



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention au Carrefour d'alimentation et de partage Saint-Barnabé

Québec, le 5 juillet 2017

## Avis

Le présent rapport a été rédigé au terme d'une intervention effectuée par le Protecteur du citoyen conformément au chapitre IV de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, chapitre P-31.1) (Loi sur le Protecteur des usagers). Sa communication ou diffusion est régie par cette loi ainsi que par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) (Loi sur l'accès).

Ce rapport peut être communiqué par le Protecteur du citoyen conformément aux articles 24 et 25 de la Loi sur le Protecteur des usagers.

La loi autorise la communication intégrale de ce rapport à certaines personnes. En tout autre cas, des extraits du document peuvent être masqués conformément à la Loi sur l'accès, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88 au motif qu'ils contiennent des renseignements personnels concernant des personnes et permettant de les identifier. Ces extraits ne peuvent donc être divulgués sans le consentement des personnes concernées comme prescrit par l'article 59 de la Loi sur l'accès.

---

## La mission du Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Désigné par au moins les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement d'une ou de plusieurs plaintes ou de sa propre initiative.

# Table des matières

1	Contexte de la demande d'intervention.....	1
1.1	<i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux</i> .....	1
1.2	Demande d'intervention.....	1
1.3	Instance visée par l'intervention .....	1
2	Conduite de l'intervention.....	3
2.1	Déléguée désignée pour conduire l'enquête .....	3
2.2	Collecte d'information .....	3
2.3	Documentation consultée .....	3
2.4	Visite de l'organisme et de ses trois résidences.....	3
3	Résultat de notre enquête.....	4
3.1	Gestion parasitaire inadéquate .....	4
3.1.1	<i>Les faits rapportés dans le signalement</i> .....	4
3.1.2	<i>Le cadre juridique applicable</i> .....	4
3.1.3	<i>Les constats</i> .....	5
3.2	L'absence de suivi et de rencontres des résidents.....	6
3.2.1	<i>Les faits rapportés dans le signalement</i> .....	6
3.2.2	<i>Le cadre juridique applicable</i> .....	6
3.2.3	<i>Les constats</i> .....	6
3.3	Le processus disciplinaire inadéquat .....	8
3.3.1	<i>Les faits rapportés dans le signalement</i> .....	8
3.3.2	<i>Le cadre juridique applicable</i> .....	8
3.3.3	<i>Les constats</i> .....	8
3.4	L'absence de services de conciergerie.....	9
3.4.1	<i>Les faits rapportés dans le signalement</i> .....	9
3.4.2	<i>Le cadre juridique applicable</i> .....	9
3.4.3	<i>Les constats</i> .....	9
4	Conclusion .....	11
5	Recommandations.....	12

# 1 Contexte de la demande d'intervention

## 1.1 *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (Loi sur le Protecteur des usagers). Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et par toute autre loi<sup>1</sup>. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être<sup>2</sup>.

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

## 1.2 Demande d'intervention

Dans le cadre de l'examen d'une plainte individuelle visant la Maison l'Espérance, des informations ont été portées à la connaissance du Protecteur du citoyen à propos des conditions de vie des occupants des deux autres résidences gérées par l'organisme communautaire le Carrefour d'alimentation et de partage Saint-Barnabé (CAP), soit les maisons Viau et Sainte-Catherine. Ces informations concernaient la mauvaise gestion parasitaire ainsi que l'absence de suivi des résidents, de réunions de ceux-ci, de services de conciergerie et de processus disciplinaire.

## 1.3 Instance visée par l'intervention

La présente demande d'intervention vise les logements sociaux de l'organisme communautaire le CAP, soit ses trois résidences : l'Espérance, Viau et Sainte-Catherine.

Le CAP est un organisme communautaire fondé en 1991 dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, à Montréal, pour venir en aide aux plus démunis du quartier. Avec le temps, différents services ont été mis en place. Le CAP compte maintenant parmi ses activités du dépannage alimentaire, une épicerie communautaire, des petits déjeuners, des repas-rencontres, un centre de jour, une ressource de répit pour les femmes, un refuge pour les hommes, un bazar ainsi que des logements sociaux comprenant 40 chambres et studios répartis dans trois résidences.

