



Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal

**Formation Soutien Communautaire
PERSONNES ÂGÉES
Bloc 2**

Locateur et intervenant-e Un rôle bicéphale à baliser

**Lundi 22 Février 2010
Centre Saint-Pierre
Salle 200**

Philosophie et interventions des programmes d'habitation pour les personnes âgées

Nous avons recueillis dans les documents de la Société d'habitation du Québec (SHQ) les fondements et la philosophie du Programme AccèsLogis Québec. Il est important de souligner que la SHQ adresse, d'entrée de jeu, la question du droit fondamental du logement :

« La notion de logement social part du droit fondamental au logement reconnu par les chartes des Nations Unies. »

La SHQ reconnaît le droit au logement comme un droit fondamental en faisant référence à l'article 25.1 de la déclaration universelle des Droits de l'homme de 1948 qui spécifie :

« Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien être et celui de sa famille notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires. »

Et le Pacte international des droits économiques sociaux et culturels (PIDESC), convention signée par le Canada en 1966, spécifie à l'article 11 que :

« Les états parties au présent pacte reconnaissent le droit de toute personne à un niveau de vie suffisant pour elle-même et sa famille, y compris une nourriture, un vêtement et un logement suffisant, ainsi qu'à une amélioration constante de ses conditions d'existence. »

Il est intéressant de voir que pour défendre ce droit fondamental, la SHQ a du prendre appui sur ces deux conventions, illustrant bien le fait que nous n'avons toujours pas, au Québec comme au Canada, ce même droit enchâssé dans nos chartes. Nonobstant que le Canada ait ratifié ces deux conventions, ce droit est réclamé depuis longtemps par l'ensemble des organisations de défense de droits en logement tels les comités logement ou encore le milieu de l'habitation, le FRAPRU, la FOHM, etc.

En ce qui a trait au Programme AccèsLogis, le site Internet de la SHQ le décrit comme un programme d'aide financière qui encourage le regroupement des ressources publiques, communautaires et privées pour développer une offre de logement. L'objectif du programme est de favoriser la réalisation de logements sociaux et communautaires pour des ménages à revenu faible ou modeste, ou encore, pour des clientèles en difficulté ayant des besoins particuliers.

Nous retrouvons trois types de programmes : volet I pour familles, volet II personnes âgées en légère perte d'autonomie et volet III pour personnes ayant des besoins particuliers.

Ce volet III est destiné à des projets de logements permanents avec services (par exemple : repas, maintien à domicile, entretien ménager, etc.) pour des personnes âgées en légère perte d'autonomie. Il est important de souligner que parler de services ne dit pas automatiquement que nous devons dispenser nous-mêmes ces services.

Et comment la SHQ définit-elle la perte d'autonomie ?

La perte d'autonomie est définie ici comme étant :

« L'incapacité ou la difficulté à accomplir certaines activités de la vie quotidienne dont l'entretien ménager, la préparation des repas, la lessive ainsi que la difficulté à vivre dans un logement ou un bâtiment non adapté. » (ex : adaptation d'ascenseur)

Cela inclus également les difficultés rencontrées par la personne âgée qui peuvent être de nature physique (maladie, incapacité physique) ou psychosociale (incapacité de vivre seule ou de poursuivre certaines activités à la suite du décès du conjoint, impossibilité d'obtenir des services de soutien ou de surveillance requis, isolement de la personne, insécurité, etc.).

La SHQ a tenu à préciser que le second volet du Programme AccèsLogis, dédié aux personnes âgées, n'était pas là pour répondre aux personnes âgées qui sont grandement dépendantes dans plusieurs activités de base de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, se nourrir soi-même) ou dont l'autonomie requiert l'institutionnalisation.

Il est cependant possible que le choix des occupants inclue des personnes dont le degré d'autonomie aura déjà fait l'objet d'une évaluation par le centre local de services communautaires (CLSC). Il pourra aussi inclure des personnes qui bénéficient du service de maintien à domicile du CLSC. On peut, dès lors, comprendre que les services de maintien relèvent de la santé et sont dispensés via le programme de maintien à domicile du CLSC.

La SHQ est soucieuse d'apporter la réponse la plus adéquate et la plus flexible aux besoins de la population visée. Elle est aussi soucieuse que ce programme favorise le plus possible le maintien de l'autonomie de la personne. La SHQ a alors défini que ces logements soient des logements complets, c'est-à-dire comprenant une chambre à coucher et salon ainsi que cuisine et salle de bain complètes. Le bâtiment devra permettre l'accès universel aux logements et aux espaces communs.

La SHQ émet une mise en garde concernant les services offerts. Elle spécifie que les services devront être dosés afin de préserver les caractéristiques d'une vie adulte indépendante, soit la possibilité d'exercer un libre choix, de maintenir son autonomie personnelle, son intimité et sa dignité. On doit éviter d'accroître indûment la dépendance des résidants et de contribuer à accélérer le processus de perte d'autonomie.

Non aux ressources intermédiaires dans le Programme AccèsLogis

Un projet est non admissible si la clientèle est référée par un établissement ou un organisme du réseau de la Santé et des Services sociaux en vertu d'une entente de service qui prévoit la réservation d'unités résidentielles dans le projet pour l'hébergement de cette clientèle (ressource intermédiaire ou ressource non institutionnelle).

