

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		1

MISE EN CONTEXTE

Introduction de la problématique liée à la jouissance des lieux communs en milieu HLM

Introduction

La vie en société, particulièrement dans les ensembles immobiliers regroupant un nombre plus ou moins important d'individus, peut être porteuse de problématique. La complexité de ces situations varie en fonction du nombre d'individus et des problèmes vécus par chacun d'entre eux. Force est de constater que les ensembles immobiliers HLM n'échappent pas à cette règle. En effet, d'une part, divers facteurs tels la taille et l'aménagement des immeubles, la situation géographique, les divers types de clientèle, influent sur la qualité de vie générale de ces milieux et, d'autre part, les problèmes psychosociaux vécus par une partie de la clientèle peuvent parfois contribuer à accentuer les tensions vécues. Ces événements perturbateurs s'inscrivent dans une problématique large dont les manifestations vont du simple tapage à des activités criminelles.

Problèmes rencontrés

De façon générale, les problèmes rencontrés peuvent être classés en quatre catégories :

1. Les problèmes de voisinage attribuables à la musique trop forte, un voisinage envahissant, le tapage, etc.;
2. Les cas liés à la délinquance qui incluent la production de graffitis, des activités de vandalisme, le chahut, etc.;
3. Les activités criminelles : violence, commerce de drogues, prostitution, agressions sexuelles, taxage, etc.;
4. Les problèmes psychosociaux : détresse psychologique, isolement et solitude, exclusion, intolérance.

Chacune de ces catégories présente un niveau de complexité différent et commande des interventions spécifiques, nécessitant une gestion soutenue. Elles présentent une forme de gradation en ce qui a trait à la nature des problèmes qui y sont liés.

Respect mutuel

Les résidants et résidantes de HLM ont droit, au même titre que tout citoyen, de vivre en paix. Pour ce faire, l'exercice des droits de chacun doit se faire dans le respect mutuel.

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		2

Rôle de l'office

Responsabilité légale

L'engagement de l'office est essentiel car il relève de sa responsabilité légale d'assurer la jouissance paisible des lieux. En effet, l'office a le devoir d'intervenir puisque au-delà des immeubles, il gère un milieu de vie. Conséquemment, la gestion du logement social nécessite des interventions empreintes d'humanité ainsi que le souci de préserver un milieu de vie paisible. En appui à ce rôle, la Loi sur la Société d'habitation du Québec ainsi que les directives de la SHQ soutiennent l'établissement d'une intervention favorisant le développement social et communautaire des locataires de HLM.

Interventions premières

Ces principes doivent toutefois être appuyés d'interventions concrètes. Le laisser-aller et une attitude passive contribuent au maintien, voire à l'aggravation de ces situations problématiques. Parfois, certains gestionnaires de logements sociaux n'interviennent pas assez tôt dans le processus, car ils croient que la seule intervention possible relève d'instances administratives ou légales. Par exemple, pour diverses raisons, le réflexe des gestionnaires d'office pourrait être d'attendre que les situations présentent un niveau de dégradation tel que l'intervention de la Régie du logement s'avère nécessaire. Or, il convient de souligner que ces démarches plus légalistes s'inscrivent dans un processus long et qu'elles peuvent être perçues comme une intervention de nature coercitive. Aussi, il ne faut pas systématiquement recourir à celles-ci, mais trouver d'autres approches plus efficaces et plus rapides. La Régie du logement doit constituer le dernier recours.

En effet, si les modes d'intervention se limitent à la Régie du logement, on dénature la dimension humaine du logement social et on se déresponsabilise face aux locataires. Il est préférable d'effectuer systématiquement des rencontres avec les locataires visés avant tout recours à la Régie du logement.

Intervention de la Régie du logement

Toutefois, l'intervention de la Régie du logement peut être nécessaire en raison de la gravité de la situation et un jugement de cette instance permet parfois d'établir les bases d'une discussion avec les locataires «fautifs». Dans certains cas, un jugement en résiliation de bail peut servir d'outil de persuasion auprès de locataires récalcitrants sans pour autant avoir à le mettre en application.

