



# PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLES À LOGEMENTS

UN AIDE-MÉMOIRE SUR  
LES DROITS DE LA PERSONNE  
EN MATIÈRE DE LOGEMENT

**Vous êtes propriétaire  
de logements locatifs?**

**Vous voulez savoir comment  
sélectionner des locataires  
sans faire de la discrimination?**

**Vous souhaitez entretenir une  
relation propriétaire-locataire  
dans le respect des droits et  
libertés de la personne?**

**Cet aide-mémoire  
est pour vous**

C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

## EXEMPLES

Je songe à transformer mon immeuble pour créer un grand logement avec 2 petits 3 et demi.

Mon immeuble est en mauvais état : je pense le vendre à un promoteur immobilier pour démolition et reconstruction.

Ma fille adulte poursuit ses études et je veux la loger dans un des logements de mon immeuble locatif.

## LE DROIT À LA JOUISSANCE PAISIBLE ET LA LIBRE DISPOSITION DE SES BIENS

**Article 6.** Toute personne a droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens, sauf dans la mesure prévue par la loi.

À titre de propriétaire, vous avez le droit de vendre, de rénover ou d'effectuer des réparations, de transformer, de détruire ou de reprendre votre immeuble en tout ou en partie pour votre usage personnel ou celui de membres de votre famille. Vous pouvez aussi implanter un nouveau règlement d'immeuble.

Le droit à la libre disposition de vos biens est cependant balisé par la loi et ne vous libère pas de vos obligations envers vos locataires. Il doit, entre autres, s'exercer dans le respect des droits garantis par la Charte, incluant :

- > Le droit à l'égalité
- > L'interdiction de harcèlement
- > Le droit au respect de leur vie privée
- > Le droit à la jouissance paisible de leurs biens
- > Le droit à l'inviolabilité de leur demeure
- > Le droit à la sauvegarde de leur dignité
- > Le droit à l'intégrité de leur personne

Ces droits sont protégés par la Charte.

[legisquebec.gouv.qc.ca/fr](http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr)

Vous ou votre mandataire (concierge, par exemple) devez les respecter, et ce, avant la location ainsi que durant toute la durée du bail ou l'occupation du logement.

Leur non-respect peut vous exposer à des recours judiciaires prévus entre autres en vertu de la Charte.



C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLES DE DISCRIMINATION

Je m'assure de loger toutes les familles immigrantes ensemble dans le même immeuble, comme ça j'ai moins de problèmes de voisinage. (distinction)

Je refuse de signer un bail avec des personnes assistées sociales : elles ne sont pas fiables pour le paiement du loyer. (exclusion)

Je loue seulement aux femmes; elles font plus attention aux logements et paient rigoureusement leur dû le 1<sup>er</sup> du mois. (préférence)

## LE DROIT À L'ÉGALITÉ ET L'INTERDICTION DE DISCRIMINER

**Article 10.** 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.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

En matière de logement, la Charte protège le droit à l'égalité et interdit la discrimination. À titre de propriétaire, vous ne pouvez exercer votre droit à la libre disposition de vos biens de façon discriminatoire.

Discriminer, c'est entre autres sélectionner une personne (distinction, exclusion ou préférence) en se fondant, même en partie, sur un ou plusieurs des 14 motifs suivants, qu'ils soient réels ou présumés :

- > l'origine ethnique ou nationale, « race », couleur de peau, langue (par exemple l'accent);
- > la condition sociale : prestataire de l'aide sociale, de l'assurance-emploi ou de la sécurité de la vieillesse, aux études, à la pige ou à statut précaire;
- > la situation de handicap ou le fait d'utiliser un moyen pour y pallier, par exemple un animal d'assistance ou un fauteuil roulant;
- > l'état civil : célibataire, en colocation, personne mariée, séparée, divorcée, famille monoparentale ou recomposée;
- > la grossesse ou le fait de prévoir avoir des enfants;
- > l'âge, incluant celui des enfants;
- > le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre;
- > les croyances ou pratiques religieuses;
- > les convictions politiques;

...ou ceux des membres de son ménage.

La discrimination peut être directe ou indirecte, intentionnelle ou non. Elle est souvent causée par des préjugés qui peuvent même être inconscients.

C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLES D'ANNONCES DISCRIMINATOIRES

Voisins très tranquilles en bas donc nous cherchons des personnes tranquilles : idéal pour personnes semi-retraitées et retraitées.

