POLITIQUE DE PERCEPTION DES LOYERS

OMHGP

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DU GRAND PORTNEUF

2026

Approuvée par le conseil d'administration le : 13 janvier 2026
Résolution : 2026-01-06

Table des matières

1. Introduction 3
2. Objectifs 3
3. Principes généraux 3
4. Non-paiement du loyer 4
   4.1 Communication avec le locataire 4
   4.2 Demande de résiliation de bail au Tribunal administratif du logement (TAL) 5
   4.3 Ententes de paiement 5
   4.4 Réception et exécution d'un jugement du TAL 6
   4.5 Retards fréquents dans le paiement du loyer 6
6. Accompagnement des locataires 7
7. Entente de départ 7
8. Expulsion 8
9. Application de la politique et entrée en vigueur 8
10. Agence de recouvrement 9
11. Radiation des créances irrécouvrables 9
12. Inadmissibilité à un logement social 9
13. Application de la politique et entrée en vigueur 9

Annexe – Graphique des étapes de perception 10

1. Introduction

L'Office municipal d'habitation du Grand Portneuf (OMHGP) est responsable de la perception du loyer de ses logements.

L'OMHGP effectue la perception des loyers dans le respect du *Code civil du Québec*, mais tient également compte des directives du Manuel de gestion du logement social édicté par la Société d'habitation du Québec (SHQ).

La présente politique s'applique à tous les logements gérés par l'OMHGP, que ce soit pour son propre compte ou dans le cadre d'un mandat de gestion.

Les clientèles de l'OMHGP, en raison de leur statut socioéconomique, sont susceptibles de faire face à des défis psychosociaux pouvant affecter la stabilité résidentielle. Le logement social est pour certains le seul moyen d'éviter la rue. L'OMGP cherche également à servir de tremplin vers le marché privé pour les locataires qui en ont la capacité et prône ainsi de bonnes habitudes de paiement du loyer.

2. Objectifs

L'OMHGP désire définir des règles claires et précises en ce qui a trait à la perception des loyers, de même qu'à l'utilisation des recours juridiques à la disposition de l'Office.

En tant qu'organisme public, le principal objectif de la politique est d'assurer une saine gestion des fonds publics en minimisant les pertes locatives, dans le respect des valeurs d'intégrité et d'équité.

L'OMHGP a aussi l'objectif d'orienter les actions pour amener les locataires à adopter de saines habitudes budgétaires et d'éviter d'aggraver la situation des locataires.

L'OMHGP s'est donné comme mission d'offrir des logements convenables intégrés au milieu afin d'améliorer les conditions de vie des citoyens.

Dans le but de réaliser cette mission et de donner une chance équitable à tous les citoyens d'avoir accès à un logement social, l'OMHGP définit dans la présente politique, ses limites d'intervention dans un contexte de non-paiement du loyer.

De plus, lorsque c'est possible, l'OMHGP devra mettre en place des facteurs de protection et des mesures de soutien des locataires afin de permettre des alternatives non-judiciaires pour assurer le recouvrement des dettes de loyer.

3. Principes généraux

- **Responsabilité du locataire** : Le locataire est responsable d'acquitter son loyer. Il est également responsable de prendre les moyens pour communiquer avec le service des finances s'il n'est pas en mesure de payer son loyer dans les délais prescrits afin d'obtenir une entente de paiement.
- **Équité des chances** : C'est un privilège pour les locataires de bénéficier d'un logement social ou abordable et plusieurs ménages admissibles sont en attente et paient un loyer élevé sur le marché privé. Il est donc de leur responsabilité de prendre tous les moyens nécessaires pour acquitter le

loyer et obtenir l'aide dont ils ont besoin pour maintenir leur stabilité résidentielle. L'OMHGP propose du soutien et du référencement aux locataires qui en ont besoin pour éviter qu'ils se retrouvent en situation de non-paiement.