La présente intervention vise les services offerts aux résidents des logements sociaux, soit :

- ▶ La Maison l'Espérance qui contient 11 studios destinés à une clientèle mixte atteinte de légers troubles de santé mentale. La durée de l'hébergement transitoire ne peut dépasser cinq ans. Un suivi mensuel est prévu et constitue une condition de l'hébergement qui vise la réinsertion sociale du résident.

---

1. *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P-31.1, art. 1 et 7.

2. *Ibid.*, art. 20 et suiv.

- ▶ La résidence Viau qui offre un hébergement à durée illimitée. Les 15 chambres sont réservées à une clientèle masculine.
- ▶ La résidence Sainte-Catherine qui constitue le pendant féminin de la résidence Viau. On y compte 14 chambres et l'hébergement est à durée illimitée.

Les règlements applicables pour les résidents des deux derniers immeubles sont les mêmes, tandis que la Maison l'Espérance a ses propres règlements.

## 2 Conduite de l'intervention

### 2.1 Déléguée désignée pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à l'une de ses délégués, soit M<sup>me</sup> Geneviève Lauzon, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

### 2.2 Collecte d'information

Afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, la déléguée du Protecteur du citoyen a été accompagnée de M<sup>me</sup> Hélène Héroux, déléguée, pour rencontrer différents intervenants du CAP afin de recueillir leurs commentaires et observations, dont :

- ▶ Les deux consultants embauchés par le CAP dans un objectif de redressement;
- ▶ La coordonnatrice clinique du CAP;
- ▶ La coordonnatrice des logements sociaux;
- ▶ Des résidents des trois maisons.

De plus, différents intervenants du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, plus particulièrement du CLSC Hochelaga-Maisonneuve, ont également été consultés, dont des chefs de service ainsi que des intervenants sociaux qui connaissent bien le CAP.

### 2.3 Documentation consultée

Afin de compléter la collecte d'information, plusieurs documents ont été consultés, dont les suivants :

- ▶ Les règlements des immeubles (L'Espérance, Viau et Sainte-Catherine);
- ▶ Les règlements de la corporation du CAP Saint-Barnabé;
- ▶ Le rapport d'activités du CAP Saint-Barnabé 2015-2016;
- ▶ Les dossiers d'une dizaine d'usagers, tant au CAP qu'au CLSC Hochelaga-Maisonneuve.

### 2.4 Visite de l'organisme et de ses trois résidences

Le Protecteur du citoyen a effectué une visite de l'organisme et de ses trois résidences, le 16 mai 2017, ainsi que des entrevues en présence d'usagers.

## 3 Résultat de notre enquête

L'enquête du Protecteur du citoyen a porté sur certains aspects des conditions de vie des résidents des trois maisons du CAP visées par le présent rapport. Soulignons qu'il a pu compter, dans le cadre de ses travaux, sur une excellente collaboration de la part de tous les intervenants du CAP, de ceux du CLSC Hochelaga-Maisonneuve ainsi que des gestionnaires interpellés.

### Mise en contexte

Au moment de la présente enquête, la mission des trois résidences était d'offrir une chambre sécuritaire et salubre à une clientèle à faible revenu et à risque d'itinérance dans le but de développer chez ces personnes une plus grande autonomie par rapport au logement.

Lors de la visite des lieux, le CAP avait entamé une restructuration d'ensemble puisque l'organisme traversait une crise interne. C'est ainsi que deux consultants ont été embauchés en avril 2017 par le conseil d'administration à la suite du départ du directeur général et après avoir perdu une subvention importante. En outre, cette restructuration a été imposée en raison des normes à respecter en vertu du Programme de subvention aux organismes communautaires, principal bailleur de fonds publics. Il est demandé, entre autres, à l'un des consultants de préciser les rôles et les responsabilités des différents responsables du CAP au regard des règles de gouvernance de l'organisme.

Selon les informations obtenues, le CAP avait d'abord connu une gestion par une directrice unique, une personne bienveillante et plutôt présente envers les résidents. En 2015, les mêmes responsabilités ont été confiées encore une fois à un seul directeur, celui-ci optant toutefois pour un encadrement plus strict et des balises disciplinaires plus affirmées selon ce qui a été porté à notre connaissance. Le directeur en question s'est attiré plusieurs reproches, en raison notamment de son manque de collaboration avec les partenaires communautaires et certains bailleurs de fonds. C'est dans ce contexte de changement que se situe l'intervention du Protecteur du citoyen.