6 et demi, grande salle familiale au sous-sol. Ne peut pas convenir à des familles avec de jeunes enfants.

Grand 4 et demi bien situé, à prix d'ami! BS s'abstenir.

**Q :** Si je ne peux pas choisir sur la base de ces 14 motifs, alors sur quoi je peux fonder mon choix?

**R :** De manière générale, la personne candidate qui a démontré un comportement antérieur adéquat et sa capacité de payer le loyer ne devrait pas se voir refuser le logement qu'elle convoite. En aucun cas, ce refus ne peut être basé en tout ou en partie sur l'un ou l'autre des 14 motifs interdits de discrimination.

L'obligation de respecter les droits de la personne et l'interdiction de discrimination concerne **chaque étape** de la relation propriétaire-locataire :

### ÉTAPE 1 - L'AFFICHAGE DU LOGEMENT DISPONIBLE

**Article 11.** Nul ne peut diffuser, publier ou exposer en public un avis, un symbole ou un signe comportant discrimination ni donner une autorisation à cet effet.

L'annonce d'un logement à louer, qu'elle soit affichée sur le balcon, dans les petites annonces du journal municipal, sur un babillard communautaire, publiée sur les médias sociaux ou sur un site web spécialisé, ne peut être discriminatoire.

La personne ou l'organisation qui émet l'annonce ainsi que celle qui a autorisé sa publication peuvent être visées dans le cadre d'une plainte pour discrimination.

**Q :** Je fais affaire avec un site web spécialisé pour annoncer mon logement à louer. Est-ce que je suis quand même responsable du contenu de l'affichage?

**R :** Oui. Si votre affichage est discriminatoire, le service externe et vous-même vous exposez à une plainte.





## C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLES DE DISCRIMINATION

J'ai reçu par courriel une réponse à mon annonce de logement, mais je n'arrivais pas à dire le nom de famille de la personne alors je ne l'ai pas contactée.

Au téléphone, la candidate avait un lourd accent. Je lui ai dit que l'appartement convoité était loué, mais que j'en ai un autre, moins cher, dans un quartier plus multi-culturel.

La dame qui a appelé paraissait âgée. Puisque l'appartement est au 3<sup>e</sup> étage sans ascenseur, je lui ai demandé si elle avait la capacité de monter toutes ces marches. J'ai envie de la rappeler pour lui dire que c'est loué.

La personne qui a appelé pour le logement m'a semblé être une femme. Au moment de la visite, quand j'ai vérifié son identité sur son permis de conduire, j'ai noté un prénom masculin et la mention de sexe masculin. J'hésite à conclure avec cette personne; je ne veux pas troubler mes autres locataires.

## ÉTAPE 2 - LE PREMIER CONTACT

**Article 12.** Nul ne peut, par discrimination, refuser de conclure un acte juridique ayant pour objet des biens ou des services ordinairement offerts au public.

Un bail est un contrat - un acte juridique - qui concerne un bien ordinairement offert au public. Il est donc soumis à l'interdiction de discrimination. Lorsque des personnes candidates vous contactent, vous ne pouvez pas les filtrer sur la base des 14 motifs interdits de discrimination, que ce soit de façon directe ou indirecte.

En plus d'éviter certaines questions, portez une attention aux préjugés inconscients qui pourraient influencer votre choix. Votre décision ne doit pas se fonder sur des stéréotypes, des généralités ou de mauvaises expériences passées.



## C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLES DE SITUATIONS CONTRAIRES À LA CHARTE

Avant de me déplacer pour faire visiter, je collecte le plus d'informations possible sur les personnes candidates. Je leur demande leur date de naissance, le nom de leur employeur et le poste occupé, leurs projets des prochaines années, si elles ont la citoyenneté canadienne, leur revenu annuel, le nom de leur banque, leurs références...

Pour être égal envers tout le monde, j'organise une visite collective et je fais compléter une **Demande de logement** à toute personne qui désire l'appartement. Je demande aussi une photocopie du permis de conduire ou du passeport.

C'est un couple qui s'est présenté à la visite. Je leur ai dit: Vous êtes certains que ce n'est pas trop petit pour vous? Vous allez certainement vouloir des enfants bientôt. Moi, je veux louer pour longtemps.

## ÉTAPE 3 - LA CUEILLETTE DE RENSEIGNEMENTS ET LA VISITE

**Article 4.** Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

**Article 5.** Toute personne a droit au respect de sa vie privée.

Que ce soit au moment du premier contact, lors de la visite du logement ou par l'entremise d'un formulaire de type *Demande de location*, vous ne pouvez demander que les renseignements nécessaires à la location afin de respecter le droit au respect de la vie privée.