- **Le loyer est payable le premier jour de chaque mois**[1] : L'OMHGP favorise le paiement par prélèvement préautorisé du loyer le premier jour de chaque mois directement dans le compte bancaire du locataire. D'autres modes de paiement sont aussi acceptés tel que les traites bancaires, les chèques ou l'argent.
- **Le loyer ne peut être payé par carte de crédit :** Puisque l'OMHGP désire développer des comportements budgétaires responsables chez ses locataires, il décourage le paiement du loyer par l'utilisation de toute forme de crédit.
- **Frais du Tribunal administratif du logement (TAL):** Lors du dépôt d'une demande, les frais afférents au TAL sont facturés au locataire et l'OMHGP demande le paiement de ces frais dans la décision du tribunal. Le service des finances pourra créditer ses frais dans les situations qu'elle juge raisonnable.
- **Intérêts** : L'OMHGP peut ne pas appliquer d'intérêts sur le solde de loyer dû, et ce, nonobstant le jugement du TAL.
- **Signification par huissier** : Toute communication en lien avec une procédure judiciaire est signifiée au locataire par huissier afin d'avoir l'assurance de la réception du document.

4. Non-paiement du loyer

4.1 Communication avec le locataire

L'OMHGP prend les moyens nécessaires et jugés utiles pour communiquer avec les locataires qui n'ont pas payé leur loyer.

Lorsque le personnel de l'OMHGP constate une situation anormale chez un locataire qui a un historique de paiement sans faute, un appel peut être effectué pour s'enquérir du retard de paiement. Compte tenu du nombre de logements gérés par l'OMHGP, il est impossible pour le service des finances, de détecter avec exhaustivité toutes les situations anormales. La responsabilité de justifier un retard demeure donc entière au locataire.

Lorsque les locataires communiquent avec le service des finances pour justifier un retard dans le paiement du loyer, l'OMHGP peut offrir la possibilité de prendre une entente ou référer les locataires vers les organismes communautaires qui offrent des services en lien avec leurs difficultés.

En aucun temps l'OMHGP accepte de reporter le paiement de la totalité du loyer au mois suivant.

[1] CCQ, art. 1903

4.2 Demande de résiliation de bail au Tribunal administratif du logement (TAL)

Lorsque le loyer est impayé après le 21e jour du mois, l'OMHGP peut demander la résiliation du bail au TAL[2].

La règle de base est : pour tout locataire ayant un solde dû plus grand que 50% du loyer après le 21e jour du mois, une demande de résiliation est déposée au TAL afin d'obtenir un jugement. L'OMHGP prend en compte que chaque situation peut être différente. La décision d'entreprendre des procédures juridiques, dépendra de l'analyse des loyers dus. Par exemple, sans être exhaustif, les éléments suivants peuvent être considérés avant d'entreprendre les recours :

- Le locataire a informé l'OMHGP de son retard et a pris les moyens pour corriger la situation, par exemple, il a fait des démarches avec un organisme d'aide au budget ou de fiducie volontaire ;
- Le locataire n'a pas un historique de non-paiement récurrent ;
- Le locataire a convenu d'une entente de paiement avec l'OMHGP ;
- Le locataire respecte une entente de paiement prise antérieurement ;
- Le locataire est accompagné par des intervenants qui cherchent à corriger la situation;
- Le locataire a vécu une situation extraordinaire et peut démontrer qu'il est en attente d'une source de revenu fiable (CNESST, SAAQ, IVAC, assurance-emploi, aide sociale) ;
- Le locataire démontre une perte d'autonomie et une évaluation doit être réalisée afin de le relocaliser dans une habitation qui répond à sa situation.
- Dans tous les cas, le locataire devra faire preuve de mobilisation et accepter l'aide proposée.

4.3 Ententes de paiement

Lorsqu'un mois de loyer et plus, est dû, l'OMHGP peut offrir aux locataires de prendre une entente de paiement dans les balises suivantes :

- La durée doit être raisonnable en fonction du loyer dû ;
- L'entente doit respecter la capacité de payer du locataire ;
- Le locataire n'a pas été en défaut de respecter une entente par le passé et son historique de paiement permet raisonnablement de croire au respect de l'entente proposée ;
- Le service de la gestion des milieux de vie ou le service de la gestion des immeubles n'ont pas émis de recommandation défavorable à la prise d'entente avec ce locataire (problématique communautaire, comportementale, d'occupation du logement, etc.) ;
- L'entente doit inclure la totalité des loyers dus ainsi que les frais judiciaires s'il y a lieu ;
- Lorsqu'un jugement de résiliation a été obtenu, l'OMHGP favorise une entente écrite et signée par le locataire ;
- Dès qu'un paiement de l'entente n'est pas respecté, l'OMHGP peut déterminer que l'entente n'est plus valide.