Qui est responsable du financement des services ?

Lorsque des services sont inclus dans un projet, l'organisme doit vérifier leur viabilité à long terme. La facturation par l'organisme des frais de services doit tenir compte de la capacité de payer de sa clientèle. L'organisme doit aussi s'assurer que le locataire pourra faire face à ses autres obligations.

L'obtention des budgets supplémentaires requis pour offrir des services est de la responsabilité de l'organisme.

La santé, avec sa politique de maintien à domicile et le recadrage de la mission CHSLD, sollicite la collaboration de la SHQ. C'est alors que nous voyons apparaître un volet expérimental soit les PAPA AccèsLogis dit « novateur ». Il s'agit là d'un projet de partenariat entre le système de santé public et les partenaires, qui peuvent être soit communautaires, un OSBL ou alors un Office municipal d'habitation. La documentation de la SHQ en égard à ces projets souligne que le support du réseau de la santé est ajusté à mesure que la perte d'autonomie progresse, si elle progresse.

La SHQ souligne donc dans sa présentation que le support du réseau de la santé doit y être et, qu'en plus, il doit s'ajuster à la demande. Il n'est aucunement dit dans la documentation que le volet services de santé doit être dispensé par les OSBL, au contraire. Pour la FOHM et le mouvement, il est important que le logement demeure une fin en soi et non une stratégie d'intervention.

Il serait très intéressant de revenir tout au long de la démarche de formation à la raison et la philosophie du Programme AccèsLogis Québec afin de ne pas perdre notre véritable mission et mieux cerner nos enjeux de soutien communautaire en logement social et communautaire.

Le rôle bicéphale de l'OSBL

Vision juridique par Maître George Lebel

La principale problématique tient à la phrase qui termine la présentation de Claudine Laurin : « *Le logement est une fin en soi et non une stratégie d'intervention...* ».

La question que m'a posé la FOHM est : « *Comment mieux cerner le rôle bicéphale du soutien communautaire ?* »

Qu'entendons-nous par rôle bicéphale ?

Il s'agit en fait des deux rôles suivants avec les responsabilités qui s'y rattachent.

- ✓ **Rôle de locateur** : Pleine jouissance des lieux, entretien, sécurité et intervention soutien communautaire : gestion du bail, paiement, entretien, bon voisinage, etc.

- ✓ **Rôle social communautaire** : Offrir du logement décent et permanent à :
 - Des personnes seules marginalisées socialement ou économiquement ;
 - Des femmes seules ;
 - Des clientèles mixtes ;
 - Des personnes âgées ;
 - Les logements subventionnés et non subventionnés.

Or, ces deux rôles peuvent-ils entrer en conflit ?

... et c'est à cette question que je tenterai de répondre. Compte tenu de notre mission, qui en appelle de la notion de changement social, les organismes sont continuellement confrontés au respect des droits individuels d'un locataire versus la mission collective et sociale et les valeurs de l'organisation.

Le juriste que je suis a-t-il des éléments de réflexion ?

Je dois d'abord dire que le droit est fondé sur la propriété, ce qui signifie la prééminence des droits du propriétaire. Ce droit de propriétaire est fixé par le bail en matière de logement, sauf exceptions qui sont régies par le Code civil et la Régie du logement.

Mais attention ! Ce sont des exceptions et elles sont à interprétation limitée. Il faut dire en premier lieu qu'il y a donc peu de place pour les locataires. Mais qu'en est-il du communautaire là-dedans ?

Le juriste a bien peu de réponse sur les rapports concernant :

- ✓ Les obligations qui incombent à l'organisme comme gestionnaire d'un immeuble : entretien, propreté, réparations, maintien de l'ordre et du calme, respect des autres et des règlements.
- ✓ Les impératifs sociaux et politiques découlant des buts que poursuit l'organisme : accès de tous à un logement de qualité, convivialité, solidarité, sociabilité, etc.

Sans oublier ce que ces buts exigent comme prises de position et revendications dans la société et la politique et qui peuvent se heurter aux obligations de gestionnaire.

Je peux quand même faire certaines avancées :

- 1) Les objectifs de l'organisme et les moyens pour les remplir doivent être énoncés clairement aux statuts constitutifs. Par exemple : notre fonction est l'accès à un logement décent pour ceux qui en sont privés à cause de leur statut économique ou social. Il est alors possible dans ce contexte d'exclure des fonctions curatives de réinsertion, de soins, de désintoxication ou de refuge temporaire.

L'OSBL n'a pas le droit de faire autre chose que ce que lui permet ses statuts constitutifs, donc la mise en œuvre des objectifs énoncés et les activités connexes. Il nous faut insister sur ce point si nous ne voulons pas qu'on nous demande de faire des choses qui relèvent d'une autre mission et surtout dans un contexte de certification.

- 2) Il importe de bien distinguer les deux fonctions de l'organisme pour s'assurer que les exigences qui découlent du statut de propriétaire n'empêchent pas la réalisation des objectifs sociopolitiques de l'organisme.

Bien distinguer et définir clairement les fonctions et ceux qui les remplissent

D'une part :

L'adoption de politiques et de règlements généraux qui organisent l'orientation, le positionnement, le fonctionnement et le travail de l'organisme, etc.

