du bâtiment du Québec est responsable d'assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes qui accèdent à un bâtiment ou à un équipement à l'usage du public. Il est à noter que tous les bâtiments ne sont pas sous la responsabilité de la Régie. En règle générale, les bâtiments de plus petite taille sont sous la responsabilité de la Ville de Laval. Toutefois, les éléments liés à la plomberie, au gaz et à l'électricité, les monte-charges et ascenseurs sont généralement contrôlés par la Régie, peu importe la taille du bâtiment.

**Centre de relation clientèle** (CRC) de la Régie du bâtiment  
545, boulevard Crémazie Est, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2  
Téléphone : 514 873-0976 ou 1 800 361-0761  
Télécopieur : 514 864-2903  
Site Internet : [www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)

### **Société d'habitation du Québec**

Ainsi que son site Internet l'énonce, la Société d'habitation du Québec (SHQ) agit comme principale conseillère du gouvernement du Québec en matière d'habitation. Elle élabore et met en œuvre des politiques et des programmes dans le domaine de l'habitation. Elle est aussi responsable du plus important parc immobilier de logements sociaux sur le territoire québécois. La Société d'habitation du Québec s'est entendue avec la Ville de Laval pour que cette dernière administre certains de ses programmes d'aide au logement.

Le site Internet de la Société d'habitation du Québec contient des rubriques d'information pour les locataires et un hyperlien menant au guide *Vivre en logement*, qu'on peut consulter à l'adresse suivante : [www.logement.info.gouv.qc.ca](http://www.logement.info.gouv.qc.ca). Vous trouvez également des conseils pour améliorer la qualité de l'air de votre demeure à cette adresse : [www.habitation.gouv.qc.ca/qualite\\_air/](http://www.habitation.gouv.qc.ca/qualite_air/).

#### **Société d'habitation du Québec**

Direction des communications  
Aile Saint-Amable, 3<sup>e</sup> étage  
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau  
Québec (Québec) G1R 5E7  
Téléphone : 1 800 463-4315  
Télécopieur : 514 873-8340  
Site Internet : [www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca)

### **Agence de la santé et des services sociaux de Laval**

L'Agence de la santé et des services sociaux de Laval est déléguée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) pour exercer les fonctions nécessaires à la coordination de la mise en place des services de santé et des services sociaux de la région de Laval, particulièrement en matière de financement, de ressources humaines et de services spécialisés. L'Agence assume entre autres la surveillance des activités de santé publique et le soutien aux organismes communautaires.

Le site Internet de l'Agence contient beaucoup d'informations sur la santé publique. On y retrouve des conseils sur la qualité de l'air intérieur de même qu'un dépliant relatif aux moisissures à la maison, à l'adresse suivante :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2002/02-214.pdf>

#### **Agence de la santé et des services sociaux de Laval**

800, boulevard Chomedey, tour A  
Laval (Québec) H7V 3Y4  
Téléphone : 450 978-2000  
Télécopieur : 450 978-2100  
Courriel : [communications.agencelaval@sss.gouv.qc.ca](mailto:communications.agencelaval@sss.gouv.qc.ca)  
Site Internet : [www.sssslaval.gouv.qc.ca/](http://www.sssslaval.gouv.qc.ca/)

### **Société canadienne d'hypothèques et de logement**

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) indique sur son site Internet qu'elle est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada. Constituée en société d'État le 1<sup>er</sup> janvier 1946 pour réagir à la pénurie de logements qui a suivi la guerre, elle est devenue, depuis ce jour, une institution nationale d'importance. La SCHL est le premier fournisseur au Canada d'assurance prêt hypothécaire, de titres hypothécaires, de programmes, de politiques et de recherche en matière d'habitation.

La SCHL fournit aux locataires et propriétaires de l'information sur la construction, la rénovation et l'entretien d'un logement, des conseils sur la recherche d'un logement et sur les économies d'énergie. Son site Internet contient plusieurs manuels et dépliants qui sont offerts gratuitement, comme ceux contenus sous la rubrique «Des logements pour les nouveaux arrivants» qui se trouve à l'adresse suivante : [www.schl.ca/newcomers/french/renting.html](http://www.schl.ca/newcomers/french/renting.html)

#### **SCHL - Centre d'affaires du Québec**

1100, boulevard René-Lévesque Ouest, 1<sup>er</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 5J7  
Téléphone : 514 283-2222 ou 1 888 772-0772  
Site Internet : [www.schl.ca/fr/](http://www.schl.ca/fr/)