L'OMHGP ne fera pas de désistement de sa demande au TAL tant que la dette ne sera pas complétement acquittée. Au besoin, une remise de l'audience pourra être demandée si une entente a été conclue et qu'elle est respectée par le locataire, ce qui évitera d'obtenir un jugement de résiliation du bail du locataire.

4.4 Réception et exécution d'un jugement du TAL

Lors de la réception d'un jugement du TAL, l'OMHGP doit communiquer avec le locataire afin de valider sa présence dans le logement et afin de s'assurer que la décision sera respectée.

À cette étape, la rencontre en personne avec le locataire doit être favorisée, de même que la présence d'un intervenant sociocommunautaire. L'OMHGP tentera de trouver des solutions à la problématique empêchant le locataire de payer son loyer. Au besoin, le locataire doit être référé à de l'aide externe, tel que des organismes d'aide à la gestion du budget, au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) ou tout organisme communautaire susceptible de lui venir en aide.

Une entente de paiement dans les balises décrites au point 4.3 pourra être offerte au locataire.

Dans les situations où le locataire ne compte pas payer le loyer ou si l'OMHGP juge que le départ du locataire est la seule option possible, une entente de départ volontaire est proposée à défaut de l'expulsion.

4.5 Retards fréquents dans le paiement du loyer

Lorsque le locataire retarde fréquemment de payer son loyer, le locateur peut obtenir une ordonnance de paiement de sa dette ou la résiliation du bail[2]. L'OMHGP considère qu'il y a retards fréquents lorsque le dossier d'un locataire a été déposé au Tribunal administratif du logement (TAL) pour non-paiement de loyer à plusieurs reprises au cours des 24 derniers mois[2]. Un locataire qui paie son loyer tous les mois sans respecter la date du premier, mais sans dépasser le 21^{e} jour n'est pas visé par cette mesure.

Dès le premier retard, une mise en demeure de respecter l'ordonnance du tribunal doit être signifiée au locataire. Dès que survient d'autres retards de paiement, une nouvelle demande doit être introduite au TAL, cette fois pour non-respect d'ordonnance et la résiliation du bail doit être demandée.

À cette étape, il n'y a plus d'entente de paiement possible, le départ du locataire doit être exigé, suivant une entente entre les parties pour fixer une date de départ ou, ultimement, une expulsion.

[2] Des faits remontants à plus de 2 ans, qui peuvent être pertinents dans certains dossiers, ne doivent pas être systématiquement écartés de l'analyse. Le jugement de l'agent de perception et de le directeur général devra primer sur la règle de base.

5. Accompagnement des locataires

L'OMHGP met en place des mesures d'accompagnement et de référencement pour les locataires lorsque les difficultés de paiement semblent relever de difficultés d'ordre psychosociales ou autres.

- Dans un premier temps, le service des finances demande l'appui du Service à la clientèle afin de contacter le locataire pour identifier les besoins et le référer aux ressources appropriées.
- L'OMHGP peut également référer les locataires à d'autres services volontaires dont l'organisme Clé en main, ACEF, Le HALO et l'Arc-en-ciel, Le GRAPE.
- Certains dossiers de non-paiement peuvent également être référés à des tables de partage pour arriver à mettre en place un encadrement adéquat du locataire.
- L'OMHGP peut également s'adresser à l'équipe de d'instabilité résidentielle du CIUSSS-CN pour venir en aide aux locataires.

L'OMHGP ne peut toutefois pas se substituer à l'obligation des locataires d'être autonomes[3] en logement et il ne peut prendre la place et la responsabilité des services de santé et des services sociaux du gouvernement du Québec. Une fois que l'aide a été offerte au locataire, si ce dernier ne prend pas les moyens ou n'est pas capable de les prendre pour régler sa situation, l'OMHGP devra exécuter le jugement du TAL et résilier le bail.

D'autre part, l'OMHGP est responsable du Programme d'hébergement temporaire et d'aide à la recherche de logements (PHTARL) sur le territoire de Portneuf et la Jacques-Cartier, mandat qui lui est confié par la SHQ et les MRC respectives. Le rôle des intervenants de l'OMHGP attitrés au PHTARL se limitera à donner des références de recherche de logement à un locataire qui est expulsé de son logement ou en voie de l'être. Puisque le locataire bénéficie déjà d'un logement social ou abordable et que l'OMHGP a déployé les mesures décrites ci-dessus pour le maintenir en logement, le mandat du PHTARL a été rempli en amont.