CADRE NORMATIF

Loi sur la Société d'habitation du Québec

Vie associative et communautaire

La Loi sur la Société d'habitation du Québec reconnaît l'importance de la vie associative et communautaire. Cette loi confirme donc :

- La reconnaissance des associations de locataires et de la vie associative;

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		3

- L'obligation pour les offices de mettre en place des comités consultatifs de résidants (CCR) et des comités de secteur;
- La possibilité pour les offices de mettre en œuvre toute activité favorisant le mieux-être de leur clientèle.

Ces dispositions législatives illustrent la volonté du gouvernement d'intéresser davantage les locataires à la gestion de leur milieu de vie et l'importance que l'État accorde à l'aspect social et communautaire en HLM. Par ailleurs, l'incitation à des partenariats locaux, la création d'une réserve pour le développement d'activités communautaires et le transfert d'une partie du remboursement de la taxe sur les produits et services vers le développement d'activités sociales et communautaires rendent accessibles des moyens financiers pour la réalisation de plans d'intervention.

Code civil du Québec

Certains articles du Code civil du Québec précisent les obligations du locateur en ce qui a trait à la jouissance paisible des lieux:

Obligations du locateur

- **Article 1854** qui stipule que le locateur est tenu de délivrer au locataire un logement en bon état et «de lui en procurer la jouissance paisible pendant toute la durée du bail».
- **Article 1858** qui stipule, quant à lui, que «le locateur est tenu de garantir le locataire des troubles de droit apportés à la jouissance du bien loué.»

En contrepartie, le locataire a également des obligations qui sont décrites dans les articles suivants:

Obligations du locataire

- **Article 1858** qui précise que le locataire, avant d'exercer ses recours, doit d'abord dénoncer le trouble au locateur;
- **Article 1855** par lequel le locataire est tenu, pendant la durée du bail, «d'user du bien avec prudence et diligence»;
- **Article 1860** qui stipule que le locataire «est tenu de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires».

Règlements municipaux

Divers règlements municipaux prévoient des mesures coercitives visant à limiter les activités pouvant nuire à la paix et à l'ordre public. Ces dispositions réglementaires s'appliquent également aux ensembles immobiliers HLM.

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		4

Conventions d'exploitation

Règlement d'immeuble

En vertu des conventions d'exploitation liant les offices d'habitation et la SHQ, les offices doivent respecter les directives émises par la SHQ. Ces directives prévoient l'adoption d'un règlement d'immeuble qui vise avant tout à établir les règles que doivent observer les locataires afin de préserver la qualité de leur milieu de vie.

L'APPROCHE

Analyse du problème

Lors de problèmes liés à la jouissance des lieux, l'approche suggérée préconise que, dans tous les cas, une analyse doit être faite. Chaque problématique représente un cas d'espèce qui doit être à la fois traité isolément et en lien avec les autres problématiques présentes dans le milieu. En effet, l'équilibre d'un milieu de vie repose sur un principe dynamique relationnel et situationnel sur lequel toute intervention peut avoir un impact. Ainsi, une intervention inadéquate peut perturber et mettre en péril le maintien de cet équilibre.

Interventions spécifiques

L'approche suggère trois volets qui représentent chacun un niveau d'intervention spécifique :

1. Prévention
2. Médiation
3. Intervention judiciaire

À l'instar de ce qui est mentionné plus haut, ces trois volets présentent également une certaine gradation des niveaux d'intervention qui sont adaptés à la nature des problématiques.

Dans les cas plus simples, on suggère à l'office d'intervenir et d'être proactif afin de favoriser le dépistage précoce et la prévention de situations conflictuelles. Les cas les plus lourds, quant à eux, nécessitent d'autres types d'interventions, davantage judiciaires.

