

## Conflits Locatifs sur la Scène Québécoise : Sentiment d'Injustice et Non-Recours aux Tribunaux

GENEVIEVE BREault

Étudiante au doctorat interdisciplinaire en santé et société at UQAM, Université du Québec à Montréal, Montréal, Canada

E-mail : breault.genevieve@gmail.com

**Résumé:** Au Québec, le marché de la location résidentielle est encadré par une série de dispositions législatives, dont le quatrième chapitre du Code civil du Québec (C.c.Q). Ces dernières définissent les droits et les obligations des locateurs et locataires, et ce, tant au moment de la délivrance du logement qu'au cours de la durée du bail. Il est toutefois possible qu'un conflit survienne dans leur interprétation ou application et qu'une partie se considère bafouée, lésée ou non respectée. Le présent article s'intéresse à la saisie du droit lorsque de telles situations émergent. Des entrevues réalisées avec des personnes locataires s'étant adressées à une ressource communautaire située à Montréal démontrent que bien qu'elles effectuent des démarches pour d'obtenir de l'aide face à leur situation, les personnes locataires ne font pas appel aux mécanismes de surveillance administratifs et juridiques de leurs droits, et ce, bien qu'elles se sentent dans une position d'injustice.

Mots-clés: Conflit; Logement Locatif; Injustice; Mobilisation du Droit.



## Conflits Locatifs sur la Scène Québécoise: Sentiment d'Injustice et Non-Recours aux Tribunaux

GENEVIEVE BREault

### INTRODUCTION

La signature d'un bail résidentiel est l'une des opérations juridiques les plus répandues de la vie courante. Impliquant un locateur, qui loue un logement, et un locataire, à qui un logement est loué, elle interpelle des intérêts diamétralement opposés, mais aussi des droits et des responsabilités distinctes. Le présent article s'intéresse à l'expérience du droit chez les personnes locataires aux prises avec un conflit potentiellement judiciaire de nature relationnelle (problèmes de voisinage, harcèlement, mauvaises relations avec le locateur) ou encore concernant l'état de leur logement (défauts électriques, défauts physiques, problème d'insalubrité). Nous explorerons plus précisément les questions liées à la conscience du droit, au sens de la justice ainsi que la mobilisation du droit afin de comprendre comment et pourquoi ces personnes « ordinaires » décident ou non de passer la frontière des institutions pour déposer plainte, revendiquer, chercher leurs droits ou demander justice. Pour ce faire, nous présenterons le contexte particulier de la situation locative au Québec, puis préciserons le cadre conceptuel et la démarche méthodologique sur lesquels s'appuie notre recherche et qui s'inscrivent dans le courant des *legal consciousness studies*. Enfin, nous présenterons nos résultats pour ensuite proposer une réflexion plus large sur les enjeux soulevés, notamment sur les faiblesses de la Régie du logement, l'organisme qui, au Québec, agit comme tribunal pour trancher les litiges en matière de louage résidentiel.

## MISE EN CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUE

Déjà, il y a près de trente-cinq ans, Dreier (1982) relevait que les différences socioéconomiques qui accompagnent le statut de locataire et celui de propriétaire aux États-Unis suggèrent l'existence d'un système d'inégalités structurelles faisant d'eux deux catégories sociales distinctes. Cette observation reposait sur le fait que les personnes locataires sont, à plus forte proportion que celles propriétaires, des personnes à faible revenu, avec un seul chef de ménage, de sexe féminin, âgées, et issues de minorités ethniques, et que les logements locatifs sont généralement plus âgés, davantage surpeuplés et en plus mauvais états que ceux occupés par des propriétaires (US Department of Commerce, 1979, 1981). De telles observations sont encore d'actualité au Québec où 39,8% des ménages sont locataires (SHQ, 2013), mais où ce taux atteint 64,2% à Montréal (Ville de Montréal, 2014). Dans cette dernière, le revenu médian des ménages locataires est de 32 472\$, soit moins de la moitié de celui des ménages propriétaires estimé à 69 701\$ (Ville de Montréal, 2014). De plus, 76,0% ménages composés d'une personne seule, 62,6% des ménages issus de l'immigration et 70,3% des ménages monoparentaux sont locataires (Ville de Montréal, 2014). Par ailleurs, près de quatre logements montréalais sur dix habités par des ménages locataires requièrent des travaux : 26,1% nécessiteraient des réparations mineures dont le remplacement de carreaux de plancher détachés ou manquants, de briques descellées, de bardeaux arrachés, la réparation de marches, de rampes ou de revêtement extérieur défectueux; et 9,5% nécessiteraient des réparations majeures notamment en matière de plomberie ou relativement aux installations électriques, à la charpente des murs, des planchers ou des plafonds (Ville de Montréal, 2014). En 2014, plus de 4730 plaintes<sup>1</sup> ont été déposées à la Ville de Montréal par

---

<sup>1</sup> Cette compilation a été réalisée par nous-même suite au dépôt d'une demande d'accès à l'information pour chacun des 19 arrondissements de Montréal.

des ménages locataires insatisfaits de l'état d'entretien ou de salubrité de leur logement<sup>2</sup>, exigeant ainsi l'intervention des autorités municipales devant le refus d'agir ou l'inaction de leur propriétaire.

Une publication sur le contrôle des loyers réalisée pour la Société d'habitation du Québec et la Régie du logement<sup>3</sup> explique que l'intervention de l'état dans le domaine du louage résidentiel repose sur de grands postulats dont celui selon lequel on considère, de façon générale, que les locataires sont « dans une position de faiblesse face aux propriétaires lorsqu'il doit y avoir négociation » et qu'à certains égards, « le propriétaire jouit d'une position dominante sur son locataire » (Thibodeau, 2003). De plus, King (2000), épidémiologiste à la Direction de santé publique, rapporte que la majorité des locataires qui vivent dans les quartiers défavorisés dépendent de la bonne volonté des propriétaires pour obtenir des correctifs sur les questions d'infestation de coquerelles, d'infiltration et de dégâts d'eau, et d'humidité trop élevée. En plus des problèmes de salubrité, les problèmes que rencontrent les personnes locataires peuvent concerner le dysfonctionnement du système de chauffage ou de tuyauterie, des problèmes électriques, la vétusté et le bris des installations, la mauvaise isolation des fenêtres ou des portes, des problèmes de voisinage, le non-respect de conditions du bail, des avis de hausse de loyer ou de modification des conditions de bail abusifs (Breault, 2014).

