

# COVID-19:

QUESTIONS FRÉQUENTES  
SUR VOS DROITS



CENTRE DE JUSTICE  
DE PROXIMITÉ  
Montérégie

# Table des matières

## Vos droits en tant que travailleur ..... 4

J'ai contracté le virus à l'occasion du travail. Ai-je le droit à une indemnité ? .... 4

Je viens de perdre mon emploi. Est-ce que la Prestation canadienne d'urgence s'applique à ma situation ? ..... 5

J'ai entendu parler du Programme d'aide temporaire aux travailleurs. Quelle est la différence avec la Prestation canadienne d'urgence ? ..... 5

## Vos droits en tant que voyageur ..... 6

J'ai voyagé le 30 mars dernier et mon vol a eu 7 heures de retard. Est-ce que j'ai droit à une indemnité ? ..... 6

*Retard ou annulation pour une cause attribuable au transporteur..... 6*

*Retard ou annulation pour une cause qui n'est pas attribuable au transporteur..... 7*

J'ai acheté mon billet d'avion avec une agence de voyages et mon vol a été annulé. Quels sont mes droits ? ..... 7

Je n'ai pas fait affaire avec une agence de voyages et mon vol a été annulé. Est-ce que j'ai droit à un remboursement ? ..... 8

Mon fournisseur m'offre un crédit-voyage. Est-ce que je dois l'accepter ? ..... 9

Après réflexion, je préfère que le fournisseur me rembourse le prix de mon billet d'avion, mais il refuse. Qu'est-ce que je peux faire ? ..... 9

## **Vos droits et la garde des enfants ..... 10**

J'ai une garde partagée avec mon ex-conjoint. Celui-ci refuse de me remettre l'enfant à cause de la COVID-19. Quels sont mes droits ? ..... 10

## **Vos droits en matière de logement ..... 11**

Les autorités de santé publique recommandent de suspendre les visites des logements. Est-ce que je peux donc demander à mon propriétaire d'attendre avant de faire visiter mon logement ? ..... 11

Je suis locataire et j'ai reçu un jugement qui m'expulse de mon logement. Suis-je obligé de quitter ? ..... 11

## **Les tribunaux et les services juridiques en temps de pandémie ..... 12**

Je dois me présenter au tribunal prochainement. Comment savoir si mon audience aura lieu ? ..... 12

## **Le Centre de justice de proximité de la Montérégie ... 13**

# COVID-19: QUESTIONS FRÉQUENTES SUR VOS DROITS

Les bouleversements récents occasionnés par la COVID-19 soulèvent un grand nombre de questions juridiques et d'incertitudes.

Vous vous demandez quels sont vos droits concernant la perte de votre emploi, le retard ou l'annulation de votre vol, la visite de votre logement ou encore la garde de vos enfants ?

Nous avons préparé le présent guide pour répondre à vos questions afin de vous guider et vous aider dans cette période de pandémie.

3

## ATTENTION

L'information juridique contenue dans ce document est **valide en date du 31 mars 2020**. La situation de la COVID-19 étant en constante évolution, il vous appartient de valider que l'information fournie est encore à jour au moment où vous consultez ce document.

## Vos droits en tant que travailleur

### J'ai contracté le virus à l'occasion du travail. Ai-je le droit à une indemnité ?

Si vous avez contracté le virus à l'occasion du travail, vous pouvez faire une réclamation pour perte de revenus à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST).

L'indemnité est de 90 % de votre revenu net, c'est-à-dire votre revenu après avoir enlevé les impôts.

Vous devez consulter un médecin, aviser votre employeur et envoyer votre réclamation avec votre attestation médicale à la Commission. Cette demande peut être faite en ligne.

Pour plus d'informations sur les conditions d'admissibilité et sur la demande, consultez [le site web de la CNESST](#).

### Je viens de perdre mon emploi. Est-ce que la Prestation canadienne d'urgence s'applique à ma situation ?

La Prestation canadienne d'urgence (PCU) vise à aider les Canadiens qui se retrouvent sans revenus à cause de la COVID-19.