En règle générale, **vous ne pouvez exiger** les renseignements suivants pour conclure un bail :

- > Date de naissance
- > Âge et sexe des enfants, détails sur l'entente de garde
- > État civil et questions portant sur les relations et habitudes de vie
- > État de grossesse ou projet d'avoir des enfants
- > État de santé physique et mental
- > Nombre de personnes qui occuperont le logement
- > Pays d'origine
- > Statut d'emploi ou occupation, salaire, coordonnées de l'employeur, durée du lien d'emploi
- > Numéro d'assurance sociale, d'assurance maladie ou de passeport
- > T4, relevé d'emploi, relevé de paie, solde bancaire, numéro de compte
- > Numéro de permis de conduire ou immatriculation, marque et année du véhicule

Certaines exceptions existent toutefois. Par exemple, vous pouvez demander la date de naissance si la personne candidate a consenti à une enquête de crédit.

Sauf exception, les **antécédents judiciaires** relèvent aussi de la vie privée. Pour la conclusion d'un bail de logement, il n'est généralement pas nécessaire de collecter cette information, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Les formulaires de type **Demande de logement** qui circulent peuvent comporter des éléments discriminatoires et contraires à la Charte. Privilégiez le modèle suggéré sur notre site web. [cdpdj.qc.ca/Publications/fiche\\_logement](http://cdpdj.qc.ca/Publications/fiche_logement)

---

**Q :** J'utilise un formulaire de demande de logement qui comporte des sections obligatoires et d'autres qui ne le sont pas. Les sections non obligatoires portent sur l'emploi, le revenu, la fonction, le nom de l'employeur, l'adresse de la banque, le numéro de compte bancaire, le nombre et l'âge des enfants...demander de tels renseignements sur une base volontaire est-il conforme aux droits de la personne?

**R :** Les informations demandées doivent être **nécessaires à la location d'un logement** pour éviter de porter atteinte au droit au respect de la vie privée. Par exemple, vous pouvez demander à une personne candidate si elle possède une voiture pour savoir si vous devez inclure un espace de stationnement au bail.

Si des renseignements recueillis sur l'un des motifs de discrimination vous conduisent à exclure une candidature en fonction de ce motif, la personne exclue pourrait porter plainte.

---

**Q :** Si je donne le mandat à une agence de location de sélectionner les locataires de mon immeuble et que celle-ci ne respecte pas la Charte, est-ce qu'on peut porter plainte contre moi?

**R :** Oui. Les propriétaires et l'agence mandatée peuvent être tenus responsables de la discrimination survenue lors de la sélection.

---



## C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLES DE SITUATIONS CONTRAITRES À LA CHARTE

Avant de conclure un bail, j'impose toujours une enquête de crédit.

Il m'est arrivé de trouver une personne louche et de demander plus de renseignements que d'habitude pour prendre ma décision : j'ai vérifié auprès des 3 derniers propriétaires et appelé son employeur actuel et le précédent. J'ai vérifié ses antécédents judiciaires, si elle avait fait faillite et si un jugement avait été rendu à la Régie du logement contre elle. J'ai aussi visité le lieu de son travail et la rue où elle vit. J'ai envisagé de faire faire une enquête plus exhaustive par un détective privé, mais c'était trop cher.

Comme concierge, je dois m'assurer de filtrer les candidatures. C'est la politique du propriétaire; il ne veut pas de locataire sur l'aide sociale ou aux études.

Le montant du loyer ne peut représenter plus de 35% des revenus d'un ménage; c'est la politique de notre agence de location pour conclure un bail.

## ÉTAPE 4 - LA VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES ET DE LA CAPACITÉ DE PAYER

**Article 4.** Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

**Article 5.** Toute personne a droit au respect de sa vie privée.

Avant de signer un bail, vous pouvez demander à vérifier :

- > Le comportement antérieur de la personne candidate locataire, en demandant les coordonnées des propriétaires actuels ainsi que la durée de la location.
- > Sa capacité de payer mensuellement le loyer, en démontrant ses bonnes habitudes de paiement par un moyen qui convient aux deux parties et non par le recours systématique à une enquête de crédit.

Refuser systématiquement certaines catégories de personnes (prestataires de l'aide sociale, personnes immigrantes ou réfugiées) sans vérifier la capacité de payer des personnes candidates est discriminatoire.