A. Prévention

La prévention demeure l'approche qui donne les résultats les plus probants. Elle implique de parler aux gens, de se déplacer, d'aller rencontrer les personnes concernées. Toutefois, cette approche ne permet pas toujours l'obtention instantanée de résultats.

Actions préventives

Parfois, la prévention exige que l'on apporte des correctifs ou que l'on pose des actions relativement simples, tels :

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		5

- Aménager des aires de jeux pour les jeunes, ce qui peut diminuer le vandalisme;
- Encourager la participation des jeunes à un projet commun;
- Encourager les associations de locataires à se doter d'un code de vie.
- Changer un éclairage insuffisant;
- Relocaliser des boîtes à courrier mal situées;
- Réaménager les remises à ordures trop grandes qui permettent des rassemblements.

Avantages

Dans tous les cas, cette approche demande au gestionnaire d'être proactif et très attentif à ce qui se passe dans le milieu. La force de cette approche réside dans le fait que tous sont appelés à collaborer dans la démarche, qu'ils soient locataires, gestionnaires ou autres intervenants du milieu (commission scolaire, CLSC, police, etc.). Prévenir, ce n'est pas apporter une solution à un problème mais plutôt mettre en place des conditions qui feront en sorte que ce problème ne surviendra pas.

B. Médiation

La médiation permet souvent de trouver rapidement une solution à un problème. Elle permet également d'éviter que certaines situations n'évoluent en gravité. L'intervention de l'office dans toute démarche de médiation est très importante. En effet, l'office joue un rôle d'accompagnateur et doit favoriser la recherche de solutions avantageuses pour chacune des parties.

Démarche suggérée

La démarche de médiation suivante est suggérée :

1. Rencontrer le plaignant;
2. L'aider à formuler sa plainte;
3. Évaluer le bien-fondé de la plainte. Dans les cas les plus simples, une plainte est justifiée lorsqu'il s'agit d'un geste ou d'une situation à caractère répétitif et non d'un événement isolé;
4. Rencontrer ensuite la personne concernée par la plainte. Souvent, le fait de discuter avec la personne permet de régler la situation;
5. Dans les cas d'actes de vandalisme commis par des jeunes, aller rencontrer les parents et exiger que le jeune répare les dégâts avant de recourir à la Régie du logement.

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		6

Avantages

Ce qui fait la force de cette approche est que la validité de la plainte est d'abord établie et que la personne qui fait l'objet de la plainte est rencontrée rapidement. De plus, le fait de rencontrer cette personne permet parfois de dépister certains problèmes de santé. Dans ce cas, il est suggéré d'entrer en contact avec la famille ou une ressource locale (CLSC).

C. Intervention judiciaire

Certaines situations nécessitent parfois des interventions plus sévères qui, malgré leur complexité, doivent être appliquées sans réserve. Il relève de la responsabilité de l'office d'intervenir dans le but de préserver la qualité du milieu de vie des locataires.

L'intervention judiciaire devrait toujours être utilisée en dernier recours sauf pour les cas lourds (drogue, criminalité) pour lesquels la tolérance doit être nulle. Dans ces cas, on se doit d'agir rapidement et de ne pas hésiter à demander l'intervention des services de police. En effet, les activités de nature criminelle intimident les employés de l'office ainsi que les locataires.

Rôle de l'office

L'office doit jouer le rôle d'initiateur de l'intervention et orchestrer la coordination de l'intervention des divers intervenants (police, CLSC). La gestion des cas lourds fait donc appel à la participation de tous les intervenants selon un plan d'action concerté. Cette synergie peut parfois se traduire par une action globale sur le milieu.