Ces données démontrent que les personnes locataires présentent un profil statistique plus défavorisé que celui des personnes propriétaires et que la négociation de leurs droits peut interpeller différentes problématiques. Or, malgré l'introduction,

---

2 Ces plaintes ont été déposées en vertu du Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements de la Ville de Montréal (Règlement VDM 03-096).

3 La Régie du logement est l'organisme gouvernemental québécois habilité à entendre des litiges et à renseigner les locataires et locateurs sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement

depuis la seconde moitié du 20<sup>e</sup> siècle, de multiples dispositions juridiques ayant pour objectif de rééquilibrer les obligations des parties (Jobin, 1996), plusieurs juristes estiment que le logement reste un besoin social essentiel devant lequel les règles juridique de la liberté contractuelle sont inadaptées (Thomasset, 1987; Bendaoud, 2010; Johnson, 2014; Collectif Pro Bon Uqam, 2015; Gallié, 2016). On reproche notamment à la Régie du logement, le seul tribunal habileter à trancher les litiges en matière de louage résidentiel au Québec<sup>4</sup>, de ne pas utiliser la pleine juridiction pour laquelle elle a été créée, de ne pas exercer un vrai contrôle des loyers et de négliger les causes introduites par les locataires dans le délai de traitement.

## CADRE CONCEPTUEL

Dans une perspective positiviste, le droit se compose d'un ensemble d'impératifs, de règles, d'une jurisprudence et de doctrines, et renvoie aux institutions et aux corps de professionnels responsables de sa mise en œuvre. Or, dans une approche alternative au positivisme juridique, comme celle que nous partageons, il est plutôt envisagé comme le moyen dont se dote une société pour organiser les rapports sociaux et réguler les conflits (Delpeuch et al., 2014). Selon Jeammaud (2001, 17), le conflit prend forme dans « une relation antagonique que réalise ou révèle une opposition de prétentions ou aspirations souvent complexes, plus ou moins clairement formulées, entre deux ou plusieurs groupes ou individus, et qui peut connaître une succession d'épisodes, d'actions, d'affrontements. ». Touraine (1974) suppose, quant à lui, que la relation antagonique entre les acteurs doive impliquer une dynamique où au moins l'un des deux prétende dominer le champ social de leurs rapports. Il n'y aurait de conflits

---

4 À ce titre, elle applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

seulement lors de l'introduction de l'exercice du pouvoir, c'est-à-dire la capacité d'un acteur à dominer les rapports sociaux à l'intérieur d'un système social. Analysé en termes juridiques, le conflit devient *différend*, puis lorsqu'il est soumis devant les tribunaux, il devient *litige* (Jeammaud, 2001).

Plusieurs courants de recherche développés depuis les années 1970 s'intéressent notamment à la connaissance des individus et des groupes des phénomènes juridiques ou encore à la place qu'occupe la référence aux droits dans les significations que les gens attribuent aux problèmes rencontrés dans la vie de tous les jours. Parmi ces courants se retrouvent les *legal consciousness studies* qui ont pour objet la conscience du droit et le droit dans la vie de tous les jours. En mettent l'accent sur les perceptions des droits subjectifs (Delpeuch et al., 2014), elles portent sur les «la manière par laquelle le droit fait l'objet d'expérience et est compris par les citoyens ordinaires, dans la mesure où ils choisissent d'invoquer la loi, évitent de le faire ou lui résistent» (Ewick et Silbey, 1998). Elles ouvrent sur d'importantes perspectives d'analyse (Pélisse, 2005) et privilégient les méthodes qualitatives d'enquêtes, en particulier les entretiens approfondis au cours desquels les répondants sont appelés à raconter leurs expériences avec le droit. Cette méthodologie permet d'étudier les différentes manières de construire et de se rapporter à la légalité, en tant que « structure » sociale présente dans la vie quotidienne (Pélisse, 2005). En plus de leur approche empirique, elles se démarquent par le fait qu'elles s'intéressent aux manifestations et aux pratiques du droit ayant cours dans les couches dominées, démunies ou marginalisées, et qu'elles tendent à explorer les relations entre le droit et le changement social à partir d'une approche constructiviste (Pélisse, 2005).

Ces études permettent de mettre en évidence de quelles façons le droit est *dans* la société et *agit sur* la société. Elles

décrivent également les rapports de pouvoir qui pèsent sur les rapports au droit. En nous intéressant à la mobilisation du droit par des personnes locataires aux prises avec des conflits locatifs potentiellement judiciaires pour reprendre l'expression de Blankenburg (1990), ainsi qu'à leurs perceptions quant aux mécanismes de surveillance et de protection de leurs droits existants, nous pourrons notamment aborder les enjeux de pouvoir ainsi que ceux reliés aux sentiments de justice.

## MÉTHODOLOGIE

### Méthodes de cueillette et d'analyse des données

Dans le cadre d'une recherche doctorale portant sur les conséquences psychosociales de conflits locatifs chez les personnes locataires menée entre 2013 et 2015, nous avons réalisé 21 entrevues avec des personnes locataires s'étant adressées à une ressource communautaire située dans la région de Montréal pour obtenir des services-conseils de nature juridique devant leur situation. Le présent article se limitera à l'expérience de 15 de ces répondantes et répondants, puisque l'expérience des 6 personnes ayant consulté pour une situation impliquant la menace d'expulsion de leur logement pour des situations dites « sans-faute » est autorisée par la Loi et ne permet pas de recours directs mais uniquement une défense si elles contestent les avis reçus<sup>5</sup>.

Lors d'une première entrevue avec les répondantes et répondants, des questions ont été posées sur le ou les problèmes rencontrés, les conséquences qu'entraîne ce problème, sur leurs intentions de recourir aux mécanismes en place afin d'exercer leurs droits et sur leurs connaissances de leurs droits. Les entrevues,

---

<sup>5</sup> Breault, G. (à venir). Droit et propriété et chez-soi en péril: conséquences psychosociales des évictions sans faute.

d'une durée d'environ 60 minutes ont été réalisées dans un centre communautaire situé dans le quartier Villeray, situé au centre-nord de Montréal. Une seconde entrevue s'est tenue 18 à 24 mois après la première auprès de 11 des 15 répondantes et répondants, 4 personnes n'ayant pas pu être rejointes suite à leur déménagement ou à leur refus. L'objectif était d'effectuer un suivi quant à l'évolution et au dénouement ou non de la situation problématique. Pour pallier les informations n'ayant pas pu être obtenues suite à ces abandons, des recherches ont été effectuées dans les bases de données de l'Association des locataires de Villeray, dans les banques de coordonnées personnelles (Canada 411), et au niveau des jugements rendus (site web de la Régie du logement et SOQUIJ). Cela nous a permis de savoir si ces 4 personnes avaient ou non consulté après 2013 l'organisme, pour quels motifs et avec quels objectifs, ouvert ou non un dossier à la Régie du logement et d'en connaître l'issue, ainsi que de suivre leur parcours résidentiel et de savoir si elles et ils habitaient toujours leur logement. Pour mieux comprendre les motivations derrière la décision d'entreprendre ou non des recours, nous avons procédé par analyse thématique, en identifiant d'abord des catégories préliminaires, puis en les regroupant en fonction de leurs similitudes.

