

**Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal**

**Formation Soutien Communautaire  
Bloc 5**

**Soutien communautaire et  
droits, lois et recours**

**Mercredi 19 mai 2010  
Centre Saint-Pierre  
Salle 200**



# Préambule

**N.B : La défense de droits faisant partie intégrale du soutien communautaire, ce dossier est donc intrinsèque aux rôles et fonctions du soutien communautaire.**

**Vous retrouverez, à la fin de ce cahier, les articles auxquels nous faisons le plus souvent référence. Cette annexe se veut une base incontournable en ce qui concerne la protection et la défense de droits des locataires.**

**Tout au long de ce cahier, nous faisons références tant au Code Civil qu'aux lois d'exception ou à la Charte Québécoise des droits et libertés de la personne.**

Les fondements théoriques du soutien communautaire ont retenu comme principe d'intervention l'approche basée sur les droits de la personne, dont l'objectif final est de garantir à toute personne le plein exercice de tous ses droits.

Cette approche modifie également la position de la personne (bénéficiaire, destinataire passif) en détenteur de droits : il est donc primordial que nous dépassions les droits des locataires et que nous visitions les droits de la personne comme citoyen ou citoyenne.

## Les droits abordés

- ✓ Inviolabilité de la personne;
- ✓ Présomption d'aptitude;
- ✓ Consentement aux soins;
- ✓ Régimes de protection;
- ✓ Garde en établissement;
- ✓ Tenue de dossier;
- ✓ Droit à l'accompagnement;
- ✓ Mécanisme de plainte;
- ✓ Droits résultants du bail & meubles perdus ou oubliés.

## Les assises légales de ces droits

- ✓ Charte canadienne des droits et libertés;
- ✓ Charte québécoise des droits et libertés de la personne;
- ✓ Code civil du Québec;
- ✓ Loi sur la protection des renseignements personnels dans les organismes privés;
- ✓ Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- ✓ Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

# Un système de droits

Il nous faut, par la suite, minimalement comprendre comment fonctionne notre système, qui fonctionne à deux niveaux, soit les niveaux fédéral et national :

## La Charte canadienne régit : (au chapitre des droits individuels)

- ✓ Les rapports entre les citoyen-ne-s et l'État;
- ✓ Loi constitutionnelle (implique que toute loi doit respecter les principes énoncés dans la Charte sous peine de nullité);
- ✓ Détermine les droits fondamentaux tels que la liberté d'expression, de religion, etc. (Art. 2);
- ✓ Énonce le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité (Art. 7);
- ✓ Interdit la discrimination (Art. 15).

## La Charte québécoise régit :

- ✓ Les rapports entre les citoyen-ne-s et l'État, mais aussi les rapports privés;
- ✓ Loi quasi-constitutionnelle;
- ✓ Détermine les libertés fondamentales (Art. 3);
- ✓ Interdit la discrimination avec mécanisme de recours particulier (Art. 10);
- ✓ Enchâsse l'inviolabilité de la propriété.

Il faut donc comprendre que l'on ne peut pas revendiquer la Charte canadienne auprès des organismes communautaires, privés ou autres...

## Le Code civil

Le Code civil s'applique à tout le monde. Ce qui signifie, par exemple, que lorsque les règlements généraux ne traitent pas d'un sujet, c'est le Code civil qui fait office de règlement pour ce sujet. Donc, s'il n'y a pas de loi pour régir ce que vous faites, le Code civil peut le régir.

Ce dernier régit - en harmonie avec la Charte des droits et libertés de la personne et les principes généraux du droit - les personnes, les rapports entre les personnes, ainsi que les biens.

Il reprend, pour l'essentiel, les droits de la personne enchâssés dans les chartes (inviolabilité de la personne, droit à la vie privée, etc.). Le Code civil est donc primordial en ce qui a trait au respect des droits des personnes.

Au Québec, nous avons deux traditions juridiques qui cohabitent. Le droit civil et la « common law » s'appliquent respectivement en matière de droit privé et de droit public. Autrement dit, les relations entre particuliers sont régies par le droit civil et les relations entre l'État et les particuliers sont régies par la « common law ».

# Présomption d'aptitude

Nous retrouverons dans le Code civil du Québec tout ce qui concerne la présomption d'aptitude d'où la notion d'inviolabilité de la personne. L'Article 10 confirme l'inviolabilité de la personne. Sauf dans les cas prévus par la Loi, nul ne peut porter atteinte à la personne sans son consentement libre et éclairé. Ce qui se traduit également au niveau de l'aptitude : Toute personne est présumée apte.

L'Article 11 du Code civil introduit la notion d'aptitude à donner ou à refuser un consentement aux soins. **Notons que le terme « soins » englobe les examens, les prélèvements, les traitements et toute autre intervention, de même que l'hébergement.**

Toute personne (adulte) est considérée apte à agir, consentir, etc., et ce, qu'importe sa condition au niveau de l'âge (personne âgée) ou encore du diagnostic. La personne a toujours la présomption d'aptitude : tant qu'une personne n'a pas été évaluée, on doit la considérer apte à agir.

**ATTENTION :** L'aptitude ne doit pas prendre en compte nos valeurs. Elle s'appuie sur la capacité de la personne à comprendre les informations que l'on lui transmet.

N'oublions pas que toute personne est inviolable, donc présumée apte. On parle ici d'aptitude à consentir à ses soins, à donner son consentement pour la divulgation d'informations, à choisir son lieu de résidence, à contracter, à subir un procès, à tester, à refuser un traitement, etc.

De plus, il faut savoir que certaines conditions doivent être respectées en matière de consentement. Que l'on parle de consentement aux soins, ou encore pour répondre à une exigence, il faut avant tout s'assurer que ce consentement respecte deux critères fondamentaux : qu'il soit libre et éclairé car ces choix devront être faits sans avoir subi aucune contrainte ni coercition.

En effet, la personne doit être correctement informée de la conséquence de son adhésion, ou non, au consentement proposé et des avenues qui peuvent s'offrir à elle. Nous attirons ici votre attention sur la réponse qu'a donnée Me Georges Lebel à une question concernant les locataires qui ne signent pas de baux mais qui s'engagent dans un plan d'intervention.

Me Lebel affirme que « *la notion de libre est nécessaire au consentement. Ce dernier a un caractère aléatoire lorsque l'on sait que le refus de se plier à un plan d'intervention pèse très lourdement dans la balance d'avoir accès à un logement..* »

On parle ici de logement transitoire à durée indéterminée. Il est préférable de s'appuyer sur des règlements d'immeubles lorsque nous parlons de logement. De plus, les locataires que l'on retrouve dans nos organismes ont, pour la très grande majorité, consenti à nous donner le nom d'une personne à contacter en cas d'urgence.

Nous ne pouvons présumer que ce consentement soit permanent. Par conséquent, nous devrions vérifier au renouvellement du bail si la personne consent toujours à ce que nous rejoignons cette personne-contact.

# Droits individuels en matière de Loi sur la santé et les services sociaux

L'accès aux services de santé et aux services sociaux est de plus en plus difficile et la méconnaissance des droits de la personne fait en sorte que les locataires sont souvent laissés pour compte.

La Loi sur la santé et les services sociaux, par l'article 11, affirme :

*« Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. »*

Le soutien communautaire, étant une intervention de proximité, se situe donc aux premières loges de l'information et de la défense de droits pour les locataires.

Vous retrouverez donc en annexe les articles de lois concernant les principaux points qui font obstacles au niveau des droits des personnes, soit :

- ✓ Le droit à l'information;
- ✓ Le droit au choix du professionnel;
- ✓ Le droit aux soins appropriés;
- ✓ Le droit au consentement;
- ✓ Le droit au plan d'intervention, au PSI (plan de suivi individuel) avec participation de la personne;
- ✓ L'obligation d'hébergement par l'établissement;
- ✓ Le droit à des recours.

# Consentement aux soins

## La notion d'urgence versus le consentement aux soins

La Loi nous donne la présomption d'être apte à tout consentement, mais l'article 13 du Code civil vient donner l'autorisation légale d'agir sans consentement en cas d'urgence.

Une telle situation requiert le cumul de deux conditions : d'une part, les soins doivent être essentiels afin de pallier un danger pour la vie de la personne ou une menace pour son intégrité et, d'autre part, le consentement de la personne ou de celle qui peut donner un consentement substitué ne peut être obtenu en temps opportun.

Pour soigner une personne contre son gré, il nous faut demander une autorisation du tribunal. C'est à l'hôpital que revient cette responsabilité. Ce dernier doit faire une démarche et le directeur général de l'hôpital doit demander au tribunal une ordonnance de soins qui peut varier de 1 an à 3 ans. C'est le tribunal qui a la discrétion de choisir la durée de cette ordonnance. De plus, une ordonnance d'hébergement peut s'ajouter à une ordonnance de traitement (Ex. : CHSLD, hébergement dans un type d'établissement particulier, etc.).

Suivant le principe de la présomption d'aptitude, toute personne est présumée apte, cela vaut aussi pour les personnes sous régime de protection (tutelle ou curatelle).