## **RESSOURCES LAVALLOISES**

### **ACEF de l'Île-Jésus**

L'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de l'Île-Jésus est un organisme communautaire qui offre notamment de l'aide et du soutien aux locataires. L'ACEF a par ailleurs initié la TROCALL (Table régionale des organismes communautaires autonomes en logement de Laval) qui regroupe une quinzaine de partenaires communautaires représentant différents segments de citoyens (jeunes, immigrants, femmes, personnes âgées, famille...). La TROCALL s'est donnée comme mandat d'analyser l'évolution de la situation du logement et d'organiser des actions communes dans le but d'améliorer certaines situations préoccupantes.

#### **ACEF de l'Île-Jésus**

1686, boulevard des Laurentides, bureau 103  
Laval (Québec) H7M 2P4  
Téléphone : 450 662-9428  
Téléphone (volet logement) : 450 662-0255  
Télécopieur : 450 662-2647  
Courriel : [aceflav@mediom.com](mailto:aceflav@mediom.com)  
Site Internet : [www.consommateur.ca/acef-lav/](http://www.consommateur.ca/acef-lav/)

### Ville de Laval

Guidée par des valeurs civiques et démocratiques, la Ville de Laval est au service des Lavallois et Lavalloises pour favoriser le développement d'un milieu de vie de qualité et offrir à ses citoyens les services requis, tout en respectant leur capacité de payer. La Ville de Laval fournit des services en matière de protection du citoyen, de culture, de vie communautaire et de loisirs, d'aménagement du territoire et de protection de l'environnement.

La Ville de Laval joue le rôle de leader sur le plan des services aux citoyens et auprès de l'ensemble de ses partenaires des secteurs public et privé, notamment les autres villes, les gouvernements fédéral et provincial, les institutions scolaires de Laval, les entreprises lavalloises et les organismes communautaires.

Dans le domaine de l'habitation, la Ville de Laval offre des conseils et administre ou finance différents programmes d'aide tels que l'accession à la propriété, la rénovation, l'aide à la construction de logements sociaux ou assistés, l'adaptation de logements pour les personnes ayant des besoins particuliers.

La Ville comprend aussi une division de l'urgence sociale dont la principale mission est d'offrir des services psychosociaux d'urgence à la population lavalloise, surtout dans les dossiers suivants :

- **Insalubrité** : La division peut porter assistance à la personne vulnérable dont le domicile est insalubre ou surencombré (personne âgée en perte d'autonomie, personne présentant des problèmes de santé mentale, par exemple). Le rôle des intervenants est alors d'évaluer l'état de la personne, de la diriger vers les ressources appropriées et de l'accompagner au besoin.
- **Hébergement pour itinérants** : La division de l'urgence sociale a aussi pour mandat d'assister les citoyens sans gîte afin de les orienter vers une ressource d'hébergement adaptée à leurs besoins.
- **Éviction** : Les intervenants de la division de l'urgence sociale assistent les huissiers de justice œuvrant sur le territoire lavallois lors de l'exécution d'un bref d'expulsion, que ce soit à la suite d'une décision de la Régie du logement ou d'une saisie immobilière (ou « reprise de finance ») par une institution financière. L'objectif de la division est d'offrir à la personne évincée un soutien psychologique, de l'aider à trouver un hébergement et à récupérer biens et meubles. Les intervenants peuvent diriger les personnes évincées vers les ressources d'hébergement au besoin.

## Répertoire des principaux organismes (suite)

Enfin, la Ville de Laval dispose depuis 2006 d'une Commission de l'habitation et du logement social. Cette commission a le mandat consultatif :

- d'élaborer des orientations et des politiques à soumettre au comité exécutif;
- de procéder aux consultations appropriées afin de valider des orientations et des politiques à soumettre au comité exécutif;
- de proposer des priorités d'action;
- de déposer les recommandations appropriées et de faire rapport périodiquement au comité exécutif.

Ville de Laval  
1333, boulevard Chomedey (rez-de-chaussée)  
C. P. 422, succursale Saint-Martin  
Laval (Québec) H7V 3Z4  
Téléphone : 311 ou 450 978-8000

Site Internet : [www.ville.laval.qc.ca](http://www.ville.laval.qc.ca) (Pour transmettre un commentaire, une suggestion, choisir le lien «Nous joindre» sur la page d'accueil du site.)

