



Entre Toit et moi Pas de place pour la rue

Cohabitation et gestion de conflit





TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Clés en main	3
« Entre Toit et moi, pas de place pour la rue »	3
Trois volets	4
Description du cahier	6

QUELQUES NOTIONS PRÉALABLES

L'importance du « chez-soi »	8
Un déterminant de santé majeur	8
L'importance du « pas de place pour la rue »	9

« VIVRE-ENSEMBLE »

Relations entre voisins	11
Règlements explicites	11
Règlements implicites	11
Favoriser un bon climat	12
Partage de la vie privée	12
Les préjugés	13
Un préjugé, c'est quoi?	13
Comment dépasser les préjugés?	14

SECTION SANTÉ MENTALE

Maladie mentale et santé mentale	16
Dangereux ou dérangeant?	17
Situation de crise	17

GESTION DE CONFLIT

Qu'est-ce qu'un conflit?	20
Les conflits sont normaux	20
Les facteurs influençant les conflits	20
Les troubles de voisinage	21
Les démarches préalables à la plainte	21
Comportements à éviter lors de la résolution de conflit	23
Comportements favorables à la résolution de conflit	23
Principes pour une meilleure communication	24
Limiter l'agressivité	24
Conflit de valeurs	24
Les styles de résolution de conflit	25

La plainte

Le processus de gestion de plainte	28
Délai de traitement d'une plainte	28

La médiation

Le médiateur	29
La médiation par étapes	30
Quelques conseils pour favoriser la médiation	31
Médiation de quartier	31

L'arbitrage

Défaut de paiement

Des causes variées	32
Une communication continue	33
Les ententes de paiement	33
Remboursement avant l'audience	35

L'encombrement et l'insalubrité morbide

Outil d'analyse

EN CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

PARTENAIRES et REMERCIEMENTS



INTRODUCTION

CLÉS EN MAIN

Clés en main est un programme intersectoriel mis sur pied et administré par un comité de gestion incluant 12 partenaires issus de la santé et des services sociaux, ainsi que de l'habitation sociale et communautaire. *Clés en main* propose des solutions aux problèmes de logement rencontrés par des personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale, associés parfois à d'autres difficultés (toxicomanie, itinérance, etc.). L'Organisme joue un rôle de liaison entre les personnes utilisatrices, les intervenants qui les accompagnent, les proches, et les propriétaires privés ou collectifs. Le programme permet d'offrir des logements de qualité avec un supplément au loyer, ainsi qu'un accompagnement dans la communauté, afin de favoriser la stabilité résidentielle des personnes.

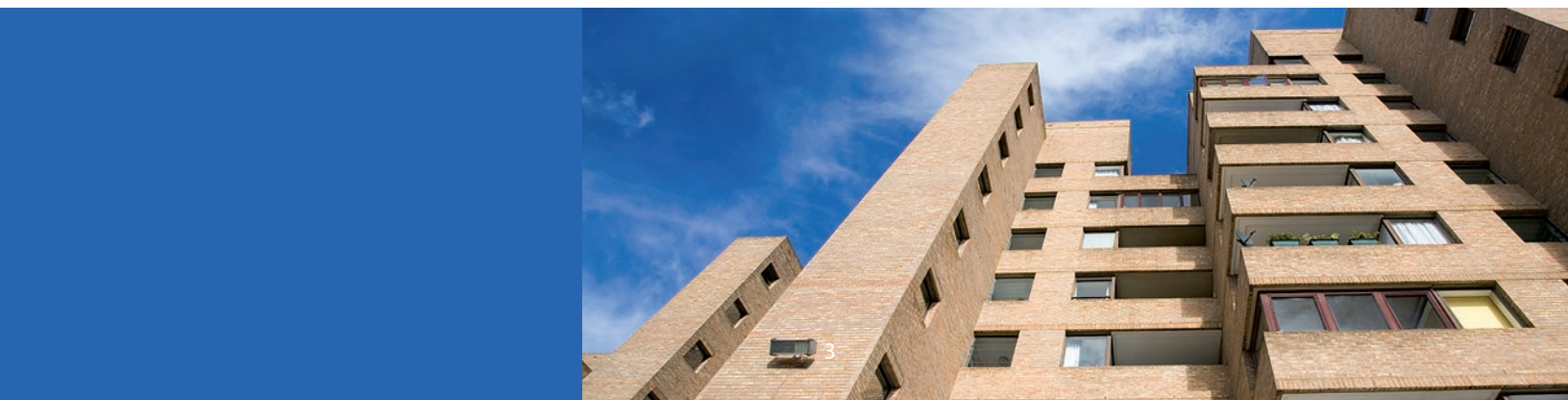
« ENTRE TOIT ET MOI, PAS DE PLACE POUR LA RUE »