Imposer systématiquement une enquête de crédit contrevient aussi au droit à la dignité de la personne, au respect de la vie privée et discrimine les personnes qui, pour différentes raisons, n'ont pas une bonne expérience de crédit.

La personne qui n'a pas d'historique de logement ou de crédit (étudiant, jeune adulte, personne nouvellement arrivée au Québec) ne peut être écartée sur cette base. Vous devez lui permettre de démontrer sa capacité de payer par d'autres moyens.

Utiliser des moyens indirects - comme la fixation d'un pourcentage maximal des revenus à consacrer au logement - pour filtrer les candidatures peut constituer de la discrimination indirecte fondée sur la condition sociale. Cela peut aussi avoir pour effet d'exclure d'emblée des personnes sur la base de leur appartenance à une catégorie sans égard à leur capacité individuelle réelle de payer le loyer.

Vous pouvez refuser de louer ou exiger une caution si la personne n'arrive pas à démontrer sa capacité de payer. Cependant, la décision ne peut se fonder sur des stéréotypes, des généralités ou de mauvaises expériences passées.

De plus, toute vérification que vous effectuez nécessite le consentement libre et explicite de la personne.



C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLE DE SITUATION CONTRAIRE À LA CHARTE

Pour vérifier l'identité de la personne avec qui je signe le bail, j'ai demandé à voir son passeport. Cette personne m'a répondu qu'elle n'avait pas accès à son passeport, qui est actuellement retenu par Immigration Canada. Elle m'a présenté un permis de conduire sénégalais... J'hésite à signer, car je me demande si sa signature est valide.

---

**Q :** Si le recours systématique à l'enquête de crédit obligatoire est discriminatoire, comment m'assurer que la personne retenue a la capacité de payer le loyer?

**R :** Vous avez le droit de vous assurer de la capacité de payer d'une personne avant de conclure un bail. Les moyens utilisés pour ce faire ne doivent toutefois pas avoir d'effets discriminatoires. Ils ne doivent pas non plus porter atteinte au droit au respect de la vie privée.

---

Les moyens les plus pertinents pour évaluer la capacité et les habitudes de payer demeurent les références d'anciens propriétaires, les reçus de loyers de l'année précédente et les factures payées liées au logement (électricité, gaz, téléphone). Cela permet de connaître le loyer payé pendant cette période et de confirmer la régularité des paiements effectués.

## ÉTAPE 5 - LA SIGNATURE DU BAIL

**Article 1.** Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

Il possède également la personnalité juridique.

Sauf exception, la signature d'une personne est donc juridiquement valide et l'engage à respecter le bail, qui constitue un contrat.

---

**Q :** Comment m'assurer que la personne qui signe le bail ne présente pas une fausse identité ?

**R :** AU MOMENT de la signature du bail, vous pouvez valider l'identité de la personne en demandant à VOIR une pièce d'identité avec photo, sans toutefois en prendre copie. Cela ne doit cependant pas être un moyen détourné de vous renseigner sur son origine ethnique.

---

C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLES DE CLAUSES DISCRIMINATOIRES

Le règlement d'immeuble interdit toute installation de symboles religieux sur les balcons.

Dans le bail, une clause supplémentaire stipule que la mention Pas d'animaux s'applique également aux chiens d'assistance.

J'inscris toujours sur les baux de mes 4 et demi qu'il est interdit d'y vivre à plus de 2 personnes.

C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLE DE SITUATION CONTRAIRE À LA CHARTE

Ce sont mes logements : j'ai le droit de vérifier l'état dans lequel ils sont maintenus quand je le veux.

## ÉTAPE 6 - LES CLAUSES DU BAIL ET LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

**Article 13.** Nul ne peut, dans un acte juridique, stipuler une clause comportant discrimination.

Une telle clause est sans effet.

Les clauses du bail et le règlement d'immeuble font partie intégrante du contrat qu'est le bail. Par conséquent, toute clause directement discriminatoire est invalide. Une clause en apparence neutre peut aussi être contraire à la Charte si elle a des effets indirectement discriminatoires sur certaines personnes ou certains groupes de personnes en fonction d'un motif de discrimination. C'est ce qu'on appelle la discrimination indirecte.