Cette prestation d'urgence permet de verser une allocation de 2 000 \$ par mois pour un maximum de 4 mois.

Pour être admissible, vous devez remplir **tous** les critères suivants :

- être un salarié ou un travailleur autonome;
- ne pas avoir travaillé depuis 14 jours consécutifs, c'est-à-dire 14 jours sans interruption;
- l'arrêt de travail doit être causé par la COVID-19, par exemple vous êtes malade, votre entreprise a fermé ou vous devez rester à la maison pour prendre soin des enfants ou d'un proche qui est malade;

- vous avez gagné un revenu minimum de 5 000 \$ dans l'année précédant la demande.

Cette prestation ne sera disponible qu'à partir du 6 avril. Vous devez attendre ce moment pour faire votre demande.

Si vous recevez actuellement des prestations de chômage ou des prestations de maladie de l'assurance-emploi, vous continuerez à recevoir vos prestations. Si vous avez déjà fait une demande auprès de ces deux derniers programmes, mais que votre demande n'a pas encore été traitée, vous n'avez pas à faire une demande pour la PCU.

Si vous êtes admissible au chômage ou aux prestations de maladie de l'assurance-emploi, vous pouvez faire ces demandes dès maintenant, sans attendre le 6 avril. Toutefois, les délais d'attente sont assez longs vu le nombre élevé de personnes qui ont perdu leur emploi. Vous pouvez choisir de demander la PCU à la place du chômage ou des prestations de maladie de l'assurance-emploi, mais vous ne pouvez pas demander les deux en même temps.

## **J'ai entendu parler du Programme d'aide temporaire aux travailleurs. Quelle est la différence avec la Prestation canadienne d'urgence ?**

Le Programme d'aide temporaire aux travailleurs (PATT COVID-19) est un programme provincial qui s'adresse aux travailleurs :

- qui ont contracté le virus ou présentent des symptômes;
- qui ont été en contact avec une personne atteinte du virus;
- qui sont en quarantaine, car ils reviennent de l'étranger;
- qui ne sont couverts par aucune indemnité de l'employeur, n'ont pas d'assurance privée et ne sont pas couverts par le chômage ni les prestations de maladie de l'assurance-emploi;
- qui ne sont couverts par aucun autre programme.

L'indemnité est de 573 \$ par semaine pour une période de 14 jours d'isolement. Cette période peut se prolonger jusqu'à 28 jours si votre état de santé le justifie.

Le programme s'applique seulement aux personnes âgées de 18 ans et plus qui résident au Québec.

Vous pouvez également faire une demande par téléphone en contactant un agent de la Croix Rouge au 1-800-863-6582 (de 8 h à 20 h, 7 jours sur 7).

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le 1-877-644-4545 ou consulter [le site web du programme](#).

## Vos droits en tant que voyageur

### **J'ai voyagé le 30 mars dernier et mon vol a eu 7 heures de retard. Est-ce que j'ai droit à une indemnité ?**

Du 13 mars au 30 juin 2020, la Charte des voyageurs s'applique toujours, mais elle est un peu assouplie.

#### ***Retard ou annulation pour une cause attribuable au transporteur***

Si le transporteur est responsable du retard ou de l'annulation de votre vol, vous pourriez avoir droit à une indemnité lorsque :

- le retard ou l'annulation n'était pas nécessaire pour assurer la sécurité des passagers;
- vous avez été avisé du retard ou de l'annulation moins de 72 heures avant votre départ.

Vous pourriez avoir droit à une indemnité de :

- 400 \$ pour un retard de 6 à 9 heures;
- 700 \$ pour un retard de plus de 9 heures.

Sachez toutefois que les demandes d'indemnisation doivent être faites auprès du transporteur dans l'année du retard ou de l'annulation.

Par contre, le délai de réponse du transporteur est suspendu jusqu'au 30 juin 2020 (date sujet à changement) en raison de la pandémie. Après ce délai, le transporteur aura 120 jours pour vous répondre.