Bien qu'elles ne représentent qu'une infime partie des problématiques vécues par les personnes locataires montréalaises, ces histoires permettent d'étudier la singularité du vécu locatif conflictuel à partir de leur point de vue. Cette posture de valorisation du parti pris et de l'observation du bas, l'un des trois grands modèles types de recherche de l'objectivation en sciences sociales (Pires, 1997), soutient qu'un regard partisan relayant le point de vue des désavantagés agirait comme un biais-anti-biais permettant d'exercer un contrepoids devant une perspective dominante. Dans 10 cas, les conflits vécus par les répondantes et répondants concernent l'état du logement: problème

de chauffage, insalubrité, réparations à effectuer, incendie du logement, et dégât d'eau, dont trois se jumellent avec des enjeux liés à des avis de hausses de loyer. Les 5 autres cas touchent des problèmes relationnels pouvant ou non impliquer directement le locateur : problème de bruit en provenance d'un logement voisin, non-respect des conditions du bail, harcèlement, et refus de perception du loyer.

### **Présentations des répondants et répondantes**

Les répondantes et répondants, 10 femmes et 5 hommes, sont âgés entre 24 et 81 ans, la majorité se situant entre 50 et 70 ans. Au total, 7 personnes sur 15 sont issues de l'immigration et ont pour langue maternelle l'espagnol ou l'arabe. De plus, 7 personnes sur 15 possèdent un diplôme universitaire, et seulement une n'a pas terminé ses études secondaires. 12 personnes sur 15 habitent dans leur logement depuis au moins 5 ans, dont 7 depuis plus de 10 ans. Plus de la moitié des personnes répondantes habitent seules, soit 9 personnes sur 15, et 4 ont des enfants de moins de 12 ans. Enfin, 13 personnes sur 15 ont des revenus annuels inférieurs à 30 000\$, dont la majorité se situe entre 10 001 et 20 000\$.

### **RÉSULTATS**

Blankenburg (1994) emprunte le concept de « mobilisation du droit » pour décrire le processus global de transposition d'un problème en termes juridiques. Ce processus social et conceptuel suppose qu'avant de se rendre au tribunal, de consulter un avocat ou même de demander un conseil, tout individu doit d'abord prendre conscience que le problème auquel il ou elle est confronté peut s'exprimer en termes juridiques. En s'adressant à la ressource communautaire pour obtenir de l'information, les personnes répondantes ont franchi la première étape qui est la prise

de conscience de la possibilité de situer leur problème sur le plan du droit. Toutefois, peu ont poursuivi leurs démarches sur le plan de la judiciarisation de leur problème. Bien que des mises en demeure aient été écrites, elles n'ont pas nécessairement été envoyées.

En effet, parmi les 15 personnes répondantes, aucune n'a consulté un professionnel du droit (avocat-e) suite à sa démarche auprès de l'organisme communautaire où les intervenantes et intervenants ne sont pas juristes et ne se présentent pas comme tel, même s'ils peuvent éventuellement détenir une formation en droit. De plus, seule Sophia<sup>6</sup>, victime de harcèlement de la part de son locateur, a entamé des procédures légales auprès de la Régie du logement<sup>7</sup>. Les personnes répondantes aux prises avec des problématiques relatives à l'état de leur logement pouvaient s'adresser au tribunal pour demander que le propriétaire soit condamné à l'exécution en nature des travaux, permettant ainsi que les réparations requises soient effectuées. Elles auraient également pu toucher des indemnités financières en réclamant des dommages moraux pour les troubles et inconvénients subis, des dommages matériels pour le remboursement des biens endommagés, ainsi que la diminution du coût de leur loyer pour la perte de la jouissance de leur logement. Quant aux personnes aux prises avec des problèmes relationnels, elles pouvaient elles aussi réclamer des indemnités financières sous la forme de dommages moraux et de diminution de loyer. De plus, elles pouvaient s'adresser au tribunal pour obtenir

---

6 Sofia, 37 ans, se sent complétement désemparée et harcelée devant l'attitude du fils de son locateur qui a pris la relève de la gestion de l'immeuble suite au décès de son père. Ce dernier a exigé des augmentations de loyer de plus de 100\$, refuse d'effectuer les travaux nécessaires concernant la plomberie et la présence de moisissure, ainsi que de faire exterminer les souris présentes dans son logement. Il a également menacé et a fait remorquer la voiture de Sophia car elle n'acceptait pas de payer un montant supplémentaire pour stationner son véhicule sur le côté du bâtiment, alors qu'elle utilise cet espace depuis 12 ans.

7 Nous avons pris la décision de ne pas comptabiliser la situation de Gemma en raison de la particularité qu'elle revêt et qui est expliquée plus loin.

que cesse un comportement de harcèlement ou encore demander que celui-ci statue sur la légalité de conditions prévues au bail.

Les personnes locataires pouvaient également entreprendre des recours auprès de la Ville de Montréal en vertu du Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements<sup>8</sup>. Parmi les répondant-es, seules Paulina et Sofia ont fait de telles démarches. Or, la plainte au service d'inspection de Paulina a eu pour résultat de forcer le propriétaire à contacter une compagnie d'extermination pour se débarrasser des souris, ce qui n'a toutefois pas été suffisant parce que le problème aurait diminué, mais perduré. La plainte de Sofia qui concernait également des défauts dans l'état de son logement, n'a guère donné des résultats plus satisfaisants puisque, même après plusieurs visites d'un inspecteur de l'arrondissement, le propriétaire refuse toujours d'agir, et ce, plus de trois ans après le dépôt de la plainte. Le dossier est actuellement toujours devant la cour municipale et ne pourra éventuellement que donner lieu à l'émission d'amendes payables à la Ville pour chaque infraction constatée. Sofia ne pourra donc que retirer des bénéfices de cette démarche une fois que le propriétaire sera contraint de faire les réparations nécessaires. Comme nous l'avons vu précédemment, seule la Régie du logement peut lui accorder des indemnités monétaires pour les troubles et inconvénients vécus ainsi que la perte de jouissance ressentie.