L'article 16 du Code civil énumère les trois circonstances dans lesquelles le tribunal doit statuer sur les soins requis pour un majeur inapte. D'abord, l'autorisation du tribunal est nécessaire lorsque la personne qui est légalement autorisée à y consentir pour le majeur est dans l'impossibilité de donner son approbation (par exemple, lorsque le tuteur privé ne peut être joint).

Ensuite, lorsque cette personne refuse de consentir aux soins proposés et que ce refus est injustifié.

Enfin, lorsque le majeur inapte oppose un refus catégorique de recevoir des soins,



**Participant-e** : *Y a-t-il une différence entre une ordonnance et un consentement ?*

**Claudelle Cyr** : Oui. Nous faisons référence à une ordonnance si la personne refuse de consentir au traitement. À l’opposé, si la personne ne s’oppose pas à la demande, qu’elle soit apte ou inapte, cela est un consentement.

**Participant-e** : *L’ordonnance définit-elle où va aller la personne?*

**Claudelle Cyr** : Oui. Si cette ordonnance comprend une demande d’hébergement, cette ordonnance précise « quand », « quoi » et « où ». Le jugement ne va pas préciser le lieu, mais le type d’hébergement et d’encadrement requis. L’ordonnance donnera donc les pouvoirs à l’établissement de santé de trouver le lieu. L’acte d’hébergement est un acte réservé et seuls les travailleurs sociaux peuvent définir où la personne ira. Par contre, notons que ces choix se négocient.

**Participant-e** : *Est-ce qu’un intervenant peut évaluer l’aptitude d’une personne?*

**Claudelle Cyr** : Non. L’évaluation de l’aptitude à consentir se fait par le médecin et parfois, de concert avec le travailleur social. Les critères sur lesquels repose l’évaluation sont :

- ✓ La vérification que la personne comprend la nature de la maladie pour laquelle on lui propose un traitement;
- ✓ La personne comprend la nature et le but du traitement;
- ✓ La personne comprend les risques associés à ce traitement;
- ✓ La personne comprend les risques encourus si elle ne subit pas le traitement;
- ✓ La capacité à consentir de la personne est compromise ou non par la maladie.

# Régimes de protection

## **Conseiller au majeur**

Ce régime porte sur la gestion des biens et se voit surtout dédié aux personnes qui ont, par exemple, des immeubles à gérer, des entreprises, etc. Un conseiller a pour rôle de conseiller la personne, mais n'a pas le même rôle que la tutelle ou la curatelle. La personne n'est pas inapte, elle est juste assistée. Par exemple, des jeunes avec un gros héritage (plusieurs blocs-appartements, etc.).

## **Tutelle**

C'est un régime de protection qui va être demandé pour une inaptitude temporaire ou partielle. Une personne sous tutelle est capable de faire des choses telles que vivre dans son logement, faire son épicerie, etc. La personne garde une certaine autonomie.

## **Curatelle**

La curatelle est établie dans le cas où une personne adulte est inapte à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens, de façon totale et permanente. Il s'agit du régime le plus lourd, car la personne n'a presque pas d'autonomie. Dans le cadre du régime de la tutelle et de la curatelle, il faut noter qu'il peut y avoir deux types de tuteurs ou de curateurs. L'un prendra soin de la personne et l'autre administrera ses biens. Cependant, les deux fonctions peuvent être exercées par la même personne.

Dans les deux cas, il faut une évaluation médicale et psychosociale. Tout le monde peut demander un régime de protection. Si aucune personne ne fait la démarche, la direction du CSSS ou d'un autre établissement de santé enverra la demande d'ouverture au Curateur public qui présentera elle-même la requête. Les régimes de tutelle et de curatelle peuvent être de natures publique ou privée. Sous le régime public, le curateur est souvent moins présent que si la curatelle se fait sous le régime privé.

## **Spécificité en ce qui a trait au logement et aux changements de situation**

Le curateur public s'occupe de tous les régimes de protection. Il ne va pas s'occuper du logement ou de l'hébergement. Légalement, c'est à l'établissement de santé que revient la responsabilité de trouver un hébergement : c'est pour cela qu'il y a des itinérants sous curatelle et sans logement.

Si la personne est en mesure de s'en sortir, même dans la rue, elle ne sera pas automatiquement logée quelque part. Dans la pratique, il y a beaucoup de chicanes entre le Curateur et le réseau de la santé : la personne est dans la rue, l'hôpital n'a pas de place. La personne se retrouve à se débrouiller pour s'en sortir. Le Curateur et l'hôpital se lancent la balle !

## **La signature du Bail**

En étant sous régime de protection, la personne ne perd pas ses droits civils, mais elle en perd les exercices. Un bail doit donc être cosigné par la personne et le curateur ou le tuteur. Devant la Régie, le curateur ira représenter le locateur ou s'assurera qu'il y ait un avocat au dossier.

## **Ouverture du régime**

Toute personne de l'entourage de la personne inapte peut demander l'ouverture d'un régime de protection. Lors de l'ouverture de ce régime devant le tribunal, l'hôpital mandate un avocat pour la représenter et la personne pour qui le régime est demandé peut, elle aussi, être représentée par avocat. Cette dernière devrait être présente afin de mieux s'approprier sa démarche et faciliter l'acceptation de ce régime.

La personne a le droit de contester ce régime, et pour le faire, elle peut aller se chercher une contre-expertise médicale et psychosociale. Il arrive, en psychiatrie, que la personne ait des attitudes inadéquates et que l'on fasse une demande de régime de protection, ce qui ne veut pas dire qu'elle soit inapte.

Au niveau juridique, la personne a 30 jours pour réfuter son régime de protection. Il arrive que le juge demande aux professionnels du réseau de la santé de défendre leur avis.

Depuis la réforme de la Loi sur la curatelle en 1990, la tutelle et la curatelle doivent être révisées. Pour les régimes de tutelle, cela se fait tous les 3 ans et pour la curatelle tous les 5 ans. En cours de route, un régime est toujours révisable. Il faut cependant de nouveaux éléments pour démontrer qu'une aptitude a été acquise.

## **Mandat en cas d'inaptitude**

Ce mandat est rédigé par la personne qui détermine qui est mandataire et qui va s'occuper de ses biens et aussi s'occuper de sa personne en cas d'inaptitude. Le mandat peut être fait par un notaire, couvert par l'aide juridique. Mais, en pratique, peu de notaires font de l'aide juridique.

Ce mandat peut être fait comme un testament, rédigé par la personne, à sa façon. Il doit cependant être cosigné par deux témoins neutres, qui n'ont aucun intérêt en regard du mandat. Il ne faut pas qu'il y ait de liens entre les témoins non plus.

Il faut prévoir au maximum ce qu'il faut mettre dedans. Déterminer la gestion des biens et inclure aussi nos volontés. Par exemple : pas d'acharnement thérapeutique, notre volonté d'être traité, etc. On peut également déterminer plusieurs choses dans un mandat. Il faut surtout choisir le bon mandataire. Le Code civil disant que le consentement, c'est un peu « devenir » la personne.

Seul le mandataire peut aller faire homologuer le mandat à la cour par un greffier. À Montréal, cette démarche se fait au Greffe. Les deux témoins, lors du dépôt au Greffe doivent être présents pour confirmer l'aptitude de la personne lors de la signature du mandat.

On peut citer Éducaloi, un site Internet qui se spécialise dans la vulgarisation des droits. Ce dernier affirme que pour obtenir l'homologation du mandat donné en prévision de l'inaptitude, il faut mener certaines démarches dans lesquelles un notaire ou un avocat peut vous assister :

1. Procéder à l'évaluation médicale et psychosociale de la personne concernée par des professionnels. Adressez-vous à son médecin ou au centre de santé le plus près de chez elle. Ces évaluations doivent conclure que la personne est inapte, c'est-à-dire qu'elle est incapable de s'occuper d'elle-même ou d'administrer ses biens;
2. S'assurer que le mandat donné en prévision de l'inaptitude est le dernier qui a été signé par la personne concernée et qu'il n'a pas été annulé par elle. Une recherche dans les affaires de la personne et aux Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec permettront de le vérifier.
3. Obtenir une copie conforme du mandat donné en prévision de l'inaptitude si celui-ci est a été fait devant un notaire ou obtenir l'original et retracer au moins l'un des témoins si le mandat a été signé devant deux témoins.
4. Aviser par écrit par l'entremise d'un huissier les mandataires nommés au mandat, le Curateur public du Québec ainsi qu'un autre membre de la famille de la personne concernée.

Une fois ces étapes complétées, un juge, un greffier ou un notaire interroge la personne concernée pour évaluer son degré d'inaptitude. Le juge chargé d'étudier la demande d'homologation étudie ensuite le dossier. Il s'assure que le mandat donné en prévision de l'inaptitude respecte les exigences de la loi et que la personne qui l'a signé était capable à cette époque d'en comprendre le contenu. Il juge ensuite de l'inaptitude de la personne concernée et décider ou non de donner effet au mandat.

Le tribunal peut refuser d'homologuer le mandat donné en prévision de l'inaptitude s'il a une très bonne raison de le faire. Par exemple, si quelqu'un de la famille prouve que le mandataire choisi par la personne concernée est violent avec elle. Sans autre mandat donné en prévision de l'inaptitude, le juge peut alors ouvrir un régime de protection.