## ***Retard ou annulation pour une cause qui n'est pas attribuable au transporteur***

Le transporteur n'est pas responsable du retard ou de l'annulation d'un vol entre autres dans les cas suivants :

- si le gouvernement a publié un avis officiel interdisant les voyages non essentiels;
- si le personnel refuse de travailler en raison de la pandémie;
- si le personnel est en quarantaine.

Le transporteur doit vous trouver un autre vol. Vous n'aurez droit à aucune indemnité ou remboursement.

Pour plus d'informations ou pour rester à l'affût, consultez [le site de l'Office des transports du Canada](#).

## **J'ai acheté mon billet d'avion avec une agence de voyages et mon vol a été annulé. Quels sont mes droits ?**

Si vous avez acheté votre billet avec une agence de voyages qui a un permis au Québec, vous pourriez être admissible au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV).

Le FICAV est un fonds administré par l'Office de la protection du consommateur. Il rembourse généralement les services touristiques que vous avez payés à l'agence de voyages, mais qui ne vous ont pas été fournis.

Pour être admissible au FIVAC dans le cadre de la COVID-19, il faut que :

- [la destination soit visée par un avertissement officiel du gouvernement canadien](#);
- l'avertissement ait été diffusé après l'achat de votre voyage;
- l'alerte soit toujours en vigueur 72 heures avant votre départ.

Ainsi, si votre vol est dans moins de 72 heures et que l'alerte est toujours en vigueur, vous pourriez avoir droit à un remboursement complet des services touristiques payés à l'agence de voyages.

Si votre vol est prévu dans plus de 72 heures et que vous décidez de l'annuler avant votre départ, vous pourriez avoir droit à un remboursement. Par exemple, si vous avez dû payer



des frais pour annuler votre voyage, le FIVAC pourrait vous rembourser ces frais. Toutefois, l'alerte doit toujours être en vigueur 72 heures avant votre départ.

Vous n'aurez droit à aucun remboursement si :

- vous achetez un billet maintenant alors qu'un avertissement officiel a déjà été diffusé par le gouvernement;
- vous annulez un vol vers un pays qui n'est pas visé par un avertissement officiel;
- vous avez déjà reçu un remboursement de votre assurance annulation ou de votre émetteur de carte de crédit, sauf si vous n'avez reçu qu'un remboursement partiel. Dans ce cas, le FIVAC pourrait vous rembourser la différence entre le montant reçu de votre banque ou de votre assurance et le montant payé à l'agence de voyages.

Pour plus d'informations, visitez [le site de l'Office de la protection du consommateur](#).

## **Je n'ai pas fait affaire avec une agence de voyages et mon vol a été annulé. Est-ce que j'ai droit à un remboursement ?**

Si vous avez acheté votre voyage directement auprès du fournisseur ou du transporteur sans passer par une agence de voyages, vous pouvez :

- vous entendre avec votre fournisseur pour qu'il vous rembourse votre billet avec ou sans frais;
- voir si vous avez une assurance annulation;
- voir quels sont les autres arrangements que votre fournisseur ou transporteur peut vous offrir comme un crédit-voyage pour un autre vol.

Dans tous les cas, la Charte des voyageurs s'applique à tous les voyageurs, que vous ayez ou non fait affaire avec une agence de voyages.

## **Mon fournisseur m'offre un crédit-voyage. Est-ce que je dois l'accepter ?**

Renseignez-vous avant d'accepter l'offre de votre fournisseur. Demandez à ce dernier combien de temps le crédit-voyage est valide et à qui il s'applique : à vous ou aux autres membres de votre famille.

Demandez également s'il y a des pénalités associées à l'acceptation de ce crédit-voyage. Sachez que si vous prévoyez faire une demande au Fonds d'indemnisation des clients des agences de voyages (FICAV), ce dernier pourrait considérer l'acceptation d'un crédit-voyage pour évaluer la valeur de votre réclamation.