Bien que l'on associe souvent la justice à ce qui est juste, et que l'on voie les tribunaux comme étant les instruments de cette justice, l'analyse de l'expérience des personnes répondantes démontre que les tribunaux n'apparaissent que très rarement comme des mécanismes concrets d'exercice de la justice en présence d'un conflit

---

8 L'article 55 de la *Loi sur les compétences municipales* prévoit que « Toute municipalité locale peut adopter des règlements en matière de salubrité. » En 2015, 13 municipalités au Québec étaient dotées d'un tel règlement municipal.

locatif. Ces données corroborent celles de Blankenburg et Reifner (1982), une des rares études sur le sujet, qui avaient relevé que seulement 3% des 543 personnes interrogées ayant un conflit relevant du domaine juridique en tant que locataire, s'étaient adressées au tribunal pour régler leur différend. L'analyse des témoignages permet de constater que des raisons multiples et entremêlées les unes aux autres expliquent la décision des répondantes et répondants de ne pas recourir au tribunal pour faire valoir leurs droits et préfèrent les mettre en parenthèses. On peut toutefois dégager deux grandes tendances dans les motivations énoncées. La première consiste dans l'évitement de l'exposition du conflit dans la sphère publique en raison de considérations relatives au maintien de bonnes relations locataire/locateur et concerne 6 répondantes et répondants. La seconde touche directement les modalités et l'efficacité des mécanismes de surveillance des droits qui représenterait un repoussoir décisif pour expliquer le non-recours chez 8 répondantes et répondants.

### **Éviter le conflit pour maintenir de bonnes relations**

Bien qu'elles et ils considèrent que leur situation soit suffisamment irritante, fâcheuse ou dérangeante pour qu'elle justifie des démarches d'information auprès d'un organisme de défense de droit des locataires, près de la moitié des répondantes et répondants ont pris la décision de ne pas interpeler la Régie du logement pour ne pas envenimer les relations avec leur locateur et subir des répercussions négatives. Autrement dit, elles et ils préfèrent éviter de générer une situation qui pourrait donner envie à leur locateur d'exercer une forme de vengeance.

C'est notamment le cas de Ghislaine, 84 ans, qui rapportait se sentir capable d'aller à la Régie du logement pour affronter la propriétaire, « pour régler ça une fois pour toute », car elle disait ne

« plus capable de vivre de même ». Elle était «tannée » des problèmes de refoulement d'eau, de la présence de fourmis et de l'intimidation dont elle se sentait victime. Elle craignait néanmoins de ne pas obtenir un jugement à la hauteur de ce qu'elle a droit en raison de mensonges que la propriétaire pourrait formuler. La seconde entrevue nous apprend toutefois qu'elle n'a pas effectué de démarches devant la peur que sa relation se dégrade et que cette dernière se mette à lui reprocher tout et rien en vue de la forcer à quitter son logement, comme elle l'aurait fait avec une autre locataire du bloc l'année précédente :

« Ce qui m'obsède beaucoup, c'est de me dire, mon dieu est-ce que je vais être obligée de déménager, je vais-tu être capable d'endure ce malentendu-là. Je fais ma brave, mais ça m'obsède, j'y pense tout le temps, j'y pense tout le temps. »

Malgré sa décision de ne pas tenter de poursuite, la locatrice de Ghislaine l'a informée qu'elle allait reprendre son logement pour y faire habiter son père l'été suivant. Ghislaine, qui dit ne plus « avoir la force de se battre », n'a pas contesté son avis de reprise et n'habite maintenant plus dans le logement qu'elle a occupé pendant 11 ans suite au décès de son mari.

Pour Amélie, 24 ans, enlisée dans un conflit important concernant le mode de versement du loyer, c'est essentiellement la crainte de mauvaises références de sa locatrice actuelle lors de la recherche d'un futur logement qui l'a découragée de la possibilité de porter ce conflit devant la Régie du logement. Elle aurait en effet pu demander au tribunal de statuer sur la légalité du fait que sa locatrice exige un paiement en argent comptant à une succursale bancaire située dans un autre quartier et refuse tout autre mode de paiement. Malgré ce « caprice déraisonnable » occasionnant un « casse-tête logistique important », Amélie se plie à ce qu'elle décrit comme un « abus de pouvoir » pendant plus de 4 mois, puis quitte son logement suite à une séparation amoureuse.

Hermès, 43 ans, est en conflit avec les locataires de l'appartement situé sous le sien depuis 2 ans. Ceux-ci exigeraient qu'il n'y ait pas de bruit en après-midi et appelleraient la police à tout moment pour se plaindre. Pour minimiser le bruit en provenance de son logement, Hermès a posé du tapis, a placé des coussinets sous les pattes des meubles, et a posé des freins d'arrêt derrière les portes. Puisque le locateur est responsable d'assurer la jouissance paisible du logement durant toute la durée du bail<sup>9</sup>, Hermès s'y est adressé pour lui demander d'intervenir dans le conflit. Il sent toutefois que son locateur « joue avec lui », car celui-ci ne cesse de lui répéter que ce sont les plaignants qui sont « fous » et qu'ils n'ont pas matière à entretenir de telles doléances. Hermès se refuse toutefois à l'idée de déposer un recours à la Régie du logement contre son locateur pour le contraindre à prendre une action contre les locataires du dessous afin de régler le problème, car il a peur des conséquences d'une telle démarche :

« Moi j'ai pas le goût de faire une plainte à la Régie. Non non, je ne peux pas. Ça va se retourner contre moi. He is gonna go against me. »

Hermès a finalement changé d'idée, et a déposé un recours en novembre 2013 duquel il s'est désisté 7 jours plus tard pour ne pas avoir de problèmes avec son locateur. La situation avec les voisins ne s'est toutefois pas réglée et l'a conduit à rédiger de nouveau une mise en demeure quelques mois plus tard qui n'a toutefois pas mené à un recours à la Régie du logement. Hermès habite toujours son logement et continue de vivre des relations difficiles avec ses voisins d'en-dessous.