## ÉTAPE 7 - LA RELATION PROPRIÉTAIRE-LOCATAIRE EN COURS DE BAIL

**Article 7.** La demeure est inviolable.

**Article 8.** Nul ne peut pénétrer chez autrui ni y prendre quoi que ce soit sans son consentement exprès ou tacite.

**Q :** En tant que propriétaire, est-ce que j'ai le droit d'inspecter annuellement mes logements?

**R :** Vous avez le droit d'inspecter vos logements et d'y effectuer des réparations ou améliorations, mais vous devez prévenir les locataires de votre venue selon les délais de préavis prévus par la *loi*. [rdl.gouv.qc.ca/fr/le-logement/acces-au-logement-et-visite](http://rdl.gouv.qc.ca/fr/le-logement/acces-au-logement-et-visite)  
Exception : vous n'avez pas à prévenir les locataires de votre venue en cas d'une urgence, par exemple un feu ou un dégât d'eau. Vous ne devez toutefois pas user de ce droit de façon excessive, car cela pourrait s'apparenter à du harcèlement.

## C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLE DE HARCÈLEMENT

Un de mes locataires est maintenant en couple avec un autre homme et cela me met profondément mal à l'aise. C'est contraire à mes valeurs et mes convictions religieuses. Chaque semaine, je glisse dans sa boîte aux lettres des brochures d'information sur les dangers de son mode de vie. Chaque fois que je le croise devant l'escalier de mon duplex, je lui redis qu'il n'est pas trop tard pour se repentir. Il m'a demandé plusieurs fois d'arrêter, mais je cherche simplement à l'aider.

**Article 10.1.** Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

**Q :** En tant que propriétaire, est-ce que je suis responsable du harcèlement que mon concierge exerce envers mes locataires?

**R :** Oui. Les propriétaires et toute personne employée ou contractuelle qui agit en leur nom doivent respecter les droits des locataires. En cas de harcèlement, qu'il soit sexuel ou autrement discriminatoire (sexiste, raciste ou homophobe), votre concierge et vous-même vous exposez à une plainte.

## C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLE D'EXPLOITATION

L'une de mes locataires, assez âgée, devient confuse. Pour m'assurer qu'elle me paye le loyer, je veux lui demander l'accès à son compte bancaire. Je pourrais ainsi prélever moi-même le loyer chaque 1<sup>er</sup> du mois. Je pourrais aussi me prélever un petit « salaire » ou des avances pour des services que je lui rends à l'occasion, comme faire son épicerie ou la conduire à des rendez-vous.

**Article 48 :** Toute personne âgée ou toute personne handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

L'exploitation d'une personne âgée ou handicapée vulnérable peut prendre la forme d'un abus physique, psychologique ou financier.

La vulnérabilité s'évalue en fonction de la combinaison de divers éléments, par exemple :

- > Dépendance vis-à-vis d'une autre personne pour assurer ses soins de base
- > Âge avancé
- > Maladie physique ou psychologique
- > Perte d'autonomie
- > Pertes cognitives associées au vieillissement
- > Isolement
- > Décès de la conjointe ou du conjoint
- > Analphabétisme
- > Peur des représailles



Voici des exemples de ce qui pourrait constituer de l'exploitation en matière de logement :

- > Fournir des informations trompeuses, fausses ou contradictoires à des locataires vulnérables pour en tirer avantage.
- > Obliger des locataires vulnérables à payer pour des services qu'ils ne reçoivent pas.
- > Utiliser la carte de crédit ou faire des retraits bancaires de ses locataires vulnérables pour des dépenses qui ne les concernent pas.
- > Menacer des locataires vulnérables d'expulsion, de reprise de logement ou d'une augmentation excessive du loyer.
- > Persuader, quitte à les menacer pour y arriver, des locataires vulnérables de déménager dans un logement plus petit dans le but de relouer leur logement plus cher.

---

**Q :** À partir de quel âge une personne est-elle considérée âgée au sens de la Charte ?

**R :** Une personne âgée au sens de la Charte est une personne d'un âge plus avancé. Cela dit, il faut distinguer le fait d'être âgée du fait d'être vulnérable. Être une personne âgée n'est pas synonyme de dépendance ou de vulnérabilité. Ainsi, la vulnérabilité d'une personne n'est pas fonction d'un âge précis, mais plutôt d'un ensemble de facteurs à évaluer au cas par cas.

Le fait pour des propriétaires de profiter de l'état de vulnérabilité ou de dépendance d'une personne locataire âgée ou handicapée pourrait constituer de l'exploitation interdite par la Charte.