**Nota Bene : Toutes ces étapes impliquent le consentement de la personne à être évaluée (consentement aux soins). Advenant que le mandataire accuse un refus de collaborer de la personne, il devra alors déposer une requête auprès du tribunal - ou demander au médecin d'en déposer une - pour soumettre cette personne à une évaluation médicale et psychosociale portant sur son aptitude ou inaptitude.**

Par ailleurs, si le mandat donné en prévision de l'inaptitude est incomplet, le juge peut ouvrir un régime de protection pour le compléter. La personne, par la suite, est en droit de faire exécuter ce mandat en respectant la volonté du mandant. Ce mandat est néanmoins révoquant si la personne redevient apte. Il faut pour cela que le directeur du centre hospitalier ou du CSSS envoie un rapport d'aptitude à la cour.

Si la personne qui a fait un mandat d'inaptitude pense redevenir apte, elle ne peut pas le faire annuler, car l'établissement est seul en mesure de faire cette démarche. C'est le directeur général de l'établissement, et lui seul, qui a le pouvoir de le faire. Par exemple, une personne qui a eu un ACV est inapte pendant un an et a de grandes difficultés de compréhension, mais les séquelles disparaissent avec le temps. Le mandat devrait être annulé, mais il faut faire la demande auprès de la direction générale de l'établissement.

Il faut également savoir que nous devons avoir recours à un médecin et un travailleur social pour homologuer un mandat d'inaptitude. Il nous faut avoir une évaluation médicale et psychosociale.

Si la personne n'est plus en établissement, mais a toujours le mandat, elle devra faire la demande auprès de la direction générale de l'établissement pour qu'il envoie la demande au Greffe, ce qui n'est pas une chose évidente. Un avis sera ensuite envoyé à la personne. Il est également possible de faire la demande auprès d'un autre établissement.

**IMPORTANT :** Si une personne sous tutelle ou curatelle refuse de recevoir des soins, si le refus est catégorique et que l'établissement statue que le refus est injustifié, on doit avoir recours au tribunal. On ne peut outrepasser le consentement de la personne, même si cette dernière est sous curatelle ou tutelle. On doit donc avoir recours au tribunal pour avoir un consentement substitué. De telles situations se produisent le plus souvent pour des traitements psychiatriques.

**Participant-e** : *En ce qui a trait au lieu d'hébergement, est-ce qu'un transfert est considéré comme un soin? Si oui, doit-on chercher une autorisation spécifique?*

**Claudelle Cyr** : Oui. Il faut demander le feu vert au curateur pour un changement de milieu de vie. Ce n'est pas à nous de dire si la personne est OK mais au curateur ou au tuteur. Même si nous savons que cela est nécessaire, il faut quand même demander leur autorisation

**Participant-e** : *Est-ce qu'il existe une curatelle à la personne et une curatelle aux biens?*

**Claudelle Cyr** : Non, il y a la Curatelle pour les biens et la personne contrairement à la tutelle qui peut être aux biens ou à la personne. Dans la pratique, nous rencontrons davantage de tutelles aux biens ou de tutelle aux biens et à la personne. Il est assez rare de voir une tutelle à la personne sans qu'il n'y ait de tutelle aux biens.

**Participant-e** : *On se questionne beaucoup sur comment agir lorsqu'on constate que la personne ne peut plus demeurer dans nos organisations...*

**Claudelle Cyr** : Il est clair qu'il nous faut obtenir de la personne un consentement affirmant qu'elle n'est plus en mesure de vivre dans l'organisation. En ce sens, il est préférable d'aller chercher un feu vert du locataire.

**Participant-e** : *Mais que fait-on quand une personne refuse une évaluation, mais est homologuée. Sommes-nous dans une impasse?*

**Claudelle Cyr** : La personne n'a pas trop le choix, car elle doit suivre les recommandations. C'est pourquoi la personne qui se retrouve mandataire doit être bien choisie. Il arrive que des mandats et des testaments soient signés sous pression. Il ne faut pas oublier que la majorité des abus aux personnes âgées sont faits par les familles. Dès que la personne a son mandat, c'est au travailleur social de l'établissement de prendre en charge le reste du processus.

# **Loi sur la protection des personnes donc, l'état mental présente un danger pour elles-mêmes et pour autrui**

Lorsqu'une personne qui manifeste des troubles mentaux, ou encore quand son état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui, est amenée à l'hôpital, avec ou sans son consentement, il est possible qu'elle soit mise sous garde pendant un certain temps. C'est ce que l'on appelle la garde en établissement (L.R.Q., CHAPITRE P-38.001). Seul un tribunal peut ordonner une garde en établissement pour deux motifs :

- ✓ La personne représente un danger pour elle-même;
- ✓ La personne représente un danger pour autrui;

Le tribunal peut aussi autoriser tout autre examen médical rendu nécessaire dans les circonstances.

Il s'agit d'une loi d'exception où la personne demeure titulaire de tous ses autres droits. Il s'agit également du seul fondement légal permettant de priver une personne de sa liberté et implique alors que des dispositions soient rigoureusement suivies. Cette loi ne devrait s'appliquer que si toutes les autres interventions ont été tentées.

On peut, lors d'une requête, demander à ce qu'une évaluation gériatrique, et non strictement psychiatrique, soit faite. Il faut noter qu'une ordonnance de garde concerne uniquement « la garde » de la personne et non pas la médication. Dans le cas où l'on recherche à soumettre une personne à l'obligation de prendre une médication, il faut alors aller chercher une ordonnance de traitement. Il existe trois types de gardes en établissement :

## **Garde préventive**

Le 911 est appelé et la personne peut être gardée contre son gré pour 72 heures. Ce délai est fixé pour évaluer la notion de dangerosité et permet à l'hôpital d'aller chercher les ordonnances nécessaires pour le maintien sous garde. Tout le monde peut appeler le 911 faire cette demande.

Une telle situation se produit lorsque la personne hospitalisée retire son consentement dans le but de quitter l'hôpital et que le psychiatre ou le médecin avance que cette personne présente un danger pour elle-même ou pour autrui. Dans bien des situations, les personnes ne sont pas véritablement informées qu'elles sont en garde préventive.

L'article 7 du Code civil donne le droit à tout médecin qui pratique dans un établissement de mettre sous garde provisoire pour une période n'excédant pas 72 heures. À l'expiration des 72 heures, si le tribunal n'a pas ordonné de garde provisoire, la personne est libre et l'hôpital doit lui permettre de quitter les lieux.

En fait, la garde préventive permet d'avoir le temps nécessaire pour obtenir une requête de garde pouvant aller de quelques jours à quelques mois.

En vertu de l'article 32 de la charte des droits et libertés du Québec, toute personne qui est encore en garde après le délai maximum a le droit d'être libérée : cela relève de l'Habeas corpus.

*Habeas corpus.*

32. Toute personne privée de sa liberté a droit de recourir à l'habeas corpus.

1975, c. 6, a. 32.

### **Garde provisoire**

Garde ordonnée par le tribunal pour soumettre une personne à une évaluation psychiatrique afin de déterminer si son état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui. Très souvent, c'est la famille, un groupe ou une association qui demande au tribunal d'ordonner une évaluation psychiatrique. Un centre hospitalier peut aussi en faire la demande.

Cette garde est utilisée lorsque la personne semble présenter un danger pour elle-même ou pour autrui sans que ce danger ne soit imminent, Par contre, la notion de dangerosité demeure au cœur de ce mécanisme. Ainsi, la personne doit avoir des attitudes, comportements, etc., qui démontrent qu'elle se met elle-même en danger ou qu'elle met autrui en danger.

L'ordonnance oblige la personne à subir une évaluation psychiatrique ou tout autre évaluation nécessaire (exemple : évaluation gériatrique) qui portera sur la dangerosité. Sa durée maximale est de 48 heures à compter de l'ordonnance de garde provisoire qui est demandée par le centre hospitalier lorsque la personne se trouve déjà en garde préventive et qu'elle refuse de se soumettre à une évaluation psychiatrique.

Cette garde provisoire peut atteindre une durée maximale de 96 heures à compter de la prise en charge de la personne par le centre hospitalier. Cette requête demande que l'hôpital évalue la personne. Cette dernière a sept jours pour être évaluée. Il est important de savoir que même si la personne est sous garde provisoire, l'hôpital ne peut pas donner de médicaments à la personne sans son consentement.

La garde provisoire est aussi requise lors de l'homologation d'un mandat en cas d'inaptitude et que le mandant refuse l'évaluation nécessaire à cette homologation.



## **Garde régulière**

Elle est la garde autorisée par le tribunal lorsque l'évaluation psychiatrique conclut en la nécessité de la garde, d'une durée fixée par le tribunal. Elle est souvent de 21 jours. Pour obtenir cette garde, on devra avoir deux évaluations psychiatriques avec au moins 24 heures d'écart. Cela évite de garder des personnes qui seraient intoxiquées. De plus, l'évaluation devra être faite par deux psychiatres ou médecins différents.