D'autre part :

L'administration quotidienne de l'organisme qui implique les baux, l'application des règlements et politiques, le rapport aux locataires, la gestion de l'immeuble, etc.

Cela présuppose donc qu'il y a séparation des fonctions :

- ✓ Le Conseil d'administration :
 - Adopte des politiques et règlements ;
 - Statue sur les budgets et les orientations ;
 - Et est responsable du personnel.
- ✓ Alors qu'un ou des responsables désignés :
 - Les mettent en œuvre et les appliquent au quotidien.

Il est vrai que certains OSBL d'habitation n'ont pas nécessairement de permanence 35 heures par semaine. À ce moment, une personne du conseil d'administration devrait être mandatée pour mettre en œuvre et appliquer au quotidien les politiques et règlements. Il faut cette séparation de rôle.

C'est au responsable de l'administration de gérer au quotidien et d'établir des rapports avec les locataires. Le Conseil d'administration adopte les politiques générales et les orientations de l'organisme.

Lorsqu'un conflit survient avec un-e locataire, c'est au gestionnaire d'intervenir. On pourra prévoir, en cas de conflit, une possibilité d'appel au Conseil d'administration mais ce dernier aura pour principal rôle de vérifier la juste application des politiques et règlements et proposer éventuellement de les modifier.

Cette façon de fonctionner nous permet de circonscrire le conflit entre le gestionnaire et le ou les locataire-s. La soupape sera un mécanisme d'appel au CA qui vérifiera si les règlements et politiques ont été convenablement appliqués. Le CA ne règle pas les problèmes individuels et les cas concrets, mais procède par politiques et règlements.

Attention : Il nous faut des politiques claires et le CA doit s'en tenir à son rôle de vérification de l'application de ces dernières. C'est ainsi qu'on évite le risque de discrimination en ne procédant pas au cas par cas.

Hésitez toujours à soumettre un cas particulier à l'Assemblée générale, par exemple l'exclusion du membership. Dans les OSBL, le rôle de l'Assemblée générale des membres est limité à trois fonctions :

- ✓ Élire les administrateurs et administratrices ;
- ✓ Recevoir les états financiers ;
- ✓ Nommer un-e ou des vérificateurs.

Politiquement, l'AG est importante mais juridiquement, c'est le CA qui administre. Il faudra regarder la nature du conflit. Généralement, les conflits sont des symptômes qui appellent à en rechercher les causes véritables et profondes. Or, le plus souvent, les

problèmes viennent non pas de règlements, mais de d'autres causes qui ne trouvent, hélas, lieu d'expression que par la contestation du règlement.

Instrumentalisation des OSBL

Nous rencontrons dans ces conflits la non-réponse à des besoins, due au refus de l'État d'assumer ses responsabilités et du fait qu'il s'en décharge sur les organismes populaires. Il en résulte alors une tension entre le fait que les OSBL risque d'être instrumentalisés pour palier à l'inaction de l'État et que, par ailleurs, les OSBL et leurs objectifs sociaux refusent que des concitoyen-es soient laissés-es pour compte à cause de la négligence de l'État.

Garantie de non-discrimination

Donc, pour affronter ces tensions entre les aspirations de changement social et les sollicitations de l'urgence sociale, le juriste que je suis vous dit voir un grand danger de discrimination si votre positionnement comme organisme dans l'alternative à cette tension se fait au cas par cas.

La meilleure garantie de non discrimination est donc de se positionner sur notre véritable fonction et sur les alternatives à cette tension à partir d'une politique claire, décidée en assemblée générale longtemps d'avance et dont la mise en œuvre sera faite au cas par cas par un responsable désigné, avec un mécanisme d'appel (par exemple, pourquoi je refuse tel type de locataire). C'est également la façon qui permet de garantir que les droits de tous un chacun soient respectés.

Séparation des fonctions

Certes, je suis bien conscient que cela apporte un alourdissement bureaucratique souvent peu compatible avec les objectifs de solidarité que vous poursuivez. C'est pourquoi je suggérerais d'entrée de jeux la séparation des fonctions :

- ✓ Que le CA et l'assemblée générale adoptent des politiques générales et des règlements sur ces questions ;
- ✓ Que d'autres personnes, les permanents ou la direction, les mettent en œuvre ;
- ✓ Avec possibilité de recours en cas de désaccord.

C'est la seule réponse que le juriste puisse fournir...

Mais au-delà du droit...

L'intervenant social sait que ce sont des initiatives d'éducation et de formation sur les objectifs et le rôle des OSBL en habitation et la position relative des usagers et des membres qui :

- ✓ Permettront d'aplanir la grande majorité des difficultés ;
- ✓ Construiront les solidarités nécessaires pour appuyer les revendications politiques.

Le rôle bicéphale de l'OSBL

Vision gestion par M. Denis Lemyre

On m'a demandé de venir vous parler de la place et de l'importance que peut prendre le soutien communautaire pour le lien entre le locataire et le mandat d'un gestionnaire.

