



Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal

**Formation Soutien Communautaire
PERSONNES SEULES
Bloc 2**

Locateur et intervenant-e Un rôle bicéphale à baliser

**Mercredi 24 Février 2010
Centre Saint-Pierre
Salle 1205**

Philosophie et intervention des programmes d'habitation pour les personnes seules et populations mixtes

Nous avons recueilli 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 que 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 pour les personnes âgées en légère perte d'autonomie et le volet III pour les personnes ayant des besoins particuliers.

Nous retrouvons, à l'intérieur du volet III, des projets de logements temporaires ou permanents avec services (soutien communautaire) pour des personnes ayant des besoins particuliers de logement ou des personnes qui effectuent une démarche de réintégration sociale d'urgence (chambre), tels que les refuges pour itinérants, pour les femmes victimes de violence ou les personnes en difficulté.

La SHQ définit ainsi les types de logement :

« Les projets de logements de transition ou de logements permanents pourront offrir des chambres, des studios ou des logements complets, selon les besoins de la clientèle. »

« Les projets de logements d'urgence offriront des chambres. Exceptionnellement, après justification, ils pourront comprendre des studios. Quant aux projets avec dortoirs (salles communes pour dormir), ils sont inadmissibles au programme. »

Il a également été défini dans les documents de la SHQ ce qu'est un logement temporaire :

« Un logement est temporaire lorsque l'organisme (le propriétaire) décide lui-même ou participe à la décision de mettre fin au bail ou, en l'absence de bail, à l'utilisation du logement par l'utilisateur. »

Et toujours selon les documents de la SHQ, le logement temporaire comprend le logement d'urgence et le logement de transition et se définit comme suit :

« Le logement de transition soutient quant à lui une démarche de transition vers l'autonomie. On l'appelle parfois « logement de deuxième étape ».

« L'utilisateur s'engage dans une démarche de prise en charge personnelle, de réorganisation de vie ou d'insertion sociale et le logement y joue un rôle central : il lui offre l'occasion de développer certaines des habiletés nécessaires à sa prise en charge ou lui assure la sécurité et les conditions de vie qui lui permettent de concentrer ses énergies sur la démarche. »

« Dans un projet de logement de transition, l'utilisateur poursuit certains objectifs propres au projet (réinsertion sur le marché du travail, capacité d'habiter seul en logement, réorganisation de vie...). Une fois que ces objectifs sont atteints, il doit quitter le

logement pour permettre à une autre personne d'entreprendre à son tour une démarche semblable. »

Pour la SHQ le logement permanent se définit comme suit :

« Un logement est permanent lorsque, dans le respect des lois québécoises sur le logement, c'est le locataire qui décide seul du renouvellement de son bail. Dans le volet III, le logement permanent s'accompagne de services de soutien sur place. »

« Il permet d'acquérir un sentiment de contrôle sur son environnement immédiat et offre un cadre de vie sécuritaire. »

C'est l'illustration que pour la FOHM et le mouvement, il est important de bien distinguer que le logement demeure une fin en soi et non une stratégie d'intervention, ce qui à comme conséquence une perte de droits pour le locataire, ce dernier lui étant attribué en fonction d'une démarche.

Il ne faut pas perdre de vue que le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social parle de logement permanent : voici une raison de plus pour clarifier, dès le départ, le type de logement. Le logement permanent ne se définit pas uniquement par la notion du bail, mais aussi par d'autres facteurs reconnus dans le volet III du Programme AccèsLogis.

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 suggerais 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 les 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

(Échanges avec panélistes et ateliers)

Question : Comme vous l'avez mentionné, il est important que le CA n'intervienne pas dans les situations individuelles. Cependant, certaines corporations n'ont pas d'intervenants. Il arrive donc que la CA joue le rôle d'intervenant, surtout dans des situations qui brisent le droit à la pleine jouissance des lieux. Comment alors éviter ces conflits de rôles ?

Me Lebel spécifie qu'il porte lui-même plusieurs chapeaux, en l'occurrence celui d'avocat et celui de professeur, ce qui l'oblige à agir différemment pour chacune des situations. En droit, le CA a des droits et des responsabilités. Ce dernier peut désigner une personne sur le conseil d'administration pour gérer tel ou tel dossier : une personne va gérer les baux tandis qu'une autre se chargera des plaintes, par exemple.

Si l'on met tout le CA dans la question des baux, on va confondre les deux fonctions. Il faut bien séparer ces fonctions et y penser avant. Si telle chose se produit, qui va agir et comment il va agir ? Cette réflexion permettra d'éviter d'avoir des problèmes par la suite.

Pour bien illustrer ce que signifient la distinction de rôles et la responsabilité du CA, je vous donnerais comme exemple une corporation qui, comme organisme, pourra être tenue responsable du harcèlement par un employé si le CA n'a pas fait de politique à ce sujet. Par ailleurs, si l'employé fait du harcèlement et que l'organisme a une politique, ce dernier sera donc poursuivi pour ses actes.