### 3.1 Gestion parasitaire inadéquate

#### 3.1.1 Les faits rapportés dans le signalement

Selon le signalement, plusieurs résidents répartis dans les trois maisons auraient connu une infestation de punaises de lit qui perdurerait depuis 2015. Pour certains résidents, il se serait écoulé un long délai avant que ne débutent les traitements pour s'y attaquer. De plus, alors que l'utilisation de la sècheuse est recommandée pour le traitement des punaises de lit, les résidents touchés se seraient vu refuser l'utilisation de la buanderie du CAP, dont l'accès est pourtant prévu au contrat d'hébergement. Une telle restriction occasionnerait des frais supplémentaires aux résidents, contraints de recourir à des installations extérieures.

#### 3.1.2 Le cadre juridique applicable

Le *Code civil du Québec* prévoit que le locateur est tenu de délivrer au locataire le bien loué en bon état de réparation de toute espèce et de lui en procurer la

jouissance paisible pendant toute la durée du bail<sup>3</sup>. Il est prévu également que le locateur ait le droit de vérifier l'état du bien loué et d'y effectuer des travaux. Il est tenu d'user de ce droit de façon raisonnable<sup>4</sup>.

### 3.1.3 Les constats

Lors de sa visite des lieux, le Protecteur du citoyen a constaté que des résidentes de deux appartements de la Maison Sainte-Catherine étaient encore aux prises avec des punaises de lit et des coquerelles. Un contrat avec un exterminateur était en cours.

À l'examen des bons de travail fournis par le CAP, on constate qu'aucune facture n'a été émise au cours de l'année 2015. Par conséquent, le Protecteur du citoyen ne peut se prononcer quant à la diligence du CAP à effectuer les travaux d'extermination lors de cette période.

Selon les informations recueillies, le problème des punaises de lit était déjà observé à la Maison l'Espérance au cours de l'année 2015. De même, durant l'été 2016, lorsque les parasites sont apparus aux résidences Viau et Sainte-Catherine, puis à la Maison l'Espérance, plusieurs compagnies d'extermination ont traité les appartements touchés. La Direction régionale de la santé publique (DRSP) est d'ailleurs intervenue à ce sujet en octobre 2016 et des recommandations ont été émises. Par conséquent, le Protecteur du citoyen n'interviendra pas davantage à cet égard.

Malgré les imprécisions, plusieurs mesures de prévention ont été mises en place à la suite de l'intervention de la DRSP en fin d'année 2016, notamment afin d'informer les résidents quant à la détection des parasites et à la préparation de leur logement en vue des traitements d'éradication. De l'avis du Protecteur du citoyen, l'exterminateur actuel effectue un suivi plus global des chambres problématiques. Cependant, et contrairement à l'une des recommandations de la DRSP, la coordonnatrice clinique de l'organisme confirmait que les résidents encore touchés par cette situation ne pouvaient toujours pas utiliser la sècheuse de la buanderie. Selon ses dires, cela s'expliquait du fait qu'il s'agissait d'une ancienne interdiction émise sous la première administration. Autre motif : la buanderie du CAP est constamment utilisée pour l'entretien de la literie du refuge et du répit; de ce fait, les équipements ne sont jamais libres.

Or, les services de refuge et de répit étaient en fonction lors de la visite de la DRSP. Cette dernière a notamment recommandé de permettre l'usage de la sècheuse pour éradiquer les punaises de lit. Par conséquent, et en tenant compte des règles actuelles à respecter concernant la buanderie, le CAP doit en redonner l'accès aux résidents aux prises avec des punaises de lit. Une recommandation du Protecteur du citoyen est émise à cet égard.

Par ailleurs, jusqu'à tout récemment, des visites mensuelles des logements étaient organisées par le personnel et prévues d'avance sur des affiches dans les trois immeubles. Celles-ci avaient entre autres pour objectifs de prévenir et de sensibiliser les locataires quant à l'importance de maintenir la salubrité des lieux (infestations de parasites, entretien ménager, encombrement) et d'assurer la sécurité en cas d'incendie. Cependant, il s'avère que les résidents n'ont pas compris le but de ces

---

3 *Code civil du Québec*, RLRQ, art. 1854.

4 *Id.* art. 1859.



visites qu'ils ont plutôt jugées intrusives et « ne servant qu'à critiquer le ménage ». Elles ont, somme toute, été ressenties comme un irritant majeur par les résidents des différentes maisons.