Il faut d'abord dire qu'administrer ou gérer un immeuble signifie que nous nous situons en premier lieu comme gestionnaire. Être gestionnaire fait appel à des tâches ou des fonctions telle que collecter les loyers, payer des comptes, voir à l'entretien des immeubles, répondre aux demandes de réparations des locataires et garantir une saine gestion des ressources permettant la pérennité de l'organisme.

Le gestionnaire rencontre avec certains locataires des situations problématiques. Prenons par exemple le non-paiement de loyer. Nous pourrions vite glisser dans l'application très classique d'envoyer un avertissement écrit demandant le règlement du loyer et, en deuxième temps, si nous n'obtenons pas de réponse, procéder à la Régie pour demander l'éviction de la personne.

Cas pratique

J'ai en tête une situation où une locataire qui avait fidèlement payé ses loyers mais qui nous fait parvenir un chèque revenu comme NSF [chèque sans fonds]. Il en a été de même le deuxième mois. Nous lui avons envoyé une lettre à ce sujet mais en étions maintenant rendu à un deuxième loyer non payé. Heureusement, nous étions dans un OSBL où un-e intervenant-e en soutien communautaire était présent-e. Le gestionnaire a donc contacté l'intervenante afin qu'elle vérifie avec la locataire pourquoi ses chèques *rebondissaient* et qu'elle trouve des alternatives pour permettre à cette locataire de conserver son logement.

Lors de la rencontre avec la locataire, l'intervenante a vite compris la situation : nous étions dans une période de fusion entre certaines caisses populaires et la locataire en question avait reçu plusieurs correspondances à ce sujet lui demandant d'ouvrir un autre compte dans la caisse nouvellement fusionnée. La locataire dépassée par les événements n'a jamais fait de démarches et son compte, devenu inopérant, a été fermé. Ce qui explique la raison de ces chèques NSF.

L'apport de l'intervenante nous a permis d'éviter à la locataire la perte de son logement. Certes, le gestionnaire aurait pu aller rencontrer la locataire et voir pourquoi les chèques étaient sans fonds. Cela aurait également pu éviter la perte de son logement sauf que les démarches que devait entreprendre la locataire dépassaient largement le mandat du gestionnaire car ce dernier n'avait pas la disponibilité pour accompagner la locataire.

Nous avons là l'illustration de l'importance du soutien communautaire dans la gestion. Cependant, nous devons faire attention pour ne pas instrumentaliser le soutien communautaire en répondant uniquement à notre besoin en tant que gestionnaire ou encore en lui faisant jouer un rôle de dernier recours.

Un travail d'équipe

Il nous faut travailler en collégialité avec l'intervenant-e et s'assurer qu'aucun clivage ne se fasse entre le gestionnaire et l'intervenant-e : il nous faut donner un même message aux locataires, donc être d'accord sur la façon d'interpréter le règlement d'immeuble par exemple. C'est-à-dire qu'il ne doit jamais paraître une scission et que ces deux acteurs soient un tout avec l'OSBL. Il nous faut également être très clairs sur le rôle et la fonction de chacun.

En tant que représentant du locateur, le gestionnaire doit garantir la pleine jouissance des lieux. Il faut comprendre qu'à ce niveau, ce dernier a très peu de moyens pour faire de la prévention. La pratique de soutien communautaire contribue et joue un rôle essentiel au niveau du vivre ensemble. Le gestionnaire est donc appelé à travailler en étroite collaboration avec l'intervenant-e.

Inspection immobilière

L'inspection immobilière fait également partie intégrante de la fonction du gestionnaire. Par la visite annuelle des logements, le gestionnaire est à même de constater des situations d'insalubrité, d'encombrements ou encore de dénuement. Là où cela est possible, il est intéressant que ces visites puissent se faire en y intégrant l'intervenant-e. Il nous faut admettre que le gestionnaire a peu de moyens pour intervenir dans de telles situations si ce n'est qu'un recours à la Régie.

Selon la mission des organismes nous pouvons par exemple avoir à faire face à des locataires qui sont en pertes d'autonomie et requièrent des services spécifiques leur permettant de se maintenir en logement. Il n'est pas du rôle du gestionnaire qui n'a pas l'expertise ou la connaissance d'amorcer des démarches pour que le locataire puisse recevoir de l'aide du maintien à domicile ou encore d'une fiducie, etc. Pour nous, l'accompagnement pour l'accès à des services relève de la compétence des intervenant-es en soutien communautaire et de là l'importance de travailler en collégialité.

Et la Régie dans tout cela relève de qui ?

Pour ce qui est des recours à la Régie du logement, il est facile de trancher lorsqu'il s'agit d'une situation de non-paiement de loyer. Il est évident que ce dossier relève du gestionnaire, cela relève de son expertise et il détient l'ensemble des informations.

Cependant, si on parle de troubles de comportements ou de non respect d'un règlement d'immeuble, l'intervenant-e en soutien communautaire sera sûrement le-la mieux placé-e pour gérer ce recours, car nous présumons et souhaitons qu'il y a eu plusieurs démarches de faites par l'intervenant-e avant d'en arriver à porter le cas à la Régie, et c'est ce dossier qui devra être traité.