Graciela, dans la cinquantaine, a des récriminations quant à des réparations à effectuer dans son logement et négocie au dollar

---

<sup>9</sup> Art. 1854, C.c.Q

près chaque hausse de loyer, ce qui fait enrager son locateur. Elle a souvent laissé planer à ce dernier la possibilité d'aller à la Régie du logement pour défendre ses droits, mais ne l'a jamais fait. Elle préfère s'entendre à l'amiable, car elle n'aime pas « les chicanes » et souhaite ainsi éviter que le tout dégénère et donne lieu à des relations tendues et désagréables avec son locateur, notamment que celui-ci reprenne le logement pour y faire habiter sa fille et lui impose un déménagement forcé. Malgré cette menace, Gloria habite toujours dans le même logement.

Lorraine, 63 ans, est la cible de plaintes qu'elle considère non-fondées formulées par son voisin d'en-dessous, car elle possède un piano et en joue quelques heures par semaine. Bien que le plaignant ait déménagé, son locateur a ouvert un dossier contre elle à la Régie du logement afin d'obtenir son expulsion. Pour Lorraine, le problème ne serait pas le piano qu'elle possède depuis plus de 13 ans, et qui ne dérange que depuis peu, mais bien une question d'argent, car son loyer pas cher comparativement au coût moyen des logements. Elle rapporte qu'une amie lui a recommandé de déposer une plainte à la Régie du logement pour le harcèlement qu'elle subit, mais elle a néanmoins décidé de ne pas donner suite à ce conseil parce qu'elle n'est pas à l'aise avec l'idée de se lancer dans des poursuites légales, alléguant ce n'est « pas [son] style de gueuler » et qu'elle « n'aime pas les problèmes » :

« Passer à la Régie, j'aime pas ça ces affaires-là moi. Moi, j'aime pas ça ces affaires-là. C'est des histoires qui m'enlèvent mes énergies. J'aime pas ça du tout. »

Elle préfère attendre que la situation se règle par elle-même et que son locateur, qui possède plusieurs autres immeubles, se délaisse de son cas et s'intéresse à celui des autres locataires.

Enfin, malgré le fait qu'elle pouvait s'adresser à la Régie du logement et au service d'inspection de l'arrondissement de la ville

de Montréal, Raymonde, 71 ans, n'a pas entrepris de démarches concernant les problèmes de chauffage de son logement. Elle explique d'abord que le propriétaire n'augmente jamais son loyer autant que le taux autorisé par la Régie et qu'elle considère le tout comme une façon de la compenser. Tout en précisant qu'il lui est « important de garder de bonnes relations », elle explique également vouloir éviter les « chicanes » ou les « engueulades », ce qu'elle craint notamment parce que son propriétaire aurait tendance à pouvoir lever le ton facilement. Raymonde se préoccupe surtout des « risques liés » à de telles démarches, notamment la possibilité que le coût des réparations nécessaires se répercute sur le montant de son loyer et qu'elle devienne perdante dans la situation :

« J'imagine que ça va coûter très cher, tout défaire ça et refaire les murs. Trois étages à arracher, tous les calorifères, enlever le système électrique, refaire tous les murs, les plâtrer, ça va être épouvantable. Et il faudrait qu'il fasse isoler et changer les fenêtres. Je ne peux pas exiger de lui qu'il fasse tous ces travaux-là, de toute façon le loyer va doubler. »

Raymonde habite toujours son logement et continue de vivre un désagrément important lié à la température lors de la saison froide. Pour elle, l'arrivée de l'hiver représente année après année une source de stress car elle ne sait plus quoi faire d'elle-même. Elle se sent triste, déprimée, voire même désespérée l'hiver, au point où elle se dit qu'elle « aimerai[t] mieux mourir que de geler comme ça. »

### **Méconnaître le système de justice ou le percevoir comme inadapté**

La Régie du logement est un tribunal administratif avec des règles de preuves et de procédures, avec un fonctionnement et un langage juridique qui lui est propre. Or, pour six répondantes et répondants, le fonctionnement du système juridique en lui-même est un obstacle suffisamment important pour annihiler toute envie d'effectuer des démarches à la Régie du logement. Ainsi, Jeanne, 63

ans, raconte qu'elle n'a jamais effectué de démarches à la Régie du logement dans le passé, et ce, malgré plusieurs problèmes de voisinage reliés à questions de bruit. En raison de la complexité des procédures et des preuves, elle n'était « pas sûre de son coup » et ne se sentait pas suffisamment « soutenue » pour effectuer une telle démarche:

« Te présenter à la Régie quand tu es toute seule, ce n'est pas évident. On m'a dit : « Ici, c'est un tribunal madame, il vous que vous ayez un dossier. Nous, on n'est pas là pour vous dire quoi faire. Vous vous organisez avec ça ». T'as besoin de preuves, t'as besoin de papiers, t'as besoin de ci, t'as besoin de ça. Moi, c'était juste ma parole, je n'avais pas d'enregistrement. Fait que qu'est-ce que tu veux faire? »

Elle explique toutefois que la situation actuelle qui l'amène à consulter l'organisme, soit l'inaction de son locateur suite à un incendie ayant rendu impropre à l'habitation son logement, sera l'objet d'une démarche à la Régie du logement. Néanmoins, aucun dossier sur la question n'a jamais été ouvert à la Régie du logement et Jeanne habite aujourd'hui un autre logement après avoir quitté celui qu'elle a habité pendant 18 ans.

Marcel, 58 ans, est, quant à lui, prêt à envoyer une mise en demeure mais ne veut pas poursuivre de démarches à la Régie du logement si celle-ci ne permet pas de régler la situation problématique avec son voisin du palier supérieur qui serait extrêmement bruyant. N'ayant aucune expérience ou connaissance de la Régie du logement, il se sent particulièrement anxieux devant cet « inconnu » et craint d'être pris dans un « engrenage » dont il ne comprend pas le fonctionnement. Ne trouvant finalement pas d'issue au conflit, Marcel a décidé de quitter son logement.

Mathieu, 56 ans, se sent victime d'intimidation de la part de sa locatrice qui habite au premier étage. Celle-ci coupe le chauffage, l'accuse d'être responsable de dégâts d'eau et insisterait

annuellement pour qu'il ne renouvèle pas son bail à son terme. Tout comme Marcel, Mathieu a rédigé une mise en demeure à sa locatrice, mais refuse d'effectuer des démarches à la Régie du logement parce qu' « [il] n'aime pas ça les affaires juridiques », rapportant une incompréhension du système juridique. Payant un loyer à un coût nettement inférieur à celui du marché, il préfère laisser les choses aller et rester dans son logement aussi longtemps qu'il le pourra.