Ces évaluations doivent rendre compte de la dangerosité de la personne. La requête au tribunal est accompagnée des évaluations qui décrivent les raisons pour lesquelles la personne est en danger. Par exemple, être schizophrène n'est pas dangereux, c'est un état. Il faut donc la notion de danger et cela peut s'appliquer pour les personnes âgées avec des problèmes cognitifs sérieux.

Les médecins ne se déplacent pas pour venir défendre leur évaluation. En règle générale, l'hôpital a l'obligation de donner le droit à la personne de se représenter autant pour la garde préventive que pour la garde provisoire. Enfin, l'hôpital doit faire une réévaluation de l'état de la personne au bout de 21 jours.

On comprend que pour ce qui est des personnes âgées, il est de plus en plus difficile de responsabiliser le système et que, pour plusieurs organismes, les problèmes cognitifs et le peu de support des établissements sont problématiques et mettent en péril les personnes. Il faut donc donner le moins d'informations possible au réseau, car les organismes d'habitations sont vus comme un filet de sécurité.

Il faut aussi savoir que les établissements n'ont pas le droit d'envoyer quelqu'un dans la rue. Les groupes visent le bien-être de l'ensemble de locataires et non seulement de celui d'une personne. Il ne faut pas aller trop loin dans l'offre de services.

## **ATTENTION :**

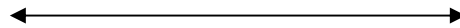
L'évaluation de la dangerosité, de même que des capacités des personnes (inaptitudes) tient compte du milieu dans lequel les personnes résident. Or, si l'on spécifie qu'il y a des personnes 24/7, que ce soit des concierges, intervenants ou autres, on pourra considérer le risque imminent moins grand puisque quelqu'un pourra intervenir.

Quand les personnes sont évaluées, elles sont vues par rapport à la ressource où elles habitent. Si on dit qu'il y a une personne pour faire la sécurité en pleine nuit, ce sera difficile de ne pas reprendre la personne : on risque alors de se retrouver piégé par l'excès d'information.

Il faut également faire attention et respecter le caractère exceptionnel de cette Loi. Nous nous devons de ne pas interpréter tout les agirs en fonction des diagnostics. En effet, un diagnostic est une opinion avant tout. Il ne faut pas regarder l'autre à travers cette unique lunette.

Cela nous entraîne souvent à n'intervenir qu'en fonction du meilleur intérêt définit par nous et non avec un préjugé favorable reconnaissant le droit à la personne de décider ce qui est bon pour elle : Cette dernière a le droit de vivre comme elle le pense, car vouloir le bien de la personne à tout prix n'est pas toujours positif.

Par exemple, ce n'est pas parce qu'une personne a eu une crise qu'elle est inapte. Dans le cas où on sait qu'on ne va pas reprendre la personne, il faut faire attention aux informations que l'on donne. Notons qu'en responsabilité civile, on peut être poursuivis.



**Participant-e :** *Nous avons eu une locataire qui désirait mourir chez elle et, finalement, nous avons respecté son choix. C'est important de ne pas oublier que certaines personnes veulent mourir chez elles et c'est leur droit. Le réseau a son rôle à jouer, car il est responsable de la santé de la population. Aussi avons-nous exigé la collaboration et l'implication du réseau pour l'accompagnement de la locataire.*

**Claudelle Cyr :** N'oublions pas que l'article 7 de la Loi de la santé et des services sociaux stipule que si l'intégrité de la personne est en danger, l'établissement a l'obligation de la soigner. Par exemple, si la personne a besoin de bains, de se nourrir, etc. La Loi est claire là-dessus.

**Participant-e :** *Il y a la dangerosité et la « dérangerosité ». Mais il y a aussi un entre-deux. Il arrive que la personne ne se rende pas compte qu'elle a besoin de soins. N'y a-t-il pas un trou dans la Loi ?*

**Claudelle Cyr :** On doit considérer que même si la personne dérange, il n'y a pas de disposition à prendre, car la personne demeure apte. On peut avoir des crises de paranoïa et rester apte. La question à se poser est si sa maladie la rend inapte.

**Participant-e :** *Y a-t-il une définition claire d'inaptitude ?*

**Claudelle Cyr :** Non, il n'y a pas de définition claire de l'inaptitude ou même de la dangerosité. Cela a fait souvent l'objet de débats, mais il nous faut retenir que sans définition, cela nous permet d'être plus larges et évite de cloîtrer les situations.

**Participant-e :** *On a dit tantôt que le diagnostic était une opinion. Je ne comprends pas...*

**Claudelle Cyr :** Le diagnostic est une opinion dans la mesure où il est donné à partir des observations faites par le médecin. La science médicale n'étant pas une science exacte, le diagnostic demeure donc une opinion médicale, tout comme, par exemple, un avis juridique émis par un avocat demeure un avis et non une réponse unique à un problème de droit.

Et c'est parce qu'un diagnostic est une opinion que nous ne pouvons pas le changer et ce, même si parfois nous avons des diagnostics contradictoires. Cela reste tel quel dans notre dossier.

# Tenue de dossiers

Les principes pour la tenue de dossier sont les suivants :

- ✓ Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire;
- ✓ Toute personne peut, gratuitement, consulter et faire rectifier un dossier qu'une autre personne détient sur elle;
- ✓ Celui qui détient un dossier sur une personne ne peut lui refuser l'accès aux renseignements qui y sont contenus à moins qu'il ne justifie d'un intérêt sérieux et légitime à le faire.

## **Dossier/ Loi sur la protection des renseignements personnels - organisme privé**

Au Québec, en plus des dispositions générales comprises au Code civil (art. 35 à 41) qui protègent contre la divulgation des renseignements personnels, deux lois traitent spécifiquement de cet aspect. Il s'agit de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Ainsi, tous les établissements publics doivent se plier à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Nous parlons ici des CSSS, des hôpitaux, mais aussi du Curateur public, de la Régie du logement, etc.

En ce qui concerne les obligations des organismes communautaires, ces derniers doivent se plier à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Rappelons que, malgré un financement à même les fonds publics, les organismes communautaires sont, en vertu de la Loi sur les compagnies, des organismes privés. Leurs spécificités résident dans le caractère à but non lucratif de leurs activités.

## **Cueillettes de renseignements et principe de finalité**

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé est claire. L'article 8 stipule que lorsque l'on recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsque l'on constitue un dossier sur cette dernière, l'informer de :

1. l'objet du dossier;
2. l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise;
3. l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.

De plus, l'article 5 stipule que la personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.

Ainsi, avant de recueillir des informations sur une personne et de les consigner dans un dossier, il faut se demander qu'elle en sera la finalité. Par exemple, il ne sert à rien d'inscrire dans un dossier de locataire l'orientation sexuelle du locataire, puisque cette information n'est en aucun temps utile au contrat de location. Ce principe trouve particulièrement son importance quand surviennent des problèmes légaux entre l'organisme et la personne qui fréquente l'organisme. Un tribunal pourrait demander d'obtenir copie du dossier : il est alors illégal d'y retirer des informations.

Il peut arriver des situations où, en toute bonne foi, un intervenant a versé des informations au dossier d'une personne alors que ces informations ne sont pas nécessaires à la poursuite de l'intervention, à la location d'un logement, etc. Par contre, elles peuvent devenir source de conflit dans un cadre juridique.

Si, par exemple, une intervenante en centre d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale inscrit dans le dossier que telle personne semble aller mieux, qu'elle s'est trouvé un nouveau conjoint, et que monsieur obtient, par le tribunal, copie de ce dossier, il n'existe aucune garantie que monsieur ne tentera pas de nouveau d'avoir des comportements violents envers son ex-conjointe. Il vaut donc mieux limiter au maximum la cueillette d'informations personnelles

### **Consentement à la cueillette**

Le consentement à la cueillette d'information est obligatoire en vertu de l'article 14 : Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Il faut donc aviser la personne qu'elle aura un dossier et lui exposer les renseignements que l'on compte tenir sur elle. La personne doit être en mesure de donner un consentement libre et éclairé. Il n'est cependant pas nécessaire d'obtenir un consentement à chaque fois que l'on doit inscrire des informations dans le dossier dans la mesure où la personne est avisée du type d'informations qui se retrouvera dans son dossier.

## **Confidentialité des données**

Un dossier est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans le consentement de la personne de qui l'on détient un dossier. Au niveau de la confidentialité, la Loi oblige à prendre certaines précautions :

- ✓ Mesure de sécurité protégeant l'accès aux données personnelles;
- ✓ Mise à jour et exactitude des faits;
- ✓ Balises d'utilisation des renseignements;
- ✓ Balises concernant les informations colligées transmises par les tiers.

Vous trouverez en annexe des articles concernant la Loi sur les renseignements privés (page 41).

## **Droit d'accès et de rectification**

Le Code civil oblige toute personne qui détient un dossier sur autrui à lui donner accès à son dossier ainsi que le droit de demander une rectification (art.37 à 40)

Sauf exception, on ne peut refuser l'accès au dossier. Par contre, si des informations dans le dossier concernent des tiers ou proviennent de tiers, il faut alors les retirer. En effet, elle ne peut avoir accès sans le consentement du tiers concerné aux informations qu'elle a donné. Tout ceci est mis en place afin de protéger la confidentialité pour la tierce personne.