Le rôle bicéphale de l'OSBL

Vision droits du locataire par Mme Dominique Perrault

Primauté du droit de propriété

Le droit de propriété prime dans notre société. Comme cela a été dit précédemment, le droit au logement n'est pas reconnu au Québec ou au Canada. Ce droit de propriété vient avec des obligations qui, malheureusement, sont moins importantes que les obligations du locataire au sens de la Loi. Le droit des locataires réside principalement dans le droit au maintien dans les lieux.

C'est au locataire qu'incombe la décision de renouveler ou non son bail, y compris dans les OSBL d'habitation. Le propriétaire ne peut évincer le locataire sans motifs sérieux et, surtout, sans jugement de la Régie du logement.

Qu'est-ce que signifie le bail ?

Il s'agit en fait du contrat le plus important qu'un citoyen signe dans sa vie puisqu'il en va de son habitat. Un bail est un contrat entre le propriétaire et le locataire.

Il nous faut donc s'assurer de toujours bien lire et bien comprendre un bail avant de le signer. On peut venir accompagné d'une personne de confiance, le cas échéant. Nous devons également ne pas oublier de bien lire le règlement (ou code de vie) ainsi que toutes les autres annexes au bail. Cependant, il existe des clauses inopérantes, même lorsque le locataire a signé le bail (par exemple : des frais excessifs pour chèque NSF, dépôt pour les clés, etc.).

Lorsque nous signons un bail il faut savoir que le propriétaire a 10 jours pour remettre une copie du bail au locataire. Sans quoi, le locataire peut aller à la Régie pour en demander une copie.

Attention, il faut aussi savoir que :

- Une entente verbale peut être considérée comme un bail dès qu'il y a paiement du loyer ;
- Un propriétaire peut, lors de la signature du bail, demander le 1^{er} mois de loyer en avance. Cela se fait uniquement lors de la signature du bail, et non au renouvellement de celui-ci. De plus, il ne peut exiger le 12^{ième} mois à titre de dépôt, seul le premier mois peut-être exigé.

Les trois mois d'avis pour casser un bail est-il un mythe ou une réalité ? Et pour les personnes âgées, doit-il être appliqué automatiquement ?

Il s'agit effectivement d'un mythe. Il n'y a que trois exceptions où le délai de trois mois est applicable :

- 1) Obtention d'une place dans un logement subventionné ;
- 2) Obtention d'une place subventionnée dans une résidence pour personnes âgées ;
Attention : il faut que cela améliore les conditions de vie. Une personne âgée ne peut quitter une résidence subventionnée pour une autre en ne donnant que trois mois. Il faut démontrer que cela améliore sa condition (ex : des services médicaux). Une personne âgée qui quitte pour aller chez sa fille ne peut prétendre avoir droit à trois mois d'avis ;
- 3) Avoir fait les démarches lorsque l'on est victime de violence conjugale : il faut absolument que des démarches judiciaires soient en cours (lorsque la violence est faite par un colocataire, un propriétaire ou une personne de la famille, cela n'est pas considéré comme violence conjugale et donc la personne ne peut se prévaloir du trois mois d'avis).

En cas de décès

Si la personne vivait seule, la succession doit envoyer un avis de résiliation de bail dans les 6 mois suivant le décès afin de bénéficier d'un délai de 3 mois. Ce délai débute à la réception de l'avis par le propriétaire. Sinon, la succession devra payer le loyer jusqu'à la fin du bail. Cette façon de faire s'applique également aux OSBL-H.

S'il y a un autre occupant, ce dernier a le droit de maintien dans les lieux. Ici, le caractère exceptionnel des OSBL est respecté. Si la personne désire rester, elle a le droit de maintien dans les lieux et doit aviser le propriétaire dans les deux mois suivants le décès. Sinon, c'est la succession qui pourra demander la résiliation du bail. Toutefois, advenant que l'occupant restant ne réponde pas aux critères de l'organisme, il ne pourra prétendre au maintien dans les lieux.

Accès au logement

Le propriétaire a le droit de visiter le logement de façon raisonnable et doit en avertir le locataire dans un délai d'au moins 24 heures à l'avance. Cette visite peut se faire une à deux fois par année. Si, en tant que propriétaire, nous faisons face à un problème d'encombrement et que nous voudrions faire plus de deux visites, il incombe au propriétaire de justifier ces visites. Le locataire a néanmoins un droit de recours à la Régie.

Hausse de loyer

- ✓ Le propriétaire a le droit à une hausse de loyer annuelle, peu importe l'état du logement. C'est au locataire de refuser la hausse s'il la juge abusive, mais la hausse est indépendante des travaux à faire ;
- ✓ On ne peut faire valoir l'état du logement devant la cour lors d'une fixation de loyer ;
- ✓ Quand un locataire refuse l'augmentation de loyer, c'est au propriétaire d'aller à la Régie du logement dans le mois suivant le refus.

Cela s'applique aux OSBL, à l'exception de ceux nouvellement développés avec le programme AccèsLogis Québec. En effet, un OSBL nouvellement construit dans le cadre d'AccèsLogis peut augmenter ses loyers pendant les cinq premières années sans que les locataires puissent s'adresser à la Régie. Attention : nous parlons d'une construction neuve.