À travers les années *Clés en main* a acquis une expertise dans les pratiques concertées de soutien au logement. L'Organisme est de plus en plus interpellé par des acteurs du milieu de l'habitation ou de services de soutien dans la communauté, à propos de situations conflictuelles qui menacent le maintien en logement. Les situations menaçant le maintien en logement sont des situations qui peuvent

ultimement conduire à l'expulsion du logement. Celles-ci ont diverses origines : conflits entre voisins, retards de paiement, insalubrité, troubles du comportement, etc.

À travers sa pratique, *Clés en main* a constaté que plusieurs de ces conflits peuvent être résolus sans qu'il soit nécessaire de passer par le système judiciaire. Le Projet « Entre Toit et moi, pas de place pour la rue » est directement inspiré de cette philosophie.

« Entre Toit et moi, pas de place pour la rue » s'inscrit dans la mission de *Clés en main*, à savoir l'accessibilité et le maintien en logement des personnes marginalisées et à risque de vivre une situation d'itinérance. Le Projet s'adresse aux personnes vivant avec une problématique en santé mentale, mais également aux personnes aux prises avec une problématique de toxicomanie, de judiciarisation, d'instabilité résidentielle, etc. Le Projet a pour ambition de ne pas être exclusif et d'avoir un impact positif sur toute personne expérimentant des difficultés en matière de logement et qui se trouve peu informée sur ses droits et sur les solutions potentielles qui peuvent s'adresser à elle. Se basant sur l'expertise de *Clés en main*, le Projet a pour objectif de faire mieux connaître les droits et les obligations de ces personnes en matière de logement et les solutions alternatives au système judiciaire, afin de contrer les problématiques menaçant le maintien en logement.



Trois volets

Comité de pratique

Dans un premier temps, le Projet consiste en la création d'un comité de pratique qui regroupe des acteurs ayant acquis une expertise en matière de maintien en logement. Il s'agit ici de pouvoir d'une part, avoir un espace pour faire état et regrouper des pratiques novatrices qui fonctionnent et qui ont fait leurs preuves en matière de maintien en logement et, d'autre part, de permettre la création et le maintien d'un espace de réflexion autour d'une philosophie globale de ces pratiques.

Formation

Un deuxième volet du Projet est la création d'une formation. Celle-ci sera divisée en deux parties complémentaires. La première partie aura pour objectif de sensibiliser les locataires et les propriétaires sur leurs droits et obligations, relativement au milieu locatif. La deuxième partie de la formation se basera davantage sur les solutions alternatives au système de justice, dans la gestion de situations menaçant le maintien en logement. Ces formations seront destinées aux propriétaires collectifs (coopérative d'habitation, OBNL en habitation, HLM), aux propriétaires de logements locatifs privés, ainsi qu'aux propriétaires de maison de chambres, aux gestionnaires, aux animateurs de milieux de vie, aux concierges, aux intervenants et aux locataires directement.