D'un point de vue technique, il faut savoir que le dossier « physique » appartient à l'organisme, mais que les informations qui y sont contenues appartiennent à la personne. Cela s'explique par le fait que les feuilles, les chemises, etc. appartiennent à l'organisme qui a payé pour le matériel. Par contre, les informations qui y sont contenues ne sont pas la possession de l'organisme puisque ce sont des informations qui concernent une personne. L'organisme n'est donc pas tenu de remettre l'original du dossier lors d'une demande d'accès, il doit par contre remettre une photocopie.

Une personne peut aussi demander la rectification d'informations contenues à son dossier, par exemple si elle constate une erreur dans son nom, adresse, etc. Elle peut aussi demander la rectification de certaines notes, mais l'organisme peut refuser. Ce principe s'applique sur la base que des notes demeurent une opinion et qu'on ne peut obliger une personne à rectifier son opinion.

Par contre, la personne peut toujours demander à ce que sa version des faits soit ajoutée au dossier. Comme elle est propriétaire des informations, elle est en droit de demander, par exemple, que l'on ajoute une lettre où elle exprime sa propre version.

**Participant-e :** *Dans notre organisation, nous avons des dossiers de locataires où il y a les plaintes. Peut-on enlever des noms dans les dossiers?*

**Claudelle Cyr :** Il est important de savoir que l'on ne peut avoir accès qu'aux informations que nous avons donné dans notre dossier. Toutes les informations des tiers doivent être retirées. Par contre, le régisseur n'acceptera pas le oui-dire : il lui faut des noms, des témoins et des faits. Nous devons donc conserver les noms des plaignants. Dans un dossier, on met un numéro d'évènement, une lettre, des avis envoyés, etc.

**Participant-e :** *Lors d'une entrevue de sélection, peut-on demander tout ce que l'on veut ? Il est important de garder en tête le principe de finalité. Est-ce que certaines questions posées sont trop intrusives ? À quel principe de finalité répondent-elles ?*

**Claudelle Cyr :** Une chose est certaine : toutes les informations recueillies lors de la sélection devront être déchetées si elles ne sont pas en lien direct avec le dossier du locataire.

**Participant-e :** *Vous parliez de séparer les dossiers de plaintes des dossiers de locataires. Un locataire peut-il alors demander le dossier des plaintes ?*

**Claudelle Cyr :** Non, le locataire ne peut pas avoir accès au dossier des plaintes.

**Participant-e :** *Vous suggérez alors que l'on tienne un cahier de bord si nécessaire ?*

**Claudelle Cyr :** Vous êtes libres de gérer ces informations comme vous le voulez à partir du moment où les informations sont bien séparées. Quand le tribunal fait sa demande, vous êtes contraints de donner l'entièreté du dossier. En séparant le dossier locataire de celui des plaintes, vous donnez une information correcte. Le soutien communautaire est différent de l'intervention. Il faut garder les infos nécessaires à la location de logement.

**Participant-e :** *Par rapport à l'entrevue de sélection, est-ce une obligation de détruire les informations ou est-ce juste un conseil ?*

**Claudelle Cyr :** Il faut voir la finalité des informations retenues. La question à se poser est de savoir si nous allons en avoir besoins par la suite. Si la réponse est non, on détruit le tout.

### **ATTENTION : Confidentialité**

Il ne faut surtout pas se confondre et prétendre que la confidentialité garantit la non-circulation de l'information. La confidentialité a été définie par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) comme « *le fait de s'assurer que l'information n'est seulement accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé* ». C'est une des pierres angulaires de la sécurité de l'information.

La confidentialité régit la façon dont on fait circuler l'information (à qui, quand, dans quel contexte) et il ne faut pas confondre la confidentialité avec le secret professionnel.

Toutes les informations concernant les locataires devraient être gardées dans un endroit sûr et dans une filière sous clé. De plus, le numéro de l'appartement, de la résidence ou le nom d'un locataire font également partie des renseignements privés. Nous ne pouvons donc transmettre de liste de locataires ni confirmer si une telle personne est locataire, sauf lorsqu'il s'agit d'un tribunal ou d'une demande pour l'exécution d'une loi.

### **ATTENTION : Dossier Locataire**

On ne peut constituer un dossier si nous n'avons pas d'intérêt. Il faut alors toujours avoir le principe de finalité en tête : « *Pour quelles raisons monte-t-on le dossier ?* »

Dans certains endroits, les plaintes des locataires sont incluses dans les dossiers de locataires, ce qui n'est pas nécessairement bon. Ainsi, nous vous conseillons d'archiver les plaintes dans un dossier à part et il devrait en être ainsi pour tout autre dossier (notes sur le locataire, etc.).

Il nous faut garder en tête que l'on peut toujours être forcé à donner le dossier du locataire, par demande d'un avocat dans une cause, par un organisme gouvernemental, etc.

Le tribunal peut aussi nous obliger à fournir un dossier dans son état complet. C'est-à-dire que l'on ne peut rien enlever des éléments d'un dossier. Si les plaintes apparaissent dedans, cela peut porter préjudice au locataire. Par exemple, l'exclure de toute demande de logement subventionné pour une période donnée.



# Plaintes en santé et services sociaux

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un mécanisme d'examen des plaintes qui permet aux usagers de faire connaître leur insatisfaction à l'égard des services offerts ou obtenus des établissements de santé et de services sociaux, des organismes communautaires, des services préhospitaliers (services ambulanciers), des résidences privées d'hébergement ou de l'Agence de santé et de services sociaux.

Lorsqu'on parle d'organismes communautaires qui relèvent du système de plainte de la santé, la définition porte sur tout « *organisme communautaire visé à l'article 334 de la Loi de la santé et des services sociaux* [pour la plupart subvention SOC] *ou encore d'un organisme communautaire, auquel l'Agence a accordé une allocation financière* ».

Les plaintes doivent être acheminées directement aux établissements lorsqu'elles portent sur des soins ou des services offerts par ceux-ci, ou encore à l'Agence de santé et de services sociaux si ces plaintes portent sur les activités de l'Agence, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les services préhospitaliers.

Dans chacun des établissements et à l'Agence, un commissaire aux plaintes et à la qualité des services est mandaté pour accueillir votre plainte et procéder à son analyse. Les plaintes peuvent être adressées verbalement ou par écrit.

Le commissaire dispose d'un délai de 45 jours pour analyser votre plainte. Si vous êtes insatisfait de la réponse formulée par ce dernier, vous pouvez transmettre votre dossier au Protecteur du Citoyen.

Toute personne a le droit d'être accompagnée par une personne de son choix. La loi a également nommé des organismes d'assistance et d'accompagnement aux personnes pour formuler une plainte dans chacune des régions administratives. Le droit à l'accompagnement est également un droit généralement reconnu dans l'ensemble de nos droits.

Pour traiter la plainte, on prendra l'angle de vue de l'usagé : le commissaire local prend les plaintes des personnes et analyse la qualité des services offerts. En ce qui concerne les actes médicaux (médecin, dentiste, pharmacien, etc.), il faut passer par l'ordre professionnel, ou si la personne travaille dans un établissement de santé, par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

Tout le reste passe par le commissaire aux plaintes. S'il y a des problèmes au niveau de la déontologie, le commissaire va s'organiser pour que la plainte soit relayée. Les commissaires aux plaintes ont force de recommandations et non d'obligation : il a un pouvoir de recommandation, et peut agir tant au niveau du réseau de la santé qu'au niveau du communautaire.

Enfin, le commissaire régional aux plaintes s'occupe des plaintes contre les OSBL et l'Agence (Art 334, financés au PSOC, organismes avec entente de services, certification, etc.) et peut agir de son propre chef. Il n'est pas besoin de recevoir une plainte pour intervenir. Ce dernier peut être alerté et faire une enquête par lui-même.

Il faut comprendre que le premier réflexe des personnes sera de porter une plainte d'abord contre le groupe. Cela fait aussi partie de l'apprentissage des droits. Puisque le commissaire aux plaintes est là aussi pour soutenir le locataire et qu'il est en lien direct avec le conseil d'administration, il ne devrait pas avoir d'effet sur le financement du groupe.

#### **ATTENTION :**

Le commissaire régional aux plaintes n'est pas toujours informé de votre mission et de la constitution de votre organisme.

De plus, lorsque vous recevez une plainte et que vous répondez au commissaire, dans la situation où vous avez eu des contacts avec certains avocats, pensez à envoyer en copie conforme les réponses au commissaire régional.



**Participant-e :** *Est-ce que les résidences dédiées aux personnes âgées peuvent être concernées par le commissaire régional?*

**Claudelle Cyr :** Oui, car une résidence privée est certifiée par l'Agence et que même une personne de l'extérieur peut porter plainte. Il faut cependant rappeler aux locataires qu'ils ont le pouvoir d'agir sur leur propre base.

Il ne faut pas oublier que les plaintes auprès du commissaire font partie d'un mécanisme non judiciaire et n'a donc rien avoir avec le système de justice civile ou criminel. Aucun juge n'est tenu d'en tenir compte et il en est de même pour la Régie du logement.

Il est également important de suivre les développements concernant les accréditations, car nous savons qu'un règlement, voté l'hiver dernier, permet la création de nouvelles accréditations pour des OSBL divers (santé mentale, toxicomanie, etc.).