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

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

Question : On s'inquiète de voir de plus en plus d'OSBL d'habitation avoir une intervention psychosociale considérable : certains propriétaires privés de maisons de chambres, et des OSBL qui ont une prise en charge assez grande, font signer des résiliations de bail par avance. Le logement social est-il en train de se transformer en petites boutiques de services psychosociaux ? Comment faire attention ?

Me Lebel souligne que l'état délègue ses responsabilités au logement social. Politiquement, il est important que les OSBL se mobilisent pour rappeler que cela n'est pas leur boulot. Il y a des déficiences à ce niveau car on est en train de *psychologiser* et *psychiatriser* les problèmes sociaux ; la pauvreté est devenue un diagnostic.

M. Lemyre souligne que le programme AccèsLogis Québec volet III, dédié aux clientèles ayant des besoins spécifiques, a ouvert la porte à l'hébergement. De plus, ces unités ont toutes du supplément au loyer. La Régie du logement a accepté, dans certains cas, que le code de vie ait préséance sur le bail.

La loi de la Régie repose sur la notion du bail qui ne peut, ou ne doit être, outrepassée. Il faut essayer d'« exclure » ce qui est de l'hébergement. Il faut se mobiliser pour que logement demeure une fin en soi et qu'il ne soit pas subordonné à une démarche clinique ou à un plan d'intervention.

Mme Perrault souligne que les comités logement sont inquiets de cette situation. Il y a eu des jugements à la Régie du logement où le bail est devenu accessoire au code de vie. Cette décision est facilement contestable, mais les locataires ont des difficultés à défendre leurs droits.

Question : *Jusqu'où peut aller la responsabilité de l'état ?*

Me Lebel avance que, depuis l'instauration de l'aide juridique, le rapport est défini en terme de droits et de défense de droits. Au Nouveau-Brunswick, on ne gère pas les droits avec des avocats mais avec des travailleurs sociaux. On parle des gens comme de problèmes sociaux et non comme de personnes. Risquons-nous d'aller jusque-là ?

Question : *Qu'est-ce qui fait office de bail ? Il s'agit en sorte d'un contrat de séjour pour maintenir l'équilibre d'un groupe qui est menacé. Peut-on mettre fin au séjour de la personne sans avoir recours à la Régie?*

Mme Perrault est ferme sur ce point. Étant donné que le groupe s'est développé avec le programme AccèsLogis Québec, la Régie doit obligatoirement donner son aval pour mettre fin au bail avec le locataire.

Un intervenant spécifie que son organisation fonctionne avec des contrats de services d'hébergement et qu'ils ont, par conséquent, annulé tous les baux des locataires. Pour ce faire, l'organisme a travaillé avec des avocats en s'inspirant davantage d'une logique de plan d'intervention.

Cet outil est assez favorable par rapport à la clientèle et à ce jour, c'est une réussite, « nous sommes plus efficaces et cela arrange parfois les locataires » affirme t-il. Mais cela soulève plusieurs questionnements.

Question : *Il y a dans notre organisme un code de vie. Les locataires vivent avec leur problématique et nous tentons de travailler la stabilité résidentielle. Est-ce vraiment légal ? Quelle est la faisabilité de cette situation ? Comment être le plus juste ?*

Me Lebel souligne que le rôle du contrat n'est pas juridique mais thérapeutique. Son but est d'apporter des normes pour que la personne se restructure.

Le point premier est l'autonomie de la volonté. Me lebel est mitigé quant à l'aspect volontaire de l'adhésion de la personne à ce contrat et s'interroge sur le fait que l'on puisse renoncer à un droit aussi fondamental de façon libre et éclairée. En effet, il faut que la personne renonce à un droit aussi fondamental qu'est le droit au logement (avec bail et dont lui seul peut mettre fin) pour avoir accès à un toit. Il faut toujours voir que ce contrat est « *limite* » et concerne un grand nombre de personne.

M. Lemyre avance que le défi de permettre la jouissance des lieux est dur à assumer, en tant que locateur, surtout en fonction de notre mission. Cependant, les groupes ont là une bonne occasion de faire de l'éducation populaire et d'en appeler à des valeurs de tolérance et de solidarité. Cette situation en appelle de tout l'aspect du soutien communautaire dans une approche davantage collective qu'individuelle.

Question : *Comment s'assurer qu'il n'y ait pas conflit de rôles et que l'intervenant-e se sente supporté dans ses actions?*

Une participante affirme qu'il faut davantage préciser les chapeaux de chaque instance. Plusieurs façons de faire peuvent être appliquées ici. Nous retrouvons, dans certaines organisations, des comités de gestion sociale, qui vont régler des situations problématiques individuelles et favoriser le vivre ensemble. D'autres corporations identifient une personne du conseil d'administration qui sera le vis-à-vis de l'intervenant-e en soutien communautaire. Pour les organismes qui n'ont pas de personne dédiée au soutien communautaire, une personne du CA sera alors attirée au dossier individuel.