## **Après réflexion, je préfère que le fournisseur me rembourse le prix de mon billet d'avion, mais il refuse. Qu'est-ce que je peux faire ?**

Vous pouvez faire une demande de « rétrofacturation », c'est-à-dire que vous pouvez demander à la banque qui a livré votre carte de crédit de vous rembourser.

Pour cela, il faut que :

- l'annulation du contrat ait été faite selon la loi ou les règles fixées par le fournisseur pour un remboursement;
- l'achat ait été fait sur le web ou par téléphone avec votre carte de crédit sans passer par une agence de voyages;
- le fournisseur refuse de vous rembourser.

Votre demande doit être faite par écrit auprès de votre banque dans les 60 jours du refus. Cette dernière a 30 jours pour accuser réception. Par contre, il est possible que les délais soient plus longs en raison de la pandémie.

Si vous avez acheté votre billet d'avion auprès d'une agence de voyages, adressez-vous au Fonds d'indemnisation des clients des agences de voyages (FICAV).

## Vos droits et la garde des enfants

### **J'ai une garde partagée avec mon ex-conjoint. Celui-ci refuse de me remettre l'enfant à cause de la COVID-19. Quels sont mes droits ?**

Les ex-conjoints doivent respecter, autant que possible, les modalités de garde indiquées dans le jugement, l'entente de médiation ou toute autre entente intervenu entre eux.

Essayez de discuter ensemble et de trouver une solution répondant aux besoins et intérêts de l'enfant ainsi qu'aux consignes données par les autorités de santé publique. Sachez qu'un des besoins essentiels de l'enfant est d'avoir accès à ses deux parents.

Si l'entente est impossible, essayez la médiation! Le médiateur facilite la communication entre les ex-conjoints et il les aide à négocier et à trouver des solutions satisfaisantes pour tous. Les séances de médiation peuvent être tenues à distance par vidéoconférence.

Sachez que votre Centre de justice de proximité a mis sur pied [le Service de médiation de la Montérégie](#). Contactez-nous pour en savoir plus.

Notez qu'un isolement de 14 jours est recommandé pour éviter la propagation du virus lorsque :

- votre enfant est déclaré positif à la COVID-19 ou présente des symptômes;
- vous ou votre ex-conjoint êtes déclarés positifs à la COVID-19 ou présentez des symptômes;
- d'autres enfants à la maison ou quelqu'un dans votre entourage sont déclarés positifs à la COVID-19 ou présentent des symptômes.

L'isolement est toutefois obligatoire lorsque vous, votre ex-conjoint, l'enfant ou quelqu'un dans votre entourage revenez d'un voyage à l'extérieur.

Ainsi, il sera difficile d'avoir la garde de votre enfant dans ces situations.

Pour plus d'informations, consultez [le site du ministère de la Justice du Québec](#).

## Vos droits en matière de logement

### **Les autorités de santé publique recommandent de suspendre les visites des logements. Est-ce que je peux donc demander à mon propriétaire d'attendre avant de faire visiter mon logement ?**

Ce que disent les autorités de santé publiques correspond à une recommandation, et non à une obligation. Autrement dit, c'est mieux dans le contexte actuel de suspendre les visites des logements, mais ce n'est pas obligatoire.

Par ailleurs, les règles concernant les visites des propriétaires demeurent les mêmes. Ainsi, le propriétaire doit vous aviser au moins 24 heures avant de se présenter au logement.

Vous pouvez vous entendre avec votre propriétaire pour retarder la visite de futurs locataires, pour faire une visite virtuelle du logement ou pour prendre les précautions nécessaires. Par exemple, vous pouvez demander aux personnes qui entrent dans le logement de se laver les mains ou de minimiser les contacts.

### **Je suis locataire et j'ai reçu un jugement qui m'expulse de mon logement. Suis-je obligé de quitter ?**

Sachez qu'en ce moment, les décisions de la Régie du logement ou d'un autre tribunal qui autorise le propriétaire à reprendre le logement pour se loger ou pour faire des travaux sont suspendues.