Le Protecteur du citoyen considère que le CAP est justifié de faire ces visites, d'autant plus que des objectifs de réinsertion sociale et de développement de l'autonomie par rapport à la question du logement sont visés lors de l'attribution des chambres. Dans les faits, plusieurs locataires se sont opposés à ces visites considérées comme inacceptables, ce qui fait dire au Protecteur du citoyen qu'il est important que les règlements d'immeubles des maisons de l'organisme soient clairs quant aux motifs de ce suivi. De même, ces règlements doivent être uniformisés d'une maison à une autre afin de diffuser une information identique et exacte à chaque endroit et que celle-ci soit conforme au *Code civil du Québec*. Par exemple, un délai de 24 heures est prévu pour une visite des lieux pour les résidences Viau et Sainte-Catherine tandis que ce délai est fixé à 48 heures à la Maison l'Espérance. La Régie du logement du Québec précise qu'un délai minimal de 24 heures est requis. Une recommandation du Protecteur du citoyen est formulée en ce sens.

## **3.2 L'absence de suivi et de rencontres des résidents**

### **3.2.1 Les faits rapportés dans le signalement**

Des résidents de la Maison l'Espérance déploieraient qu'il n'y ait pas de suivi alors que leur contrat d'hébergement le prévoit. D'autres résidents avancent qu'il n'y aurait pas d'espace disponible pour régler les différends entre locataires. Certains iraient jusqu'à alléguer qu'il n'y a plus de rencontres de résidents, pourtant prévues aux règlements d'immeubles.

### **3.2.2 Le cadre juridique applicable**

Selon les règlements d'immeubles de la Maison l'Espérance, un suivi communautaire obligatoire aux fins de croissance personnelle y est offert, et ce, à une fréquence minimale d'une fois par mois. Des rencontres obligatoires de résidents sont également inscrites aux règlements, à raison d'au moins trois fois par année.

Les règlements d'immeubles des résidences Viau et Sainte-Catherine précisent que du support communautaire est offert sur demande des résidents. Aucune rencontre de résidents n'est prévue.

### **3.2.3 Les constats**

#### ▷ Le suivi

Selon les documents consultés, un suivi est offert aux résidents de la Maison l'Espérance, mais il n'est pas constant. On peut lire en effet dans le dossier d'un des résidents qu'un tel suivi a eu lieu pendant plusieurs mois consécutifs, a cessé pendant trois mois, a repris pour un mois pour prendre fin définitivement puisque le résident refusait de s'y prêter. Or, cette situation tend à s'étendre à plusieurs résidents. C'est ainsi que le dossier d'un autre résident démontre qu'il s'oppose catégoriquement au suivi depuis quelques années déjà, bien qu'il soit obligatoire.

Par ailleurs, lorsque le suivi est réalisé, les notes sont détaillées, pertinentes et comportent des objectifs réalistes et clairs, assortis d'une échéance déterminée. Tel que mentionné précédemment, puisque les logements sociaux gérés par le CAP

visent la réinsertion sociale et le développement de l'autonomie en matière de logement, il est important, de l'avis du Protecteur du citoyen, que le suivi soit offert de façon constante. Une recommandation à cet égard est émise.

À ce sujet, l'un des consultants a confirmé au Protecteur du citoyen que les règlements d'immeubles allaient être révisés et que le suivi sera imposé à tout nouveau locataire des résidences Viau et Sainte-Catherine alors qu'à l'heure actuelle, il n'est pas obligatoire.

▷ Les rencontres de résidents

Concernant les rencontres de résidents, aucune donnée n'était disponible pour les années 2015 et 2016. Ainsi, rien ne démontre qu'il y en ait eu. Cependant, la coordonnatrice à l'hébergement mentionne qu'une rencontre a été organisée à la Maison l'Espérance en mars 2017, deux à la Maison Sainte-Catherine en janvier et avril de la même année, et une autre à la Maison Viau en février dernier.

Encore une fois, le Protecteur du citoyen est d'avis que les règlements d'immeubles des trois résidences doivent être révisés puisqu'ils ne correspondent plus à la réalité, notamment quant aux rencontres des résidents et aux visites mensuelles des logements. Ces rencontres favorisent l'échange d'information et constituent un espace propice à la résolution des problèmes communs. Lors de la révision des règlements des immeubles, il importera donc d'y inclure les rencontres de résidents, et de moduler leur fréquence au besoin. C'est pourquoi une recommandation est formulée à ce sujet.