Question : Comment faire le lien entre le soutien communautaire et le conseil d'administration ? Comment faire en sorte que le CA ne soit pas confiné uniquement à la gestion de la brique et du béton mais aussi l'actualisation de sa mission ?

Une coordinatrice avance que plusieurs réponses peuvent être apportées. La mise en place d'un comité de locataires ou la création d'espaces de participation à des activités peuvent permettre ce lien tandis que rédiger un rapport sur les principales difficultés de la corporation ou encore des actions entreprises va faciliter l'information du CA sur la façon dont se développe le soutien communautaire au sein de la corporation.

Question : Les concierges ont-ils un rôle à jouer dans le soutien communautaire : Sont-ils simplement des concierges ou font-ils plus que cela ?

Plusieurs personnes présentes ont souligné l'importance des concierges au niveau du vivre ensemble dans les corporations. Il est ressorti que dans certains groupes, les intervenant-e-s étaient également concierges ou faisaient quelques réparations. Cela avait pour avantage de créer un lien autre que par l'intervention en tant que tel et de mobiliser davantage les locataires dans la protection de leur milieu de vie.

Il est également ressorti que les concierges étaient, à bien des égards, les premières personnes informées de ce qui se passe dans les maisons, il faut alors être à l'écoute.

Cependant, on souligne qu'il faut faire attention pour qu'il n'y ait pas de clivage entre les intervenant-e-s et les locataires via les concierges, ou vice et versa. Il faut donc qu'un canal de communication soit créé et que les rôles et les champs d'actions de chacun soient clairement définis.

Enjeux ressortis

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

Certaines organisations 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 le résultat 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.

Advenant qu'il n'y ait que quelques heures de soutien communautaire et que le Conseil d'administration se doive d'être plus présent, ce dernier peut désigner un-e administrateur-e pour gérer tel ou tel dossier : une personne s'occupera des baux tandis qu'une autre se chargera de traiter les plaintes.

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.

L'état délègue ses responsabilités au logement social

Politiquement, il est important que les OSBL se mobilisent pour rappeler que leur rôle n'est pas de reprendre des responsabilités de l'État. On est en train de *psychologiser* et *psychiatriser* les problèmes sociaux : la pauvreté est devenue un diagnostic. Le soutien communautaire, via l'éducation populaire, est à même d'exercer cette fonction.

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.

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 : il ne vise pas la prise en charge. Il faut penser que l'on risque d'avoir des personnes qui vivent des situations particulières. Toute la médiation avec l'espace santé doit être fait par le soutien communautaire.

Visite des logements

L'intervenant-e en soutien communautaire accompagnera le gestionnaire lors de la visite annuelle des logements. De ce fait, l'intervenant-e sera en mesure de soutenir le locataire en difficulté.

Accompagnement collectif avant tout

Il peut arriver qu'un groupe fasse, de façon temporaire, de l'accompagnement individuel dans le cadre du soutien communautaire. Mais cela se fera dans un souci collectif dans la mesure où c'est l'ensemble des locataires qui est visé par le soutien communautaire.

Importance des partenariats

L'organisation doit tisser des liens avec les partenaires extérieurs. Ces derniers sont un outil indispensable pour assurer une continuité et permettre un meilleur suivi de la personne.

Limites d'intervention

Les missions et les limites de chaque organisme devront être respectés afin de permettre un bon partenariat et éviter une ambiguïté dans les responsabilités.

Rôle du concierge

Les concierges ont un rôle considérable au niveau du vivre ensemble dans les corporations. Ils-elles sont, à bien des égards, les premières personnes informées de ce qui se passe dans les maisons. Il faut par contre être vigilants au clivage potentiel entre les intervenant-e-s et les locataires via les concierges, ou vice et versa : un canal de communication doit alors être créé et les champs d'actions de chacun soient clairement définis

Rôle du soutien communautaire dans le rôle de locateur

Le soutien communautaire, en ce qui a trait au rôle locateur, verra à :

- ✓ S'assurer, lors de la signature du bail, que la personne comprenne bien le règlement d'immeuble, les services et la nature de l'organisme ;
- ✓ Faire la médiation entre la santé et le locataire, l'accès aux services, etc. ;
- ✓ Faire la médiation avant un recours à la Régie du logement ;
- ✓ Faire reconnaître les personnes comme des locataires ayant des droits citoyens ;
- ✓ Reconnaître les concierges comme ayant un rôle au niveau du soutien communautaire ;
- ✓ Définir clairement les rôles et les champs d'action des concierges versus les intervenant-e-s.

Les concierges sont considérés comme des personnes très significatives au niveau du soutien communautaire. Pour certaines corporations les intervenant-e-s sont appelé-e-s à faire la tâche du concierge dans un objectif d'impliquer les locataires dans le maintien des lieux.