Modification au bail

Ce que nous entendons par modification au bail inclut les annexes, les services, etc. Les modifications doivent également répondre aux critères et un locataire peut avoir recours à la Régie pour ce volet également. Cela constitue une modification au bail. Toute modification au bail doit suivre la même procédure (chauffage, conditions, services, etc.) :

- ✓ Pour un bail d'un an : le locataire a de 3 à 6 mois avant la fin du bail ;
- ✓ Pour un bail de moins d'un an : 1 à 2 mois avant la fin du bail ;
- ✓ Pour un bail à durée indéterminée : 1 à 2 mois avant l'entrée en vigueur de la modification.

Notions importantes :

- ✓ Un locataire qui ne paie pas son loyer (première obligation) peut être évincé par le propriétaire avec un jugement de la Régie en deux mois, en plus de recouvrer les loyers perdus.
- ✓ L'extermination de la vermine est une responsabilité du propriétaire. En effet, il incombe à ce dernier de faire les actions nécessaires pour la décontamination du logement. Cela relève de l'obligation du propriétaire de fournir un logement en bon état.

Compte-rendu des interactions avec la salle

Les participant-e-s soulignent :

- ✓ L'importance que les intervenant-es soient informé-e-s des lois, des réformes et des points juridiques concernant le droit des locataires ;
- ✓ Connaître le droit au logement, la culture de l'organisme, le milieu communautaire local ;
- ✓ L'importance de se voir attribué un financement spécifique pour cette pratique.

Question : *Nous sommes d'accord avec le fait de fournir du logement car nous signons des baux. Mais quand nous faisons face à un-e locataire avec des pertes cognitives, comment gérer la situation ? Comment séparer les instances ?*

Me Lebel nous décrit un cas où une juge avait été considérée folle car elle avait refusé de tenir compte de la situation compliquée d'un enfant pour laquelle elle avait tenue le gouvernement responsable. Il est important de comprendre que le gouvernement a établi une planification basée sur un continuum de services. Il a inclus les groupes communautaires dans ce continuum comme étant des dispensateurs de services. Ce qui fait qu'à la fermeture des CLSC le vendredi à 17h jusqu'au lundi à 8h, les ambulances amènent des personnes dans les groupes communautaires qui se chargent de l'itinérant-e.

À titre d'exemple, un jeune homme violent avait été amené à l'hôpital, qui considérait que l'homme en question n'était pas à sa place. L'hôpital a alors dirigé les ambulanciers vers un groupe communautaire d'accueil pour hommes violents. Le jeune homme a alors attenté à sa vie en soirée en utilisant les rasoirs qui étaient disponibles dans la salle de bain de l'organisme. La famille a poursuivi le groupe communautaire suite au décès du jeune homme. En bref, quand pour des raisons humanitaires, le groupe accepte de faire des choses, il faut en assumer les responsabilités.

Mme Perrault souligne qu'il nous faut trouver des solutions humanitaires. Mais il lui paraît très clair que le recours à la Régie du logement n'est pas une solution valable dans un tel cas.

M. Lemyre affirme qu'il faut parfois faire en sorte que le système n'ait plus d'autres choix que d'intervenir car les services sociaux ne sont pas là pour aider le groupe. Alors, l'idée d'aller chercher un jugement et alerter les services sociaux est un moyen de trouver du soutien de la part des services sociaux. Hélas, il nous faut garder en tête que l'État ne prend ses responsabilités que lorsqu'il y a un grave et urgent problème.

Question : *Est-ce qu'il existe véritablement cette règle des trois mois quand on veut quitter un logement et est-ce que ces trois mois ont force de loi lorsque l'on met fin au bail ?*

Mme Perrault répond que le délai de trois mois n'est pas une obligation en tout temps. Ce préavis n'est valable seulement s'il y a un gain en condition de vie, comme par exemple un passage du privé au OSBL, cela prend 3 mois. Si la personne quitte pour un CHSLD, elle devra prendre 3 mois. Pour fin de calcul on ne tient pas compte du 1^{er} du mois mais du jour où la locataire nous avise et le calcul se fait jour pour jour. **ATTENTION** : Si la personne va chez son enfant, elle doit finir son bail ou attendre que l'OSBL reloue le logement.

Plusieurs questions sont soulevées par rapport aux fins de vie ou encore aux consentements aux soins.

ATTENTION : Il n'est pas légal de faire signer un consentement général lors de l'entrée du locataire et de le considérer valide. Par exemple, prendre le droit 4 ans après la signature d'un consentement, passer outre le choix du locataire prendre contact avec sa famille ou encore un proche. Il faudra alors lui poser la question à nouveau car la situation a peut-être évolué.

De plus, on peut, lorsqu'une personne ne va pas bien, faire une évaluation gériatrique, mais il faut absolument avoir le « OK » du locataire et non son consentement général.

Question : *Comment gérer la situation dans le cas d'un non consentement du locataire et son refus d'être aidé ? Il arrive d'avoir des locataires qui se frappent, se blessent, et risquent leur vie. Qu'est-ce que l'on doit faire lorsque le locataire ne veut pas être aidé et empêche la communication du groupe avec la famille ? Y a-t-il une issue légale ?*

La Loi P-38

Il existe des lois pour la protection des personnes contre leur gré. Par exemple, la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001).