Jorge, 63 ans, se sent désabusé par la complexité des procédures du tribunal et les délais. Ne pouvant s'absenter de son travail pour effectuer des démarches, il ne voit pas le bout du tunnel devant tous les problèmes qui affectent son logement: flammèches visibles dans les prises de courant, disjoncteurs victimes de surchauffe du courant, risque de feu causé par la vétusté du système de chauffage au gaz, présence de souris et de coquerelles, et infiltrations d'air. Bien qu'il ait envoyé une mise en demeure à son locateur pour exiger des correctifs, il a jugé qu' « il valait mieux quitter les lieux que de réclamer [ses] droits ». Jorge a effectivement quitté son logement suite une tentative de reprise de logement de son locateur l'année suivante, après 12 ans d'occupation de son logement.

Linda, 46 ans, a vécu un dégât d'eau nécessitant l'intervention d'une compagnie de gestion en sinistre suite à une négligence d'entretien du toit. Elle ne souhaitait pas effectuer de démarches à la Régie du logement contre son locateur pour obtenir une compensation financière, car elle explique que ça ne lui « tentait pas de mettre du temps, de l'argent et de l'énergie là-dedans», mais envisageait plutôt de négocier sa hausse de loyer. Toutefois, puisque son locateur lui a exigé 36 \$ de hausse mensuelle et a refusé toute négociation, Linda a pris la décision de lui réclamer 1500 \$ et lui a fait parvenir une mise en demeure en ce sens. Elle a toutefois abandonné ses démarches en raison de la longueur des délais d'attente avant

d'obtenir une audience et n'a jamais ouvert de dossier à la Régie du logement. Elle a finalement quitté son logement.

Sergio et Paulina ont refusé de s'adresser à la Régie du logement, car ils considèrent le système judiciaire a été mis en place par des propriétaires et pour les propriétaires, et reconnaissent avoir moins de pouvoir et d'influence dans la société en raison de leur statut d'habitation. Le premier n'envisage pas de faire appel à la Régie du logement, mais bien de régler lui-même son problème en utilisant la violence s'il le faut, ou encore en retournant dans son pays d'origine qu'il a quitté il y a plus de 45 ans. Selon lui, son locateur ne prendrait pas au sérieux ses doléances concernant ses problèmes de voisinage parce qu'il est une personne âgée qui ne paie pas cher son loyer. Par ailleurs, Paulina, 59 ans, bien qu'elle ait déposé une plainte à l'arrondissement en raison des problèmes de vermine dans son logement, n'a pas poursuivi ses démarches à la Régie du logement, car elle croit fermement que l'institution « est là pour défendre les propriétaires et non les locataires ». Elle s'est rendue trois fois dans ses bureaux pour obtenir de l'information, mais estime ne pas avoir été aidée. Elle a donc elle aussi décidé de se débrouiller toute seule et de quitter son logement en multipliant les tentatives pour convaincre son locateur de mettre fin à son bail en l'implorant littéralement.

Enfin, la situation de Gemma est particulière. Âgée de 70 ans, elle est indignée que son locateur ait obtenu, suite à une décision de la Régie du logement, une hausse de loyer sans qu'il ait à prouver que les travaux qui justifient une partie du montant de la hausse ont été effectués. Gemma décide donc d'introduire à son tour un recours au tribunal afin d'obtenir le remboursement des sommes qu'elle a investi dans son logement entre 2004 et 2010 pour des réparations qu'elle a dû effectuer comme le prévoyait une clause dans son bail et pour lesquels elle aurait encore des paiement à effectuer sur sa carte de crédit. Puisque la clause était abusive et

donc inopérante, Gemma n'avait pas à s'y conformer et aurait plutôt dû entreprendre un recours dès son entrée en logement en 2004 pour exiger que les correctifs soient apportés par son locateur. Le fait qu'elle entreprenne un recours hors des délais de prescription prévus par la loi qui sont de 3 ans témoigne d'une incompréhension importante du fonctionnement du système judiciaire, mais aussi de l'incompréhension de la culture et du langage juridique. Gemma a donc exercé un recours, mais de façon telle qu'il est inopérable, ce qui l'amène elle aussi à qualifier la Régie du logement comme une institution « injuste » et « faite pour les propriétaires ».

## DISCUSSION

Ce non-recours au système de justice soulève des questionnements importants, notamment quant au manque d'adéquation entre la mission officielle et la pratique réelle des tribunaux. Au Québec, la création de la Régie du logement en 1979 visait l'unification de toutes les règles de droit régissant les relations locateurs-locataires en une seule série de dispositions claires et cohérentes ainsi qu'en la création d'un organisme quasi-judiciaire indépendant de la structure des tribunaux de droit possédant une juridiction exclusive en matière de bail résidentiel et dont le rôle consiste à assurer une information adéquate des citoyens qu'à trancher les litiges qui naissent entre eux (Gouvernement du Québec, 1978). Elle a été aménagée suite au dépôt par le gouvernement du Québec du *Livre blanc sur les relations entre locateurs et locataires* contenant des critiques virulentes quant à l'inefficacité des recours devant les tribunaux de droit commun alors en place : complexité de la procédure utilisée, frais judiciaires et extrajudiciaires démesurés occasionnés par l'exercice d'un recours, et délais excessifs avant l'obtention d'un jugement. La Régie du logement y a été présentée comme une structure permettant des « recours simples, efficaces et

rapides », donnant accès à « une information adéquate et continue », et reposant sur des moyens incitatifs et coercitifs permettant de « rétablir l'équilibre entre les parties en présence, en assurant à chacun non seulement des droits mais aussi des recours équivalents » (Gouvernement du Québec, 1978).