▷ La gestion des conflits

Lors de son enquête, le Protecteur du citoyen a constaté beaucoup d'insatisfaction chez les résidents des trois maisons, tant au regard de l'administration précédente que concernant les employés actuels. À ces derniers, on reprochait d'avoir été durs envers les résidents et irrespectueux de leurs droits parce que leurs interventions étaient dorénavant davantage pratiquées sur un mode disciplinaire. Certains résidents en étaient blessés au point qu'il y avait une nette rupture du lien de confiance envers le CAP. Parmi ceux-ci, plusieurs se sont même montrés hargneux et irrespectueux à l'endroit des membres du personnel lors de la visite du Protecteur du citoyen.

Tel que mentionné précédemment, les administrateurs qui se sont succédé au CAP ont adopté des méthodes de gestion similaires, basées toutefois sur une attitude et des modes d'intervention différents. Au cours des années, force est de constater que le lien de confiance entre les résidents des trois différents immeubles et la direction s'est effectivement détérioré. Dès lors, la reconstruction de ce lien doit être entreprise ainsi que le retour à une communication saine. Les deux consultants en sont parfaitement conscients, tout comme le personnel.

De l'avis du Protecteur du citoyen, cette tâche ne pourra s'effectuer sans le support des consultants et du prochain gestionnaire qui sera embauché. Dès lors, il importe qu'à très court terme les consultants et le personnel rencontrent tous les résidents des trois maisons afin de discuter des insatisfactions passées et des mesures qui seront mises en place. Les résidents doivent pouvoir s'exprimer librement devant leurs pairs afin qu'un nouveau départ devienne possible, sur de nouvelles bases d'intervention. L'un des consultants expliquait d'ailleurs son intention de « ramener l'utilisateur au centre des préoccupations » et d'organiser l'intervention pour répondre à ses

besoins. Pour qu'une telle chose soit envisageable, il est incontournable qu'une action commune auprès de tous les résidents soit posée. Une recommandation du Protecteur du citoyen est formulée en ce sens.

De plus, puisque la Maison l'Espérance accueille une clientèle atteinte de légers troubles de santé mentale et que les résidents des autres maisons ont également besoin d'une approche adaptée à leurs vulnérabilités, le Protecteur du citoyen considère essentiel que le personnel appelé à intervenir auprès d'eux soit adéquatement formé, notamment en matière de santé mentale. L'un des consultants s'est montré réceptif à ce que le personnel suive la formation OMEGA que plusieurs employés détiennent au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Toutefois, le Protecteur du citoyen est d'avis que le personnel clinique doit être adéquatement outillé pour répondre aux besoins propres à ces résidents. C'est pourquoi des recommandations sont émises afin de soutenir le travail en cours.

### **3.3 Le processus disciplinaire inadéquat**

#### **3.3.1 Les faits rapportés dans le signalement**

Selon l'information obtenue, plusieurs suspensions et expulsions de résidents auraient eu lieu ou seraient en cours depuis 2015 et les autres occupants n'en comprendraient pas les motifs.

#### **3.3.2 Le cadre juridique applicable**

Aucune procédure n'est utilisée en ce qui a trait aux sanctions imposées aux résidents qui ne respectent pas les règlements d'immeuble et de la corporation. Cependant, les règlements de la corporation mentionnent qu'il revient au conseil d'administration de décider de la suspension ou de l'expulsion d'un membre.

#### **3.3.3 Les constats**

Selon les informations recueillies, six expulsions auraient été effectuées aux maisons Viau et Sainte-Catherine en 2015-2016. Concernant ces événements, on observe que les motifs de certaines suspensions ne sont compris ni des résidents qui en font l'objet, ni de la coordonnatrice aux logements sociaux. C'est ainsi qu'il ressort de dossiers de résidents que les sanctions (avertissements verbaux et écrits, suspension et expulsion) peuvent être établies par un seul intervenant et que ce n'est pas le conseil d'administration qui a décidé de la mesure à prendre. De plus, des résidents ont été suspendus du centre de jour et ont perdu tout accès à la buanderie. D'autres ont été exclus des activités de l'organisme sans pour autant être expulsés de leur logement.