Me Label spécifie qu'il faut absolument respecter le consentement de la personne, sauf en cas de danger pour elle-même ou pour les autres. Quand on parle de justice, dans un cas d'urgence, les démarches peuvent se faire très vite et on peut se faire aider par les avocats de l'aide juridique. Ce n'est pas au milieu communautaire d'assumer certaines responsabilités. L'intervenant-e peut aller au greffier.

ATTENTION : En tant que gestionnaire d'immeuble, vous avez un rapport à l'immeuble. Juridiquement, votre relation avec vos locataire est le bail et ce qui est écrit dans le règlement d'immeuble. S'il y a violation de ces règlements, il y a un recours. Il faut faire attention de ne pas glisser vers l'intervention sociale et, autant que possible, il faut rester dans un rôle de locateur. Sinon, il y a danger de mettre en cause notre responsabilité en allant trop loin dans l'intervention. Il faut assurer la pleine jouissance des immeubles. Il y a des conflits entre ces deux dimensions. Votre situation sûre est celle du bail, basez-vous sur cela.

Les solutions envisagées ci-haut devraient donc se faire avec la présence du locataire, à l'exception de la P-38 où nous demandons une intervention de la Santé.

M. Lemyre souligne qu'il ne faut pas oublier, le certificat de conformité des résidences pour personnes âgées qui vient aussi changer la donne, certes, mais qui ne modifie en rien le droit de consentement des personnes. Il nous faut donc agir avec prudence et parcimonie, mais nous nous devons de connaître les lois qui protègent les personnes contre elles-mêmes et, peut-être, parler davantage du mandat aux locataires.

Question : *Comme administrateur-e-s, nous n'avons pas le droit d'outrepasser les lois concernant le consentement mais la travailleuse communautaire a-t-elle les droits de dépasser ces limites ou non ?*

Non, il ne faut pas oublier que la travailleuse communautaire est d'abord là pour la communauté et non uniquement pour faire du suivi individuel.

Question : *On spécifie souvent que dans les OSBL d'habitation pour personnes âgées, nous avons un bail et une annexe au bail dans laquelle nous retrouvons les services, par exemple les repas. On se demande si on ne pourrait pas faire signer uniquement un bail et que l'autre partie serait un contrat non annexé au bail ?*

Non, il ne faut pas faire signer d'autres documents décrivant des services autres que les annexes du Bail de la Régie du logement car ces annexes servent, entre autre, aux locataires pour avoir accès au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

Enfin, les règlements d'immeubles ne doivent pas être abusifs : ils ne peuvent facturer des frais exorbitants pour un chèque sans fonds et ils doivent être opérationnels. On peut interdire les animaux mais nous devons accepter qu'une personne dont l'animal devient nécessaire par une prescription médicale (ex : personne non-voyante) puisse avoir un chien. Il en est de même pour les personnes qui avaient des animaux avant cette clause.

Enjeux ressortis

Nous nous sommes tous ensemble posé les questions suivantes :

- ✓ *Le rôle de locateur est-il modifié par la mission de l'organisme ?*
- ✓ *Comment se situer pour jouer ces deux rôles ?*

Suite aux discussions, nous avons statué qu'il fallait bien clarifier les rôles du Conseil d'administration et des employé-e-s.

Le véritable locateur est le CA :

- ✓ Il faut que le conflit individuel ne se retrouve pas au Conseil d'administration pour être réglé ;
- ✓ Il faut que le Conseil d'administration joue son rôle de mécanisme de recours et ne soit donc pas au premier plan ;
- ✓ Il faut que des politiques soient clairement établies afin d'éviter les situations de discriminations ;
- ✓ Une situation de conflit individuel sera prise par le soutien communautaire ou la direction.

Qui assume le rôle pur de gestion : la direction ? Le Conseil d'administration ?

- ✓ Le rôle du CA est d'administrer l'organisme ;
- ✓ Le rôle de gestion incombe à la direction ou au gestionnaire ;
- ✓ Les règlements d'immeubles et le comité de locataire peuvent permettre de gérer les conflits ;
- ✓ La direction aura un rôle à jouer.

Des comités pour séparer les rôles

Certains groupes ont des comités de gestion sociale (DG ou gestionnaire + intervenant + un administrateur) pour régler les situations individuelles et voir au bon vivre ensemble. Les informations apportées au Conseil d'administration sont les résultats ou le résumé des travaux du comité de gestion sociale, laissant ainsi toute la place au rôle de recours que doit avoir le Conseil d'administration.

Il existe également des groupes où le CA prend trop de place. Une direction est embauchée mais son espace d'action est très restreint. On souligne qu'il faut former les membres du conseil d'administration. Ces derniers sont bénévoles, et peuvent, des fois, ne pas comprendre l'importance de la division des rôles dans la gestion de l'organisme.

Éclaircir le rôle du CA

Il faut éclaircir le rôle du Conseil d'administration [La permanence de la FOHM informe qu'une formation à ce sujet est disponible aux membres]. Ce rôle comporte d'abord et avant tout celui de locateur. Il est responsable de :

- ✓ Voter les politiques ;
- ✓ Être l'instance de procédures d'appel ;
- ✓ Responsable de l'évaluation de l'organisme.