**Participant-e** : *En tant que gestionnaire, si on se fait humilier, tabasser par des locataires peut-on porter plainte?*

**Claudelle Cyr** : Dans ces situations, il faut porter plainte à la police. Juridiquement parlant, il faut appeler la police. Il faut faire la distinction entre une plainte et un fait justiciable qui relève du Code criminel entre autres.

**Participant-e** : *On parle beaucoup de protection des aînés, mais ces derniers peuvent faire ce qu'ils veulent. Par exemple, refuser une évaluation. On se retrouve alors dans une mauvaise situation...*

**Claudelle Cyr** : Gardez bien en tête votre rôle de locateur. Jusqu'où vous allez pour respecter vos principes et règles. Personnellement, je n'ai pas de solutions : c'est à vous de voir jusqu'où vous êtes à l'aise dans ces situations. D'entrée de jeu, il faut mettre les rôles au clair : faut-il appeler l'intervenant ou UPS Justice?

**Participant-e** : *Dans notre code d'éthique, on précise bien que l'égalité et le respect sont obligatoires pour toutes et tous...*

**Claudelle Cyr** : La tolérance zéro est apparente partout dans le réseau, mais quand une personne est énervée, il faut gérer cela. Il nous faut des modalités qui s'adaptent aux personnes avec lesquelles nous travaillons. La violence n'a pas à être tolérée. Cependant, les programmes de tolérance zéro ne s'appliquent pas toujours. Par exemple, il pourrait y avoir un processus du type trois avertissements puis Régie du logement. Il est par contre clair qu'établir une politique de tolérance zéro que l'on ne peut appliquer ne mènera nulle part.

# Droits locataires-locateur

En tant que locateurs, nous nous devons d'assurer la pleine jouissance paisible des lieux. Il en va de notre responsabilité, mais aussi ce celle du locataire. Il y a, d'une part, l'obligation de réparer le logement, mais il est également dit que l'on peut demander l'exécution en nature des réparations, c'est-à-dire que le locataire fasse lui-même les travaux tels que remettre la peinture, boucher les trous, etc.

## Les meubles

En cas de déguerpissement, il faut garder les effets personnels de la personne pendant 60 jours. Après 50 ou 60 jours, il faut mettre une annonce dans un journal local afin de donner 10 jours à la personne pour venir chercher ses meubles. Par la suite, le curateur public est responsable des biens sans maîtres, mais il ne s'acquitte pratiquement jamais de cette fonction.

## La Charte des droits et libertés de la personne

Outre les obligations qui incombent aux propriétaires, la Charte des droits et libertés énoncent certains principes :

- *Droits du locataire* : En tant que locateur, nous nous devons de garantir l'inviolabilité de la demeure, tel que le demande la Charte.
- *Droit d'association* : Il peut se traduire par la mise en place de comités de locataires. De plus la pratique de soutien communautaire étant une pratique de proximité, cela nous amène à intervenir au niveau des relations entre locataires (bon voisinage). Nous devons donc nous assurer du respect des droits qu'énonce la Charte au niveau du :
  - ✓ Respect de la vie privée
  - ✓ Sauvegarde de la réputation
  - ✓ Discrimination au niveau des symboles, affiches, etc.

## Personnes âgées

La Charte des droits et libertés de la personne fait également référence à la protection des personnes vulnérables, et nommément, des personnes âgées. La commissaire des droits de la personne définit ce qui est considéré comme exploitation et la notion de personne âgée :

### **« Qu'est-ce que l'exploitation ?**

*Exploiter une personne âgée, c'est profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits. Une personne âgée peut avoir besoin de protection contre l'exploitation :*

- ✓ *si elle est vulnérable sur le plan psychologique, social, économique, culturel;*
- ✓ *ou si elle dépend d'autrui pour assurer ses besoins de base. »*

### **« Comment savoir si une personne âgée subit de l'exploitation ?**

- ✓ *elle est maltraitée par un proche ou par une personne qui s'occupe d'elle;*
- ✓ *elle est empêchée de recevoir des visites, de communiquer avec des proches ou de recevoir des services médicaux appropriés à sa condition;*
- ✓ *elle porte des traces de violence physiques;*
- ✓ *elle semble effrayée par la présence d'une personne;*
- ✓ *elle est forcée, sous la menace, de signer des chèques ou de donner accès à la carte de crédit ou de débit à quelqu'un;*
- ✓ *elle doit payer pour des services qu'elle ne reçoit pas. »*

*« En ce qui concerne l'expression « personne âgée », le Tribunal écarte une définition fondée sur un âge fixe, tel que 65 ans, et considère plutôt qu'au sens de l'article 48, il s'agit d'une « personne d'un âge avancé ». Quant au terme « exploitation », le Tribunal déclare qu'il « doit comprendre trois éléments, soit : 1) une mise à profit 2) d'une position de force 3) au détriment d'intérêts plus vulnérables. »*

Maître Claire Bernard, conseillère juridique, affirme, dans son document « *Le droit des personnes âgées d'être protégées contre l'exploitation : nature et portée de l'article 48 de la charte des droits et libertés de la personne* » que :

*« Dans les cas d'exploitation, la plainte peut être portée sans le consentement de la victime et celui-ci n'est pas exigé pour que la Commission puisse saisir le tribunal. L'intervention de la Commission, que ce soit au stade de l'enquête, de la proposition de mesures de redressement ou de la saisie du tribunal, doit **néanmoins se faire en tenant compte des autres droits de la personne âgée, notamment, le respect de son autonomie qui est au coeur du droit à l'intégrité et du droit au respect de la vie privée** »*

**Participant-e** : *Peut-on faire faire à la personne des travaux communautaires?*

**Claudelle Cyr** : Non. Nous n'avons pas le droit de faire de telles demandes, car cela relève du droit criminel. Nous sommes dans le droit civil.

**Participant-e** : *Je voudrai parler de la présence de camera vidéos dans les espaces communs et savoir si c'est différent lorsque les cameras sont à l'extérieur de la bâtisse ?*

**Claudelle Cyr** : Le Code civil avance qu'il est illégal de filmer, enregistrer une personne sans qu'elle le sache et qu'il est illégal de filmer quiconque à son insu. Il faut alors mentionner la présence des caméras par affichette ou autocollants à toute personne entrant ou sortant de la bâtisse. À partir de ce moment-là, nous n'avons pas besoin d'avoir le OK du locataire, il faut juste qu'il soit informé.

**Participant-e** : *Doit-on garder les meubles où ils sont ou on peut les stocker ailleurs ?*

**Claudelle Cyr** : Vous avez le droit de les stocker. Cependant, vous devez absolument faire un inventaire avec une autre personne avant de les entreposer. Par la suite, la personne témoin et vous-mêmes devriez signer ce document.

**Participant-e** : *Si on entrepose les meubles et que le locataire porte plainte, car les meubles sont détériorés au bout de 59 jours?*

**Claudelle Cyr** : Dans ce cas-là, vous pourrez demander le remboursement des frais d'entreposage.

**Participant-e** : *Comment définir la valeur du stock?*

**Claudelle Cyr** : Il faudra faire l'inventaire des biens, les qualifier et prendre des photos afin de soutenir notre évaluation.

**Participant-e** : *Le curateur se déplaçait avant. Maintenant, une branche de Revenu Québec s'occupe des biens abandonnés. La télévision, par exemple, n'est pas un bien de valeur et les papiers personnels sont envoyés par courrier.*

**Claudelle Cyr** : Pour le décès, les héritiers pourraient venir plusieurs années plus tard. Par contre, dès que la valeur de l'objet est de moins de 100\$, nous ne sommes pas obligés de le garder. Si vous savez où la personne réside, vous pouvez lui envoyer une mise en demeure dont le délai pourrait être de 5 jours. La mise en demeure est la meilleure solution quand on sait où la personne est.

**Participant-e** : *Si on a une personne qui déménage et que son courrier n'a pas été transféré, comment fait-on ?*

**Claudelle Cyr** : Il faut que le courrier soit retourné à Poste Canada dès le jour où la personne n'habite plus sur place.

**Participant-e** : *Quand les personnes décèdent, des proches viennent prendre leurs biens. Quel est le meilleur document à remettre pour que le proche puisse avoir accès aux biens de la personne?*

**Claudelle Cyr** : Des fois, il n'y a pas de traces de liens. Le Code civil dit que la bonne foi gouverne le contrat. Il faut donc faire signer un papier prouvant que le proche a pris possession d'objet appartenant à la personne décédée. Par la suite, vous faites tout ce que vous voulez avec les biens.





# **Annexe**

## **Quelques incontournables au niveau des lois**

# Charte des droits et libertés de la personne

## CHAPITRE I : LIBERTÉS ET DROITS FONDAMENTAUX

1982, c. 61, a. 1.

### *Droit à la vie.*

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

### *Personnalité juridique.*

Il possède également la personnalité juridique.

1975, c. 6, a. 1; 1982, c. 61, a. 1.

### *Droit au secours.*

2. Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours.

### *Secours à une personne dont la vie est en péril.*

Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable.

1975, c. 6, a. 2.