6. Entente de départ

Lorsque la résiliation du bail et l'expulsion sont inévitables, l'OMHGP propose au locataire une entente de départ volontaire à une date déterminée. Ce délai permettra au locataire d'entreprendre les démarches nécessaires pour se relocaliser et surtout de ne pas perdre ses biens.

En plus d'être une approche moins traumatisante et expéditive pour le locataire, l'OMHGP évite ainsi les frais de l'huissier et de disposition des biens. L'entente de départ devra respecter les balises suivantes :

- L'OMHGP conserve ses droits sur le jugement rendu ;
- Durée raisonnable d'un maximum de 2 à 3 mois ;
- Le locataire ne cause pas de trouble à la jouissance paisible des lieux des autres locataires;
- Le locataire s'engage à payer les mois pour lesquels l'OMHGP consent à ce qu'il demeure au logement, en guise d'indemnité envers l'OMHGP ;
- Le locataire s'engage à vider le logement de tous ses effets et à le remettre dans son état

[3] Article 14.2 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique

initial avant de quitter ;

- Le locataire sera inadmissible à un logement social pour une période de 3 ans[4] puisque l'OMHGP exécute le jugement rendu par le TAL via l'entente de départ ;
- Une entente officielle écrite et portant le numéro de la demande du TAL est signée par le locataire.

7. Expulsion

Si aucune entente n'est possible et que les démarches d'accompagnement n'ont pas donné de résultats, l'OMHGP doit entreprendre les démarches d'expulsion, dans les meilleurs délais, suivant l'approbation du directeur général.

Dans un premier temps, l'OMHGP signifie l'avis d'expulsion par huissier. Toutefois, afin de donner une dernière chance au locataire de quitter avec ses biens, environ une semaine avant la date prévue de l'expulsion, l'OMHGP avise le locataire de la date de celle-ci par le moyen de communication le plus approprié selon la situation (courriel, appel téléphonique, visite des agents de sécurité, courrier, etc.).

Lorsque possible, l'OMHGP avisera les ressources communautaires qui ont travaillé avec le locataire de la date d'expulsion.

Compte tenu de l'ensemble des efforts déployés en amont, l'OMHGP n'acceptera aucun paiement et ne reportera pas l'expulsion le jour même de celle-ci.

L'expulsion est effectuée par un huissier tel que le prévoit le Code civil du Québec, mais un représentant de l'OMHGP doit être présent pour donner accès au logement et recevoir les directives de l'huissier sur les biens abandonnés dans le logement, le cas échéant.

8. Application de la politique et entrée en vigueur

L'application de la politique de perception des loyers est sous la responsabilité du directeur de l'office municipal d'habitation. Toute dérogation majeure à la présente politique doit être autorisée par le directeur général.

La présente politique entre en vigueur sur approbation du conseil d'administration de l'Office.

Une fois l'expulsion réalisée, tous les biens abandonnés dans le logement seront disposés selon les moyens jugés appropriés par l'OMHGP, que ce soit la vente aux enchères, la donation ou la disposition selon les dispositions des lois en vigueur.

[4] En vertu de l'article 16 du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*, un demandeur est inadmissible à un logement subventionné pendant 3 ans, si son bail a été résilié par un jugement du TAL ou s'il a déguerpi.

9. Agence de recouvrement

Tous les dossiers des locataires inactifs sont transmis à l'agence de recouvrement afin de recouvrer les sommes dues pour le loyer, les dommages causés à l'immeuble ou toute autre somme facturée.

10. Radiation des créances irrécouvrables

Le compte d'un locataire inactif peut être radié lorsque l'agence de recouvrement ferme le dossier puisque les démarches de recouvrement ont été épuisées.

Une recommandation du conseil d'administration est nécessaire pour radier les comptes des locataires inactifs.

L'information sur les comptes radiés demeure disponible dans le logiciel de gestion jusqu'à l'épuration des données selon le calendrier de conservation de l'OMHGP, à l'exception des sommes ayant fait l'objet d'une faillite.