Il importe de souligner ici que les décisions prises à l'égard de résidents qui ont fait l'objet de sanctions sont raisonnables et appuyées sur des faits observés : gestes violents, propos irrespectueux, conduite inacceptable répétée.

Bien qu'il n'existe aucun processus clairement établi, des avis écrits ont été remis aux résidents fautifs. Cependant, aucun recours n'est mis à leur disposition en pareil cas pour se faire entendre dans le cadre d'un mécanisme impartial. Dans les situations examinées, la décision a donc pu être prise par un seul membre du personnel. À ce sujet, précisons que l'un des consultants nous assure qu'un processus d'encadrement des mesures disciplinaires est en cours d'élaboration.

De l'avis du Protecteur du citoyen, il est nécessaire que le CAP se dote d'un tel processus rapidement. D'autant plus qu'il est impératif de résoudre la situation de crise auprès des résidents de sorte que les échanges redeviennent respectueux. Il sera essentiel que ce processus soit observé rigoureusement, car il en va du respect des droits des usagers et de la crédibilité de l'organisme quant à sa capacité d'intervention. En conséquence, une recommandation est formulée.

### 3.4 L'absence de services de conciergerie

#### 3.4.1 Les faits rapportés dans le signalement

Il a été rapporté que le concierge aurait une attitude intimidante envers les résidents, qu'il ne répond pas à leurs demandes et qu'il entre dans les logements sans leur permission et sans qu'une urgence ne le justifie.

#### 3.4.2 Le cadre juridique applicable

Le *Code civil du Québec* prévoit que le locateur est tenu de délivrer au locataire le bien loué en bon état de réparation de toute espèce et de lui en procurer la jouissance paisible pendant toute la durée du bail<sup>5</sup>. Il est prévu également que le locateur ait le droit de vérifier l'état du bien loué, d'y effectuer des travaux et qu'il use de ce droit de façon raisonnable<sup>6</sup>.

#### 3.4.3 Les constats

Au cours de l'enquête, le Protecteur du citoyen a été informé que le concierge ayant suscité des insatisfactions ne travaillait plus au CAP depuis peu. Plusieurs personnes ont confirmé les comportements inadéquats avec les résidents tant par son attitude, que dans ses décisions (ex : forcer l'accès à un logement sans situation d'urgence).

L'un des consultants ainsi que les deux coordonnatrices ont indiqué qu'on ne prévoyait pas embaucher une personne responsable de l'entretien des immeubles à logements. L'approche du « par les pairs, pour les pairs » est en vigueur actuellement étant donné que certains résidents ont des aptitudes pour les travaux d'entretien ménager et qu'ils ont besoin de valorisation. De plus, la coordonnatrice aux logements sociaux mentionne avoir mis à la disposition des résidents, à l'accueil du CAP, un cahier de réquisitions dans lequel les résidents peuvent inscrire leurs demandes. Ils peuvent aussi téléphoner au CAP et laisser un message à ce sujet dans la boîte vocale de l'organisme. Elle précise également que des locataires-répondants ont été identifiés dans chacune des maisons et que ces derniers ont son numéro de cellulaire s'ils doivent la contacter en dehors des heures d'ouverture du bureau. Néanmoins, elle convient que tous les résidents n'ont pas été informés de cette procédure, mais qu'il est prévu qu'ils le soient sous peu. Il est à noter que chaque occupant de la Maison l'Espérance a le numéro de cellulaire de la coordonnatrice clinique. Ce n'est toutefois pas cette dernière qui peut traiter les demandes d'entretien ou de réparation des lieux.

Lors de sa visite, le Protecteur du citoyen a constaté que la coordonnatrice aux logements sociaux était fréquemment interpellée par les résidents des trois maisons

---

5 *Code civil du Québec*, RLRQ, art. 1854.

6 *Id.* art. 1859.

pour des réquisitions diverses concernant par exemple le bris d'une prise électrique ou d'un four à micro-ondes, l'absence d'un coupe-froid sur une porte, des comportements indésirables de locataires ou du voisinage, ou encore la disparition de bacs à déchets. De plus, répondant aux questions du Protecteur du citoyen, les résidents déploraient l'inefficacité du système de réquisitions puisque leurs appels étaient généralement redirigés dans une boîte vocale, sans que cela ne donne lieu aux retours d'appel attendus et sans promesse de suivi.