Or, l'étude des données entre 2000 et 2015 produites par la Régie du logement elle-même démontre que les personnes locataires ne s'adressent que très faiblement aux mécanismes judiciaires en place lorsqu'elles se sentent lésées ou estiment que leurs droits ne sont pas respectés. Ainsi, en 2014-2015, plus de 2 993 076 demandes d'information ont été formulées et traitées au service de renseignements de la Régie du logement par des individus, locataires et locateurs confondus, souhaitant obtenir des informations relatives aux dispositions législatives du louage résidentiel de toute nature (droits, obligations, recours, procédures, etc). Pour la même période, 69 821 demandes d'ouverture de dossiers ont été enregistrées par des plaignants, seules 11,9% ont été faites par des personnes locataires (RDL, 2015). Ces chiffres sont stables pour les quinze dernières années, alors que la proportion des demandes introduites par les locataires a atteint son maximum en 1999-2000 avec 12,1% et son minimum en 2004-2005 avec 10,3% des demandes. De plus, la grande majorité des causes introduites à la Régie du logement concernent le non-paiement du loyer, ce qui contribue à alimenter une vision selon laquelle la Régie ne serait qu'une « agence de recouvrement de loyer »<sup>10</sup>. Pour l'année 2014-2015, elles représentent 58,6% des du total des demandes introduites pour lesquelles le délai moyen d'attente avant une première audience est de 6,2 semaines, alors qu'il varie entre 9,7 et 88,1 semaines dans les causes dites civiles<sup>11</sup> (RDL, 2015).

<sup>10</sup> Saillant, 2006, 44

<sup>11</sup> Toute requête est mise au rôle selon sa nature et son urgence dans l'une des cinq catégories suivantes : causes civiles urgentes (demandes relatives à l'expulsion

Un autre point majeur méritant d'être soulevé sur la notion d'accessibilité à la justice concerne la représentation légale à laquelle ont droit les parties lors d'une audience à la Régie du logement. L'article 72 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., Chapitre R-8.1) prévoit une iniquité entre locateurs (personne morale) et locataires alors que les premiers disposent d'une latitude dans la sélection de la personne mandatée pour les représenter, alors que les seconds ne peuvent pas être représentés ou recevoir de l'assistance par une personne de leur choix. Certes, les personnes locataires peuvent avoir recours à un avocat, mais encore faut-il qu'elles aient les moyens de le payer, d'autant plus que les réclamations en jeu sont généralement bien inférieures au coût des services d'un avocat. L'aide juridique<sup>12</sup> n'est souvent pas une solution puisque la réforme de 1996 a resserré les critères d'admissibilité en exigeant que les mandats d'aide juridiques soient octroyés uniquement lorsqu'une affaire « met en cause ou mettra vraisemblablement en cause la sécurité physique ou psychologique d'une personne<sup>13</sup> ». De plus, la minceur des seuils d'admissibilité financière<sup>14</sup> fait en sorte qu'à peu d'exception près, seules les personnes bénéficiant de prestations d'aide sociale y sont admissibles.

---

du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail), causes civiles prioritaires (demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que le non-paiement du loyer), causes civiles générales (demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement, ex: dommages-intérêts, diminution de loyer), non-paiement (demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer), fixation et révision (demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer). À l'exception des causes identifiées comme urgentes, les requêtes sont traitées en ordre chronologique à l'intérieur de chaque catégorie.

12 L'aide juridique est un programme qui permet aux personnes à faible revenu de bénéficier de services juridiques, dans la mesure prévue par la Loi sur l'aide juridique

13 L.R.Q., chapitre A-14, art. 4.7, al. 9

14 Suite aux pressions populaires, ces deniers ont été augmentés de façon significative le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Ils étaient toutefois très faibles au moment où les entrevues se sont déroulées. Voir [http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/ministere/dossiers/aide/seuils\\_aide.htm](http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/ministere/dossiers/aide/seuils_aide.htm)

Selon les représentations occidentales classiques de la justice, des barrières, qui peuvent être de divers ordres (physique, matériel, objective, etc.) et cumulatives entre elles, doivent être identifiées, puis enlevées afin que les citoyens puissent pénétrer dans les institutions garantes de la justice. Or, comme le souligne MacDonald (2005), on commence tout juste à prendre conscience que ce sont les barrières subjectives, et particulièrement celles de nature psychologique, qui peuvent pousser les justiciables à ne pas entreprendre de recours légaux et à tolérer des situations vécues comme injustes. Puisque la justice est un concept normatif, les croyances qui y sont reliées ne sont pas des variables directement observables, mais des « construits » formulés à partir des déclarations des individus ou encore de comportements observés (Jacquemain, 2005).

Les entrevues réalisées nous ont permis de mieux comprendre les raisons qui font qu'une personne s'adresse ou non à la justice pour trouver une solution à un conflit locatif auquel elle est partie. Elles nous ont également permis d'observer qu'un nombre très élevé de différends ne sont soumis à aucune instance de régulation. Bien que l'appréciation du degré de gravité d'un conflit soit une activité très subjective, tous les répondantes et répondants avaient d'abord pris la décision de se déplacer dans un organisme, d'exposer leur situation à une intervenante ou un intervenant et de recevoir des informations de nature légale. Toutefois, des considérations quant aux coûts objectifs et subjectifs de la formalisation de leurs problèmes les ont conduits, pour une très grande majorité d'entre eux, à ne pas recourir au système judiciaire. Par ailleurs, bien que des mécanismes permettent aux justiciables de porter devant les tribunaux leurs conflits, Jeammaud (2001) rappelle que « rien n'assure que la décision de justice mettant fin au litige avec force de chose jugée, règle de la sorte le conflit qui sert de contexte au procès, ni même qu'elle favorise son apaisement sinon sa solution. » Nos données

rejoignent à cet égard les analyses de Ferrari (1989, cité dans Felstiner et al., 1990) suggérant que le droit ne permettrait que de maintenir sous un certain contrôle les « conflits déclarés », mais ne résoudrait pas les conflits au sens où il les ferait disparaître, marquant alors la différence entre le règlement des litiges et la résolution des conflits.

## CONCLUSION

L'étude de l'émergence et la transformation des litiges permet de s'intéresser aux conditions dans lesquelles des atteintes aux droits sont perçues et comment les gens répondent aux expériences d'injustice et de conflit (Felstiner et al., 1991). Or, comme le rapporte Delpuech (2014), le sentiment de justice constitue une expression de la capacité de réflexivité des individus face à ce qu'ils sont en droit d'attendre et qui n'advient pas, créant ainsi une situation d'écart pouvant susciter insatisfaction, indignation ou encore souffrance. Les injustices sont donc le produit d'interprétations subjectives pouvant être identifiées comme des expériences offensantes mobilisant une pluralité de référentiels normatifs.