TABLEAU SYNTHÈSE

Problématique	Prévention	Médiation	Intervention judiciaire
Troubles de voisinage : bruit, musique, conflits entre locataires, etc.	Rappeler périodiquement les règlements municipaux concernant le bruit Prôner le dialogue entre voisins comme meilleur moyen de résoudre les conflits	Rencontrer les personnes fautives et plaignantes pour établir un contrat social	Envisager une résiliation de bail
Délinquance : graffitis, vandalisme, chahut, etc.	Encourager les activités pour les jeunes à l'intérieur et à l'extérieur des HLM Organiser une campagne d'embellissement avec les locataires	Demander la collaboration des parents des enfants concernés et proposer, si possible, des ressources	Proposer des travaux compensatoires aux enfants fautifs ou réclamer des dommages aux parents

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		7

Problématique	Prévention	Médiation	Répression
Activités criminelles : violence, agression, prostitution, vente de drogue, etc.	Réaménager les espaces douteux Encourager les locataires à signaler les gestes de violence	Rencontrer les personnes violentes et leur rappeler les conséquences de leurs gestes (tolérance zéro)	Travailler en concertation avec les organismes (police, CLSC, associations)
Problèmes de santé mentale	Favoriser l'intégration des résidents dans les activités et les associations Favoriser la compréhension des problèmes de santé mentale auprès des résidents et des employés	Aider à l'obtention d'un soutien pour la personne	Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC
Perte d'autonomie	Favoriser la tenue d'activités pour briser l'isolement social	Signaler les personnes ayant besoin de soutien aux organismes concernés	Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC

LES RESSOURCES

Concertation

Bien que la première responsabilité incombe à l'office, ce dernier ne doit pas agir seul. Il doit solliciter la collaboration de divers partenaires qui fourniront des ressources appropriées en plus de donner une plus grande crédibilité à la démarche et aussi d'apporter une vision plus globale de la situation.

Partenariat

L'office aurait intérêt à consulter les partenaires suivants :

- Associations de locataires :
 - Implication et présence dans le milieu
 - Interlocuteur de choix auprès des locataires
 - Pouvoir mobilisateur important
 - Possibilité de participation financière par le biais de la subvention de 15 \$/année/logement
- Organismes du milieu qui permettent des interventions complémentaires (CLSC, municipalité, réseau scolaire, sécurité civile et autres organismes)
- Comités consultatifs de résidents

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

Annexe	Exp.	Sujet
Pratiques administratives suggérées	IN	8
Sujet		Page
Problèmes liés à la jouissance des lieux		8

Sources de financement

Par ailleurs, l'office peut également compter sur des sources de financement permettant la mise en place de programmes d'intervention tels les programmes municipaux (Maisons fleuries, espaces graffitis, etc.) et gouvernementaux (Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM – PAICS).

LES INITIATIVES MISES DE L'AVANT PAR LES OFFICES D'HABITATION

Exemples d'initiatives

Voici quelques exemples d'initiatives mises de l'avant par certains offices d'habitation :

- Maison de jeunes (tous les offices consultés)
- Service de surveillance par des agents de sécurité (OMH de Québec)
- Lutte aux graffitis (OMH de Montréal)
- Création artistique : murale, concours d'affiches, pièces de théâtre (OMH de Québec et de Lévis)
- Campagne de sensibilisation (OMH de Sherbrooke)

SUGGESTIONS

- Mettre un local à la disposition des associations de locataires ou soutenir celles-ci dans leurs démarches pour l'obtention d'un local. En effet, en l'absence d'un tel local, elles ne peuvent obtenir d'aide financière de la part d'autres organismes à caractère social.
- Encourager la participation des associations de locataires à l'aménagement des lieux, à l'établissement des règles de vie et à l'organisation d'activités favorisant leur responsabilisation et l'entraide entre les résidents.
- Demander aux autres gestionnaires d'office les solutions qu'ils ont privilégiées afin de régler les problèmes rencontrés.
- Sensibiliser le personnel des offices au développement communautaire et encourager les divers intervenants à mettre en œuvre la présente pratique administrative, par l'organisation d'activités (ateliers, documents audiovisuels, etc.).