### *Libertés fondamentales.*

3. Toute personne est titulaire des libertés fondamentales telles la liberté de conscience, la liberté de religion, la liberté d'opinion, la liberté d'expression, la liberté de réunion pacifique et la liberté d'association.

1975, c. 6, a. 3.

*Sauvegarde de la dignité.*

4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.  
1975, c. 6, a. 4.

*Respect de la vie privée.*

5. Toute personne a droit au respect de sa vie privée.  
1975, c. 6, a. 5.

*Demeure inviolable.*

7. La demeure est inviolable.  
1975, c. 6, a. 7.

*Respect de la propriété privée.*

8. Nul ne peut pénétrer chez autrui ni y prendre quoi que ce soit sans son consentement exprès ou tacite.  
1975, c. 6, a. 8.

## CHAPITRE I.1 : DROIT À L'ÉGALITÉ DANS LA RECONNAISSANCE ET L'EXERCICE DES DROITS ET LIBERTÉS

*Publicité discriminatoire interdite.* [NDLR : Relation entre locataires]

11. Nul ne peut diffuser, publier ou exposer en public un avis, un symbole ou un signe comportant discrimination ni donner une autorisation à cet effet.  
1975, c. 6, a. 11.

*Motifs de privation de liberté.*

24. Nul ne peut être privé de sa liberté ou de ses droits, sauf pour les motifs prévus par la loi et suivant la procédure prescrite.

1975, c. 6, a. 24.

#### CHAPITRE IV : DROITS ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX

*Instruction publique gratuite.*

40. Toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, à l'instruction publique gratuite.

1975, c. 6, a. 40.

*Assistance financière.*

45. Toute personne dans le besoin a droit, pour elle et sa famille, à des mesures d'assistance financière et à des mesures sociales, prévues par la loi, susceptibles de lui assurer un niveau de vie décent.

1975, c. 6, a. 45.

*Protection des personnes âgées.*

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

*Protection de la famille.*

Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

1975, c. 6, a. 48; 1978, c. 7, a. 113.

# Code civil : Présomption d'aptitude → Inviolabilité de la personne

## Article 10

Cet article confirme l'inviolabilité de la personne. Sauf dans les cas prévus par la Loi, « *nul ne peut lui porter atteinte sans son consentement libre et éclairé* ». Ce qui se traduit également au niveau de l'aptitude : Toute personne est présumée apte.

## Article 11

Il introduit la « *notion d'aptitude à donner ou à refuser un consentement aux soins* ». Le terme « *soins* » englobe les examens, prélèvements, traitements et toute autre intervention ainsi que l'hébergement.

## Article 13

Il concerne l'autorisation légale d'agir sans consentement en cas d'urgence. Une telle situation requiert le cumul de deux conditions : d'une part, les soins doivent être essentiels afin de pallier un danger pour la vie de la personne ou une menace pour son intégrité. D'autre part, le consentement de la personne ou de celle qui peut donner un consentement substitué ne peut être obtenu en temps opportun.

À ce niveau, le consentement de la personne est toujours requis, que cela soit pour la divulgation d'informations, ou encore pour un consentement à un examen quelconque.

## Article 16

Cet article énumère les trois circonstances dans lesquelles le tribunal doit statuer sur les soins requis pour un majeur inapte :

- ✓ Lorsque la personne qui est légalement autorisée à y consentir pour le majeur est dans l'impossibilité de donner son approbation (ex : le tuteur privé ne peut être joint);
- ✓ Lorsque cette personne refuse de consentir aux soins proposés et que ce refus est injustifié;
- ✓ Lorsque le majeur inapte oppose un refus catégorique de recevoir des soins.

# Loi santé et services sociaux

## *Information.*

**4.** Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

1991, c. 42, a. 4.

## *Droit aux services.*

**5.** Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

1991, c. 42, a. 5; 2002, c. 71, a. 3.

## *Choix du professionnel.*

**6.** Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

## *Acceptation ou refus.*

Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.

1991, c. 42, a. 6.

## *Soins appropriés.*

**7.** Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

1991, c. 42, a. 7.

### *Informations.*

**8.** Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.

### *Droit à l'information.*

Il a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçu et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident.

### *Définition.*

Pour l'application du présent article et des articles 183.2, 233.1, 235.1 et 431 et à moins que le contexte ne s'y oppose, on entend par: «*accident*».

«accident»: action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

1991, c. 42, a. 8; 2002, c. 71, a. 4.

### *Consentement requis.*

**9.** Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.

### *Consentement aux soins.*

Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'utilisateur ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 10 et suivants du Code civil.

1991, c. 42, a. 9; 1999, c. 40, a. 269.

### *Participation.*

**10.** Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.

*Plan d'intervention.*

Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103.

*Modification.*

Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.

1991, c. 42, a. 10.

*Accompagnement.*

**11.** Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

1991, c. 42, a. 11.

*Représentant.*

**12.** Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.

*Présomption.*

Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil:

1° le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;

2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;

3° la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude;

4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte.

1991, c. 42, a. 12; 1999, c. 40, a. 269.



*Exercice des droits.*

**13.** Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

1991, c. 42, a. 13.

*Période d'hébergement.*

**14.** Un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état.

*Congé de l'établissement.*

Sous réserve du premier alinéa, un usager doit quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé conformément aux dispositions du règlement pris en vertu du paragraphe 28° de l'article 505.

1991, c. 42, a. 14.

*Langue anglaise.*

**15.** Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348.

1991, c. 42, a. 15.

*Recours.*

**16.** Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation.

Il en est de même à l'égard du droit d'exercer un recours contre une ressource de type familial.

# Loi sur les renseignements privés et confidentialité

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier
5. La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.
6. La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers
7. La personne qui constitue un dossier sur autrui ou y consigne des renseignements personnels doit, lorsqu'elle recueille de tels renseignements auprès d'un tiers et que ce tiers est une personne qui exploite une entreprise, inscrire la source de ces renseignements
8. La personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsqu'elle constitue un dossier sur cette dernière, l'informer:
  - 1° de l'objet du dossier;
  - 2° de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise;
  - 3° de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.
9. Nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes:
  - 1° la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;
  - 2° la collecte est autorisée par la loi;
  - 3° il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.

En cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire.

1993, c. 17, a. 9; 1999, c. 40, a. 233.

- 10.** Toute personne qui exploite une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.
- 11.** Toute personne qui exploite une entreprise doit veiller à ce que les dossiers qu'elle détient sur autrui soient à jour et exacts au moment où elle les utilise pour prendre une décision relative à la personne concernée.
- 12.** L'utilisation des renseignements contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement.
- 13.** Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.
- 14.** Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.
- 23.** Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement des personnes concernées, utiliser, à des fins de prospection commerciale ou philanthropique, une liste nominative de ses clients, de ses membres ou de ses employés.

Refus de la personne concernée.

La personne qui utilise à ces fins une telle liste nominative doit accorder aux personnes concernées une occasion valable de refuser que des renseignements personnels les concernant soient utilisés à de telles fins

**33.** L'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier est gratuit.

Frais raisonnables.

Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés du requérant pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

Information préalable.

La personne qui exploite une entreprise et qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

# Loi régissant les baux et les droits des locataires

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<sup>er</sup> 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<sup>ième</sup> 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 propriétaires, 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.

## 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.
- ✓ 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.

## Régime de protection

- ✓ Conseiller au majeur
- ✓ Tutelle
- ✓ Curatelle

Le mandat en cas d'incapacité est une valeur rajoutée en ce qu'il traite à la protection de la personne. Cela peut nous éviter d'entreprendre des démarches d'obligation d'évaluation lorsque survient des problèmes cognitifs.

# Loi sur la sécurité du revenu

## Allocations pour contraintes temporaires

Si vous êtes prestataire du Programme d'aide sociale, vous pourriez obtenir l'allocation pour contraintes temporaires si vous remplissez l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- ✓ Votre état physique ou mental vous empêche, pour une période d'au moins un mois, de réaliser une activité de préparation à l'emploi, d'insertion ou de maintien en emploi (rapport médical requis).
- ✓ Vous êtes enceinte d'au moins vingt semaines. Dans ce cas, l'allocation vous sera versée jusqu'à la cinquième semaine après l'accouchement (rapport médical ou attestation écrite d'une sage-femme requise).
- ✓ Vous avez un enfant à charge qui a moins de 5 ans au dernier 30 septembre ou s'il a 5 ans au dernier 30 septembre et qu'aucune classe maternelle à temps plein n'est disponible.
- ✓ Vous gardez un enfant à charge et vous recevez pour cet enfant une prestation pour enfant handicapé de la Régie des rentes du Québec.
- ✓ Vous avez 55 ans ou plus (vous devez en faire la demande).
- ✓ Vous avez trouvé refuge dans une maison d'hébergement pour victimes de violence; dans ce cas, l'allocation vous est versée pendant au plus trois mois consécutifs à compter de la date de votre admission.
- ✓ Vous procurez des soins constants à une personne dont l'autonomie est réduite de façon significative à cause de son état physique ou mental qui requiert des soins constants.
- ✓ Vous êtes un adulte responsable d'une ressource de type familial (résidence d'accueil ou famille d'accueil) reconnue en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux
- ✓ Vous êtes un adulte responsable d'un foyer d'accueil lié par contrat de service avec le ministère de la Sécurité publique et vous devez agir à ce titre à l'égard d'une personne qui est tenue d'y loger. L'adulte responsable d'une ressource intermédiaire, doit démontrer qu'au moins une des personnes dont il prend soin est en perte d'autonomie pour se voir reconnaître des contraintes temporaires à l'emploi.
- ✓ Prestations de base : Avec la TPS et TVQ, environ 592,08 \$ avec possibilité de revenu de travail de 200 \$ par mois.