Il faut faire attention à la limite floue qui existe entre les deux acteurs d'un OSBL, soit le CA et le gestionnaire, surtout dans un contexte de continuum de services où le gouvernement a tendance à inclure bien souvent les organismes communautaires. Regardons le dossier de la certification des OSBL PAPA et mettons le en lien avec la population vieillissante : ATTENTION aux actes que nous posons.

Bien définir nos limites avec le milieu de la santé

Le soutien communautaire vise à outiller les locataires pour qu'ils se prennent en main eux-mêmes et ne vise pas la prise en charge. Il faut penser que l'on risque d'avoir des personnes qui sont en perte d'autonomie. Toute la médiation avec l'espace santé doit être fait par le soutien communautaire. Nous devrions éviter d'aller directement à la Régie du Logement en ce qui a trait aux personnes âgées.

Des protocoles peuvent être mis sur pied, protocoles où l'on verrait les engagements de la santé pour permettre au locataire de se maintenir le plus longtemps possible dans son milieu. Notre responsabilité est aussi d'obliger le gouvernement à prendre ses responsabilités tout en faisant très attention au dossier du vieillissement de la population.

Les groupes soulignent que la description faite par la SHQ sur la notion de légère perte d'autonomie est dangereuse car elle ne définit pas à qui revient la charge de suppléer à certaines difficultés ou impossibilités de faire tel que : les services de lavage corporel, préparation des repas, ménage etc. Il est certain que ces tâches ne font pas partie du soutien communautaire car il s'agit de services qui peuvent être dispensés par des organismes de santé (hygiène corporelle) ou d'autres organismes (repas, ménages, etc.)

Quelques outils autres que la Régie du logement

Loi P-38

Il existe des lois pour la protection des personnes contre leur gré. La Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui est la Loi P-38.001. Dans un article paru dans le journal La Presse du 6 décembre 2008, la journaliste Katia Gagnon rencontrait UPS-Justice, l'organisme mandaté à Montréal pour appliquer cette loi. Il était alors question du cas d'une dame de 86 ans : « *La vieille dame, qui vit seule, a crié à ses voisins d'appeler la police après que quatre inconnus furent entrés dans son logement. Le problème, c'est qu'il n'y avait personne. Mme Aubut, à un stade avancé de la maladie d'Alzheimer, avait des hallucinations.* »

Mandat en cas d'inaptitude

Le mandat en cas d'inaptitude est un document écrit dans lequel une personne en désigne une autre pour voir à la protection de sa personne ou de ses biens dans le cas où la maladie ou un accident la priverait de ses facultés temporairement ou de façon permanente. Ce mandat peut être émis quand la personne est lucide et ce même mandat sera homologué lorsque la personne deviendra inapte. De ce fait, la personne mandataire pourra consentir à son évaluation.

Régimes de protection

Les régimes de protection sont des mécanismes légaux visant à protéger les personnes rendues vulnérables vue leur inaptitude. Ils sont destinés à assurer leur protection, l'administration de leur patrimoine et, de façon générale, l'exercice de leurs droits civils. Un régime de protection peut être ouvert lorsque la personne inapte n'a pas prévu de mandat en cas d'inaptitude. Il existe 3 régimes de protection qui varient selon le degré d'inaptitude de la personne : la curatelle sera choisie pour soutenir une personne non autonome. La tutelle servira aux personnes représentant un certain degré d'autonomie. Le conseiller se dédiera aux personnes avec une inaptitude légère et temporaire.

Les solutions envisagées ci-haut devraient donc être mises en oeuvre en présence du locataire, à l'exception de la P-38, où nous demandons une intervention de la Santé. La certification des résidences pour personnes âgées vient changer la donne mais ne modifie en rien le droit de consentement des personnes.

Deux points à garder en tête

Il faut garder le cap sur notre mission locateur et clairement définir nos objets

Il est important de comprendre que le gouvernement a établi une planification basée sur un continuum de services et y a inclus les groupes communautaires comme dispensateurs de services. Par conséquent, lorsque le CSSS est fermé vendredi à 17h jusqu'au lundi 8h, les ambulances amènent des personnes dans les groupes communautaires qui s'en chargent.

Quand le soutien communautaire accepte de faire des choses pour des raisons humanitaires, le groupe devra en assumer les responsabilités.

Aller chercher un jugement de la Régie

Il nous faut parfois faire en sorte que le système n'aura d'autres choix que d'intervenir. Les services sociaux ne sont pas là pour aider le groupe. Alors l'idée d'aller chercher un jugement à la Régie et d'alerter les services sociaux est un moyen de trouver du soutien des services sociaux. Hélas, il nous faut garder en tête que l'état ne prend ses responsabilités que lorsqu'il y a un problème grave et urgent.

Oui, les groupes peuvent soutenir les personnes mais ne doivent pas oublier les limites de leur mandat.

Rôle du soutien communautaire dans le rôle de locateur

Rôle du soutien communautaire à l'intérieur de notre rôle locateur

- ✓ S'assurer, lors de la signature du bail, que la personne comprenne bien le règlement d'immeuble, les services offerts et la nature de l'organisme ;
- ✓ Faire la médiation entre la santé et le locataire, facilitant l'accès aux services ;
- ✓ Faire la médiation entre le locateur et le locataire avant d'entreprendre un recours à la Régie ;
- ✓ S'assurer du respect des droits de la personne au niveau de son consentement.