### **Office municipal d'habitation de Laval**

L'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) a été créé en 1979 par la Ville de Laval pour assurer la gestion des logements à loyer modique (HLM) construits sur son territoire, de même que la gestion et la réalisation de programmes liés aux logements. L'Office administre présentement 1 630 logements qui se répartissent comme suit :

- 1 120 logements dans le cadre du programme Habitations à loyer modique (HLM), répartis dans 15 projets comprenant 409 logements pour familles ou personnes seules et 711 logements pour personnes retraitées ou personnes à mobilité réduite;
- 393 logements dans le cadre du programme Supplément au loyer, pour familles, personnes seules ou personnes retraitées;
- 111 logements dans le cadre du programme Logement abordable Québec - volet social et communautaire, pour familles, personnes seules ou personnes à mobilité réduite;
- 6 logements dans le cadre du programme de rabatement d'intérêt, pour familles ou personnes à mobilité réduite.

L'Office s'implique également dans les projets conjoints d'intervention avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval (ASSSL) et le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL) dans 11 résidences pour personnes retraitées et handicapées. L'organisme soutient par ailleurs les associations de locataires des HLM de différentes façons :

- en subventionnant les associations de locataires;
- en subventionnant les projets d'action communautaire de ces associations;
- en initiant des comités de travail dans les HLM.

## Répertoire des principaux organismes (suite)

L'OMHL est aussi actif au sein de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). Il a participé notamment à l'élaboration du Plan d'action métropolitain pour le logement social et abordable, 2009-2013 qui vise à développer davantage le logement social et abordable sur tout le territoire de la CMM.

Enfin, l'Office est partenaire de l'ASSSL et du CSSSL dans un projet d'intervention à la Place Saint-Martin.

### **Office municipal d'habitation de Laval**

3090, boulevard Le Carrefour, bureau 200  
Laval (Québec) H7T 2J7  
Téléphone : 450 688-0184  
Télécopieur : 450 688-9023  
Courriel : omhlaval@bellnet.ca

### **Conférence régionale des élus de Laval**

La Conférence régionale des élus de Laval (CRÉ) est un organisme qui a pour mandat de favoriser la concertation des différents partenaires de la région de Laval. La CRÉ a mis sur pied le Comité logement social afin que les acteurs (publics, parapublics et communautaires) du logement social à Laval travaillent de concert à son développement.

### **Conférence régionale des élus de Laval**

1555, boulevard Chomedey, bureau 220  
Laval (Québec) H7V 3Z1  
Téléphone : 450 686-4343  
Télécopieur : 450 686-8377  
Courriel : info@crelaval.qc.ca  
Site Internet : www.crelaval.qc.ca

### **DIRA-Laval**

Fondé en 2002, DIRA-Laval s'est donné comme mission de dépister et de dénoncer, d'informer et d'intervenir, de référer, de réévaluer, d'accueillir et d'accompagner les personnes âgées de plus de 50 ans, victimes d'actes de violence, d'abus ou de négligence de la part d'un membre de la famille, d'un conjoint, d'un ami, d'un voisin, d'une institution ou d'une association quelconque.

### **DIRA-Laval**

1450, boulevard Pie-X, bureau 217  
Laval (Québec) H7V 3C1  
Téléphone : 450 681-1163  
Télécopieur : 450 681-1163  
Courriel : diralaval@bellnet.ca  
Site Internet : www.dira-laval.ca

## AUTRES RESSOURCES

### Corporation des propriétaires d'immeubles du Québec

La Corporation des propriétaires d'immeubles du Québec (CORPIQ) est une association à but non lucratif de propriétaires et de gestionnaires d'immeubles indépendants. Son mandat est de défendre les droits des propriétaires d'immeubles à logements, de former ses membres et de les faire économiser sur le prix des biens et services courants.

#### CORPIQ

750, boulevard Marcel-Laurin, bureau 131

Montréal (Québec) H4M 2M4

Téléphone : 514 748-1921

Télécopieur : 514 748-2473

Courriel : [corpiq@corpiq.com](mailto:corpiq@corpiq.com)

Site Internet : [www.corpiq.com](http://www.corpiq.com)

## Un commentaire, une suggestion ?

La Ville de Laval vous invite à lui faire part de vos commentaires ou de vos suggestions pour améliorer ce guide d'information.

**Par courriel :** Rendez-vous sur la page d'accueil de notre portail internet au [www.ville.laval.qc.ca](http://www.ville.laval.qc.ca) et cliquez sur le lien «Nous joindre».

**Par téléphone :** 311 ou 450 978-8000