Comme nous l'avons vu, des situations d'injustice peuvent être tolérées dans le contexte du louage résidentiel par des personnes locataires qui acceptent de mettre leurs droits entre parenthèses. Elles peuvent choisir de ne pas exercer de recours parce qu'elles associent le système juridique à un lieu ne permettant pas de résoudre un conflit vécu, mais bien à un terrain où elles deviendraient responsables de l'escalade de la dynamique conflictuelle pouvant donner lieu à de nouveaux problèmes. Elles peuvent également choisir de ne pas exercer de recours en raison du système de justice en lui-même qui représente un lieu complexe et inintelligible, comportant des délais déraisonnables, et impliquant un traitement inéquitable entre les parties. Néanmoins, peu importe les raisons qui les poussent à prendre la décision de ne pas porter leur situation devant le tribunal,

les entrevues réalisées permettent de relever qu'un conflit ne se réduit jamais à ses seules dimensions juridiques, mais qu'il est un fait complexe ayant des considérations psychologique et sociale.

Date de soumission de l'article: 20 avr 2016

Type de procédure de sélection: Double Blind Peer Review

Date d'approbation: 21 fév 2017

Editeur scientifique du champ de recherche: Emmanuel Berger

Editeur général: José Ernesto Pimentel Filho

Relecteur des résumés: Paul Sekscenski e Jonathan David Reiner

Mise en page: Emmanuel Luna

## BIBLIOGRAPHIE

BENDAOU, M. Le droit au logement tel que vu par le pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels : sa mise en œuvre québécoise est-elle conforme ? *Revue québécoise de droit international*, 23.2, p. 51-122, 2010.

BLANKENBURG, E. Mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la Justice. *Droit et société*, no 28, p. 691-703, 1994.

BLANKENBURG, E ET REIFNER, U. *Rechtsberatung - die soziale Definition von Rechtsproblemen*. Neuwied, 1992.

BLANKENBURG, E. Cultures juridiques comparées. *Droit et Société*, no 16, p. 321-333, 1990.

BREAULT, G. Recherche et luttes sociales: retour sur une expérience empirique sur le terrain de la défense de droits des locataires. *Aporia*, vol. 6 no. 2, p. 19-26, 2015.

COLLECTIF PRO BONO UQAM. *L'organisation d'une justice à deux vitesses : La catégorisation et la hiérarchisation des causes mises au rôle à la Régie du logement*. Montréal : Université du Québec à Montréal, 2015.

DELPEUCH, T., DUMOULIN, L. ET DE GALEMBERT, C. *Sociologie du droit et de la justice*. Paris : Armand Colin, 2014.

DREIER, P. The status tenant in the United States. *Social problems*, vol. 30 no. 2, p. 179-198, 1982.

EWICK, P. ET SILBEY, S. Conformity, Contestation and Resistance: An Account of Legal Consciousness. *New England Law Review*, vol. 26, p. 731-749, 1992.

FELSTINER, W., RICHARD, A. ET AUSTIN, S. L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer. *Politix*, vol. 4 no 16, p. 41-54, 1991.

FERRARI, V. *Funzioni del diritto*. Bari, Laterza, 2e éd, 1989.

GALLIÉ, M. Le droit et la procédure d'expulsion pour des arriérés de loyers : le contentieux devant la Régie du logement. Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec et Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal, 2016.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC. Livre blanc sur les relations entre locateurs et locataires. Québec, 1978.

JACQUEMAIN, M. Le sens du juste : Cadre normatif et usages sociaux des critères de justice. Sociopolis. Liège : Les Éditions de l'université de Liège, 2005.

JEAMMAUD, A. Conflit, differend, litige. *Droits* 2001/2, no 34, p. 15-20, 2001.

JOBIN, P.-G. *Le louage*. 2eme édition, Cowansville, Canada : Éditions Yvon Blais inc., 1996.

JOHNSON, M. Les locataires devant la Régie du logement : des délais raisonnables?, [www.barreaudelongueuil.qc.ca/export/sites/longueuil\\_fr/pdf/Bulletin\\_aout\\_2014.pdf](http://www.barreaudelongueuil.qc.ca/export/sites/longueuil_fr/pdf/Bulletin_aout_2014.pdf)

KING, N. Impact des conditions de logement sur la santé publique. Régie régionale de la santé et des services sociaux Montréal-Centre, Montréal, Canada : Direction de la santé publique, 2005.

MACDONALD, R. Access to Justice in Canada Today: Scope, Scale and Ambitions. In: BASS et al. (eds). *Access to Justice for a new Century*. Toronto: The Law Society of Upper Canada, 2005.

PÉLISSE, J. A-t-on conscience du droit? Autour des Legal Consciousness Studies. *Genèses*, vol 2 no 59, p. 114 à 130, 2005.

PIRES, A. De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. In: Poupart, et al. (eds). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur, 1997, p. 3-54.

RÉGIE DU LOGEMENT. Rapport annuel 2014-2015. Gouvernement du Québec, Québec.

SAILLANT, F. La Régie du logement après 25 ans : Un chien de garde efficace? Montréal : Groupe d'études et d'actions urbaines, 2006.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC, Habitation Québec. Le bulletin d'information de la Société d'habitation du Québec, entretiens sur l'habitat, numéro spécial hiver 2013.

THIBODEAU, J.-C. Évolution du marché du logement locatif : analyse, effets et perspectives. Société d'habitation du Québec, Gouvernement du Québec, 2003.

THOMASSET, C. La Régie du logement à découvert. Montréal, Canada : Louise Courteau éditrice inc., 1987.

US DEPARTMENT OF COMMERCE. Voting and registration in the election of November 1978. Bureau of the Census, Washington DC: Government Printing Office, 1979.

US DEPARTMENT OF COMMERCE. Annual housing survey: 1980. Washington DC: Government Printing Office, 1981

VILLE DE MONTRÉAL, Profil des ménages et des logements. Montréal en statistiques, 2014.

## **Residential Housing Conflicts in Quebec: Sense of Injustice and Non-Invoking Court**

Genevieve Breault

**Abstract:** In Quebec, the residential housing market is controlled by a series of legal dispositions, including the Civil code of Québec chapter IV. Those regulations define tenants and landlords rights and obligations resulting from lease, since its delivery throughout its term. Unfortunately, a conflict might rise up about their interpretation or application and a party might feel violated, flouted or denied. In this article, we focus on the mobilisation of the law when such situations emerge. Interviews conducted in Quebec as part of a doctoral research study demonstrate that although tenants take steps and ask help to face their situation, they don't invoke administrative and legal mechanisms to protect their rights, even if they feel unjustly treated.

**Keyword:** Avoidance; Non-Invoking Court; Rental Housing; Litigation; Injustice; Law Mobilization.