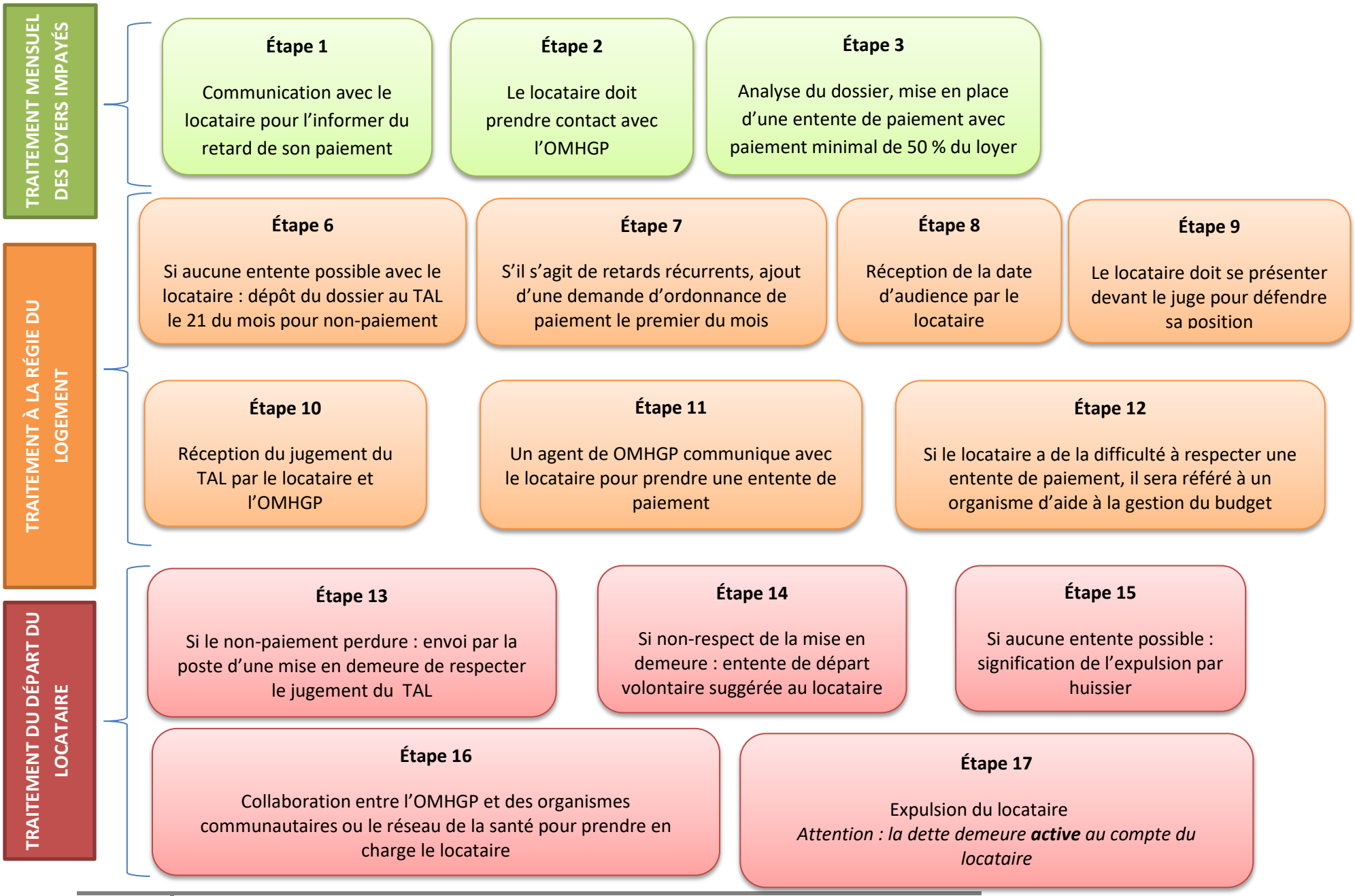
11. Inadmissibilité à un logement social

L'ancien locataire qui dépose une demande de logement sans avoir acquitté le solde dû à l'OMHGP ou à un autre bailleur de logements sociaux au Québec pour du loyer, des dommages causés à l'immeuble ou tout autre facturation est inadmissible à un logement subventionné[5].

D'autre part, l'OMHGP ne louera pas un logement abordable à un locataire qui a une dette non acquittée envers celui-ci.

12. Application de la politique et entrée en vigueur

Toute dérogation majeure à la présente politique sera autorisée par le directeur général. La présente politique entre en vigueur sur approbation du conseil d'administration de l'Office.

[5] En vertu de l'article 16.4 du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* est inadmissible un demandeur ou l'un des membres de son ménage qui a une dette envers un locateur de logements à loyer modique tant que cette dette n'est pas éteinte.

Annexe – Graphique des étapes de perception