## **Allocations mixtes**

En plus de la prestation de base, vous pouvez obtenir l'allocation mixte lorsque vous faites partie d'un couple dont l'un des adultes ou les deux adultes ont des contraintes temporaires. Par exemple, l'un des deux adultes peut avoir des contraintes temporaires, alors que l'autre n'a aucune contrainte

Une prestation spéciale est un montant d'argent qui sert à rembourser certains frais liés à un besoin particulier (ex : l'achat de lunettes) ou à une situation particulière (ex. des dommages à la suite d'un incendie).

Par exemple, si vous êtes une nouvelle maman, vous pouvez recevoir une prestation de 55 \$ pour allaitement. Nous ne pouvons inclure ici toute la réglementation concernant la sécurité du revenu. Cependant, en tant qu'intervenant en soutien communautaire vous devez être vigilant et référé ou faire venir un groupe de défense de droits des assistés sociaux afin de garantir que les locataires aient accès à l'ensemble des programmes. Il s'agit d'une loi qui est pleine d'exception et de règlements cela mérite notre attention.

## **Aide supplément aux logements**

- ✓ Aux personnes seules âgées de 55 ans ou plus;
- ✓ Aux couples dont une des personnes est âgée de 55 ans ou plus;
- ✓ Aux familles à faible revenu avec au moins un enfant à charge (y compris un enfant de 18 ans et plus s'il est aux études à temps plein).

Ce programme s'adresse autant aux propriétaires qu'aux locataires, chambreurs qu'à toute personne qui partage un logement avec d'autres occupants. Pour recevoir l'allocation-logement, il faut avoir produit une déclaration de revenus du Québec

L'allocation tient compte du nombre de personnes dans le ménage, du type de ménage, de vos revenus et de votre loyer mensuel.

- ✓ L'aide financière peut atteindre 80 \$ par mois.
- ✓ L'allocation-logement est calculée annuellement et elle est versée mensuellement par chèque ou par virement automatique. L'aide peut être accordée à compter du mois suivant le dépôt de la demande à Revenu Québec.



## Tableau d'admissibilité

Les renseignements contenus dans ce tableau sont à titre indicatif seulement. Veuillez contacter Revenu Québec pour déterminer votre admissibilité et pour obtenir le formulaire « *Demande d'allocation-logement* ».

Nombre de personnes dans votre ménage	Type de ménage	Votre loyer <sup>1</sup> est supérieur à	Le revenu annuel <sup>2</sup> de votre ménage est inférieur à
1 ou 2 adultes <sup>3</sup>	Chambreur âgé de 55 ans ou plus habitant une maison de chambres	198 \$	16 480 \$
1 adulte et 1 enfant	Chambreur avec un enfant à charge habitant une maison de chambres		
1 adulte	Personne seule âgée de 55 ans ou plus	308 \$	16 480 \$
2 adultes	Couple sans enfant dont au moins une des personnes est âgée de 55 ans ou plus	398 \$	22 304 \$
1 adulte et 1 enfant	Famille monoparentale avec 1 enfant		
2 adultes et 1 enfant	Couple avec un enfant	434 \$	22 304 \$
1 adulte et 2 enfants	Famille monoparentale avec 2 enfants		
2 adultes et 2 enfants	Couple avec 2 enfants	460 \$	22 304 \$
1 adulte et 3 enfants	Famille monoparentale avec 3 enfants		
2 adultes et 3 enfants ou plus	Couple avec 3 enfants ou plus	486 \$	22 304 \$
1 adulte et 4 enfants ou plus	Famille monoparentale avec 4 enfants ou plus		

1. Si vous payez vous-même l'électricité ou le chauffage, vous pourriez être admissible à l'allocation-logement même si votre loyer est inférieur aux montants ci-dessous.

2. Selon la déclaration de revenus du Québec produite par le demandeur et son conjoint, s'il y a lieu.

3. Dans le cas d'un couple, au moins une personne doit avoir 55 ans ou plus

L'allocation tient compte du nombre de personnes dans le ménage, du type de ménage, de vos revenus et de votre loyer mensuel. L'aide financière peut atteindre 80 \$ par mois. L'allocation logement est calculée annuellement et elle est versée mensuellement par chèque ou par virement automatique. L'aide peut être accordée à compter du mois suivant le dépôt de la demande à Revenu Québec.

## Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Depuis janvier 2000, le gouvernement a mis en place le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Ce crédit permet aux personnes âgées de 70 ans ou plus de bénéficier d'une aide fiscale annuelle relative aux dépenses qu'elles paient pour obtenir des services de soutien à domicile. Il se veut un moyen de prévenir ou de retarder leur hébergement dans le réseau public de la santé et des services sociaux.

Ce crédit est basé sur des dépenses payées pour obtenir des services admissibles de maintien à domicile. Toutefois, le montant des dépenses admissibles relatives à des services inclus dans le coût d'un loyer pour demeurer dans un immeuble de logements ou dans une résidence pour personnes âgées est établi sans tenir compte du coût réellement payé pour ces services.

Le crédit d'impôt est égal à 30 % des dépenses admissibles. Ces dépenses ne peuvent pas dépasser 15 600 \$ par année. Ainsi, le crédit annuel ne peut être supérieur à 4 680 \$. Le montant des dépenses admissibles correspond généralement à ce qu'il en coûte pour obtenir des services admissibles de maintien à domicile.

Notons que le montant des dépenses donnant droit au crédit inclus dans le loyer de la personne correspond à 5 % du loyer mensuel qui est inscrit sur son bail. Ce pourcentage s'applique au loyer mensuel, jusqu'à concurrence d'un loyer de 600 \$ par mois. Aucune autre partie du loyer ne pourra être considérée comme une dépense donnant droit au crédit d'impôt.

Par exemple, pour un loyer mensuel de 800 \$, la dépense donnant droit au crédit est la suivante :  $5\% \times 600\ \$ = 30\ \$$ . Le montant du crédit est le suivant :  $30\% \times 30\ \$ = 9\ \$$  par mois, pour un total de 108 \$ pour une année.

Certaines dépenses occasionnelles autres que celles incluses dans le loyer peuvent aussi donner droit au crédit, par exemple celles qui sont relatives à des services d'entretien et d'approvisionnement.

D'autre part, pour un particulier qui loue un logement ou une chambre dans une résidence pour personnes âgées, ce montant est établi à l'aide de tables qui associent un montant de dépense admissible à un service donné spécifié dans l'annexe au bail.

Les services admissibles à ce crédit d'impôt sont divisés en 2 catégories et peuvent varier selon les circonstances:

- ✓ Les services d'aide à la personne, liés à son bien-être (ex. : soins infirmiers, soins d'hygiène, services de préparation de repas, etc.);
- ✓ Les services d'entretien et d'approvisionnement, liés plutôt au maintien du domicile de la personne (y compris le terrain) et de son contenu (ex : entretien ménager, entretien des vêtements et du linge de maison, entretien mineur à l'extérieur, etc.).

Le minimum que pourra recevoir un aîné par mois atteint 45\$. En effet, cette somme est assurée au locataire et se nomme la « composante de base ». Cette dernière est le minimum qu'un aîné peut recevoir par mois et les autres remboursements s'ajouteront à cette somme.

Si, suite aux changements effectués pour le calcul de ce crédit d'impôt, les aînés voient leur aide réduite, une mesure compensatoire est mise en place. En effet, Revenu Québec nous a assuré que tant que la personne ne change pas d'adresse, cette mesure compensatoire s'appliquera jusqu'à son décès.

Quand nous parlons de changements d'adresse, nous faisons ici référence au fait de quitter le bâtiment. C'est-à-dire qu'un locataire qui change d'appartement au sein de la bâtisse aura le droit de garder sa compensation.

Revenu Québec nous a confirmé que les aîné-e-s vivant dans des logements subventionnés peuvent également avoir accès à un certain montant. Le crédit se calculera donc dans la partie immeuble de logements qui n'est pas une résidence pour aînés (marché privé, OSBL, HLM, etc.). Notons que le montant maximal admissible pour un logement n'étant pas une résidence dédiée aux personnes âgées est de 600 \$.

Cependant, ce crédit se basera uniquement sur la partie que la personne paye. Pour se faire, les locataires doivent compléter la partie 2 de l'annexe J. par exemple, pour un locataire habitant dans un logement subventionné et qui paie 400 \$ par mois, le calcul à faire est le suivant :  $400$  (part du loyer payée par le locataire)  $\times 5\%$   $\times 12$  (nombre de mois par année)  $\times 30\%$  (taux du crédit d'impôt). Le locataire recevra donc 72 \$ par année dans le cadre de ce crédit d'impôt.