À la lumière des faits, le Protecteur du citoyen considère donc que les systèmes de réquisitions et de locataires-répondants ne sont pas efficaces dans leur forme actuelle. Alors que le CAP s'efforce de regagner la confiance de ses résidents, il est important qu'une solution soit apportée pour une meilleure gestion de l'entretien des immeubles à logements. Des recommandations sont émises à ce sujet. (R7)

## 4 Conclusion

Le Protecteur du citoyen a, de sa propre initiative, effectué une intervention après avoir pris connaissance d'informations auxquelles il a eu accès en traitant une plainte individuelle.

Après vérification de l'état de situation aux trois maisons d'hébergement du Carrefour d'alimentation et de partage Saint-Barnabé, des lacunes importantes ont effectivement été constatées concernant :

- ▶ L'impossibilité d'avoir accès à la buanderie pour les résidents aux prises avec des punaises de lit;
- ▶ L'inconstance du suivi des résidents;
- ▶ L'absence de mise à jour des règlements d'immeubles pour mieux tenir compte de la réalité quotidienne;
- ▶ L'absence d'un processus de sanctions disciplinaires clair et objectif;
- ▶ Le manque de suivi des demandes d'entretien dans les immeubles.

Des recommandations sont formulées pour corriger ces différentes lacunes.

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Carrefour d'alimentation et de partage Saint-Barnabé de :

**R-1 Respecter dès maintenant** les recommandations émises par la Direction régionale de la santé publique à l'égard de la gestion parasitaire, notamment en redonnant accès à la buanderie aux résidents des logements sociaux aux prises avec des punaises de lit.

**R-2 Réviser** les règlements des immeubles, pour les trois résidences, d'ici le 2 octobre 2017, afin que ceux-ci reflètent la réalité quotidienne des interventions communautaires que l'organisme compte intégrer à sa pratique, notamment :

- En fixant un délai uniforme pour les visites des logements et en fournissant des explications claires justifiant celles-ci;
- En incluant aux règlements des immeubles Viau et Sainte-Catherine une clause concernant le suivi communautaire des résidents qui deviendra obligatoire;
- En incluant aux règlements des immeubles Viau et Sainte-Catherine une clause concernant les rencontres de résidents et en consignant des notes sur les présences et leur contenu;
- En s'assurant que ces règlements soient respectés.

**R-3 S'assurer**, d'ici le 2 octobre 2017, que les suivis auprès des résidents soient effectués tel que précisé par les règlements d'immeubles de la Maison l'Espérance.

**R-4 Organiser**, d'ici le 15 septembre 2017, une rencontre des autorités du CAP avec tous les résidents pour discuter des difficultés passées et pour échanger sur les perceptions de chacun pour en venir à un engagement mutuel basé sur le respect. Les consultants devront y être présents et supporter le personnel.

**R-5 S'assurer**, d'ici le 1<sup>er</sup> décembre 2017, que le personnel qui intervient auprès des résidents, incluant les coordonnatrices, reçoive une formation adaptée à la clientèle, incluant une formation en santé mentale.

**R-6 Se doter**, dans les plus brefs délais, d'un processus disciplinaire prévoyant :

- une gradation des sanctions imposées aux résidents fautifs en fonction des comportements reprochés;
- un mécanisme pour que les résidents fautifs soient entendus et que la décision les concernant soit impartiale (et non le fait d'un seul membre du personnel);
- une échéance et une disposition de réintégration de la personne dans la résidence, si la situation le permet.

**R-7 Résoudre**, d'ici le 15 septembre 2017, les problèmes liés à l'entretien des immeubles, tant pour les demandes de réparation que pour le système de locataire-répondants afin que les résidents obtiennent une réponse satisfaisante à leurs demandes.

Informez le Protecteur du citoyen des suites qu'il a données à ces sept recommandations et des moyens utilisés d'ici le 7 août 2017.

**Suivi attendu**

Tel que le prévoit la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P-31.1), le Protecteur du citoyen doit être informé, dans un délai de 30 jours de la réception du rapport, de l'acceptation de l'établissement de mettre en œuvre les recommandations qui lui sont adressées ou des motifs pour lesquels il n'entend pas y donner suite.



[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Bureau de Québec  
Bureau 1.25  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
1080, côte du Beaver Hall  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1 800 463-5070**

Télécopieur : **1 866 902-7130**

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)