Toutes les décisions visant à expulser un locataire ou un occupant sont également suspendues. Par contre, dans ce dernier cas, vous devrez quitter le logement s'il a été loué avant le 17 mars à un nouveau locataire et si la suspension de la décision empêche le nouveau locataire de prendre possession du logement.

Cette suspension s'appliquera tant que l'état d'urgence sanitaire sera en vigueur.

Pour plus d'informations et pour rester à l'affût de tout changement, vous pouvez consulter [le site de la Régie du logement](#).

## Les tribunaux et les services juridiques en temps de pandémie

### Je dois me présenter au tribunal prochainement. Comment savoir si mon audience aura lieu ?

Le ministère de la Justice a mis en place des mesures d'urgence pour assurer la protection du public et du personnel du milieu judiciaire.

Seules les affaires urgentes seront entendues devant le tribunal.

De plus, l'accès aux palais de justice et aux autres édifices qui fournissent des services juridiques est limité.

Visitez [le site web du ministère de la Justice](#) pour savoir quelles sont les affaires urgentes, quelles audiences seront tenues et quels sont les services offerts pendant la période de pandémie.

#### Pour vous informer

Restez informés des dernières mesures adoptées par le gouvernement du Québec, en consultant le site suivant :

<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/situation-coronavirus-quebec/>

## Le Centre de justice de proximité de la Montérégie

Le Centre de justice de proximité de la Montérégie offre de l'information juridique gratuite à tous les citoyens de la **Montérégie**. Pendant la période de pandémie, vous pouvez nous joindre par téléphone au **579 723-3700**.

Les avocats du Centre aident les citoyens à comprendre la loi, leurs droits et les options qui s'offrent à eux dans différentes situations. Voici des exemples de sujets abordés avec les citoyens :

- la séparation et le divorce;
- la garde et la pension alimentaire pour enfants;
- les testaments et les mandats d'inaptitude;
- les troubles de voisinage;
- les vices cachés;
- les recours en cas de congédiement;
- le fonctionnement des tribunaux;
- et beaucoup plus !

Les avocats du Centre informent aussi les citoyens sur les différents moyens de régler leurs conflits. Le procès est le moyen le plus connu, mais il ne s'agit pas du seul moyen dont vous disposez. Des moyens comme la négociation, la médiation familiale ou la médiation citoyenne pourraient être plus appropriés dans la situation que vous vivez. Ces moyens permettent habituellement d'économiser temps, argent et énergie !

Les avocats du Centre peuvent aussi orienter les citoyens vers les ressources et les organismes qui peuvent les accompagner dans la situation qu'ils vivent.

---

Si vous habitez une autre région, vous pouvez communiquer avec le Centre de justice de proximité de votre région :

Centre de justice de proximité du <b>Bas Saint-Laurent</b> .....	418 722-7770	ou 1 855-345-7770
Centre de justice de proximité de la <b>Côte-Nord</b> .....	581-826-0088	ou 1-844-960-7483
Centre de justice de proximité de la <b>Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine</b> .....	418 689-1505	ou 1 844 689-1505
Centre de justice de proximité du <b>Grand Montréal</b> .....	514-227-3782	
Centre de justice de proximité de la <b>Mauricie</b> .....	819 415-5835	ou 1 888 542-1822
Centre de justice de proximité du <b>Nunavik</b> .....	819 254-8567	ou 1 833 844-8055
Centre de justice de proximité de l' <b>Outaouais</b> .....	819 600-4600	ou 1 844 606-4600
Centre de justice de proximité de <b>Québec</b> .....	418 614-2470	ou 1 833 614-2470
Centre de justice de proximité du <b>Saguenay-Lac-Saint-Jean</b> .....	418 412-7722	ou 1 844 412-7722

Les citoyens qui n'habitent aucune de ces régions peuvent joindre les Centres de justice de proximité de la **Mauricie** et de la **Côte-Nord**.