De façon plus particulière, la loi permet à une personne âgée de mettre fin à son bail pour aller vivre dans un lieu où sont offerts les soins de santé dont elle a besoin. Il en est de même pour la personne dont le handicap l'empêche de rester dans son logement. La loi permet aussi à la personne victime de violence conjugale de mettre fin à son bail lorsque sa sécurité ou celle de son enfant est menacée.

Rappelons par ailleurs que le Code civil du Québec prévoit, sous certaines conditions, une protection particulière contre l'éviction ou la reprise de logement pour la personne âgée de 70 ans ou plus.

---



C'est dans la Charte des droits et libertés de la personne

### EXEMPLES DE DEMANDE D'ACCOMMODEMENT

Mon locataire, désormais handicapé, me demande de réviser la clause du bail lui imposant la responsabilité de déneiger les accès au logement.

Ma locataire ayant de nouvelles limitations fonctionnelles, elle me demande de lui octroyer le stationnement le plus près de sa porte.

## ÉTAPE 8 - L'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

Le droit à l'égalité prévu à l'article 10 comprend l'obligation de corriger les effets discriminatoires de pratiques ou de politiques qui sont neutres en apparence, mais qui imposent un fardeau plus lourd à certaines personnes sur la base d'un motif interdit de discrimination (le handicap par exemple).

De telles pratiques ou politiques peuvent entre autres concerner le règlement d'immeuble, les clauses du bail ou encore des adaptations physiques requises dans le logement.

Accommoder un locataire pour qui de telles pratiques ou politiques ont un effet discriminatoire en raison d'un motif de discrimination est une façon concrète d'atteindre le droit à l'égalité prévu dans la Charte. C'est aussi une obligation si cela n'impose pas une contrainte excessive au locateur. C'est ce qu'on appelle un accommodement raisonnable.

---

**Q :** Face à une demande d'adaptation du logement, d'assouplissement du règlement d'immeuble ou de certaines clauses du bail, quelles sont mes obligations face aux locataires?

**R :** La vie change constamment et il peut survenir qu'une règle, même en apparence neutre, produise des effets discriminatoires pour une personne locataire, ce qui entraîne l'obligation d'accommodement raisonnable. Ensemble, propriétaire et locataire doivent alors chercher une solution convenable qui respecte les droits de la personne.

Une demande d'accommodement raisonnable liée à une situation de discrimination fondée sur l'un ou l'autre des 14 motifs de discrimination doit être accueillie et traitée avec bonne foi. La démarche pour ce faire est bien balisée.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse offre d'ailleurs un service-conseil gratuit en matière d'accommodement raisonnable.

[cdpdj.qc.ca/fr/commission/services/Pages/service-conseil](http://cdpdj.qc.ca/fr/commission/services/Pages/service-conseil)

---

## PLAINTÉ ET RECOURS

**Contrevenir aux droits de la personne peut vous exposer à des plaintes et à des recours judiciaires.**

### COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

En matière de discrimination qui surviendrait avant la signature du bail, une plainte peut être acheminée gratuitement à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Il en est de même en cas d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée et de harcèlement discriminatoire, si la situation ne touche pas les droits et obligations liées au bail.

Si la Commission accepte une plainte portée contre vous et décide de faire enquête, elle communiquera avec vous. Au terme de l'enquête, si la Commission décide que la preuve est suffisante et qu'un règlement n'a pu être obtenu, notamment par la médiation, elle pourra proposer des mesures de redressement.

En cas de refus de votre part, la Commission peut saisir le Tribunal des droits de la personne et représenter la personne plaignante. La ou le juge qui entendra la cause peut ordonner diverses mesures de réparation, incluant le versement de sommes en guise de dommages matériels, moraux et punitifs.

Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes et sur vos obligations au cours d'une enquête.  
[cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/defendre-vos-droits](http://cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/defendre-vos-droits)

### COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

En matière de protection des renseignements personnels, c'est la Commission d'accès à l'information du Québec qui reçoit les plaintes.

Commission d'accès à l'information du Québec :  
[cai.gouv.qc.ca](http://cai.gouv.qc.ca) / **1 888 528-7741**

### RÉGIE DU LOGEMENT

En cas de litige relatif au bail qui survient en cours de bail, c'est la Régie du logement qui est le tribunal compétent pour traiter les plaintes.

Régie du logement du Québec :  
[rdl.gouv.qc.ca](http://rdl.gouv.qc.ca) / **1 877 907-8077**