Guide

Parallèlement à la formation, un des aspects du Projet est l'élaboration d'un document écrit qui servira dans l'accompagnement, lors de situations menaçant le maintien en logement d'une personne. Cet outil est destiné à la fois aux propriétaires (privés et collectifs), aux intervenants en santé et services sociaux et communautaires, ainsi qu'aux locataires eux-mêmes. Le guide se veut un outil pour accompagner la formation et pour compléter celle-ci, en offrant plus d'informations sur les différents aspects du maintien en logement. Le guide est divisé en deux Cahiers qui accompagnent chacune des parties de la formation. Les Cahiers reprennent les deux sujets des formations, soit les droits et obligations des locataires et des propriétaires, de même que les alternatives au système judiciaire dans la gestion de situations menaçant le maintien en logement.

Enquête

Au tout début du Projet, grâce à la contribution de plusieurs partenaires provenant autant du milieu de l'habitation que de la santé, nous avons recensé les principales situations menaçant le maintien en logement, sur le territoire de la Capitale-Nationale. Cela nous a permis de faire un portrait représentatif des problèmes qui sont les plus fréquemment vécus en logement. Les témoignages et les expériences recueillis ont permis de mieux cibler le contenu de la formation et des deux guides.



Parmi les personnes recensées, la plupart vivaient dans un logement privé, dans un organisme sans but lucratif (OBNL) en habitation, en HLM et en coopérative d'habitation. Également, quelques personnes habitaient en maisons de chambres et en famille d'accueil. Les locataires et les organismes rencontrés étaient situés dans la ville de Québec et dans la région de Portneuf.

Voici les résultats des visites des différents organismes. Les problématiques rencontrées sont classées en ordre décroissant, soit du problème le plus courant au moins courant.

Problèmes rencontrés :

- Des conflits entre locataires ou avec le propriétaire;
- Le bruit;
- Comportements inadéquats (ex. : urine de chiens dans les couloirs, fumer dans les couloirs, non-respect des règlements d'immeuble, etc.);
- Harcèlement;
- Des conflits antérieurs, des « oui-dire »;
- Des conflits de « clans »;
- Des conflits de personnalités;
- Des préjugés et de l'incompréhension;
- Des tensions entre les nouveaux membres et les anciens membres.
- De retards de paiement ou non-paiement;
- L'insalubrité causée par les locataires (mineurs, négligence, vandalisme, etc.);
- L'insalubrité des lieux causée par la négligence du propriétaire (punaises de lits, réparations absentes, dégâts d'eau, chauffage insuffisant, etc.);
- Des hausses des baux, des modifications des baux, des reprises de logement et le coût des loyers;
- Des situations d'insalubrité, d'insalubrité extrême (insalubrité morbide, TOC d'accumulation, etc.);
- Des interdictions dans les baux de posséder un animal;
- Des locataires qui déguerpissent;
- Des situations de violence conjugale;
- Des propriétaires refusant un logement à la suite d'une enquête de crédit sur les locataires, refusant de prendre des endosseurs ou refusant les personnes bénéficiant de l'aide sociale;
- Des personnes âgées qui perdent leur conjoint (e) ou leurs enfants (perte d'un aidant naturel);
- Des locataires qui ont déménagé fréquemment et qui deviennent « barrés » de certains logements;
- Des personnes à mobilité réduite ayant des difficultés à trouver un appartement abordable et adapté;
- L'appartenance à un gang et des comportements criminels (ex. : vente de drogue).

DESCRIPTION DU CAHIER

Ce cahier est un recueil de méthodes alternatives au système judiciaire pour permettre de régler les problématiques menaçant le maintien en logement. Les situations menaçant le maintien en logement sont des situations qui peuvent ultimement conduire à l'expulsion du logement. Celles-ci ont diverses origines : conflits entre voisins, retards de paiement, troubles du comportement, etc.

Clés en main a constaté à travers sa pratique que plusieurs de ces conflits peuvent être résolus sans qu'il ne soit nécessaire de passer par le système judiciaire. Le contenu du cahier est divisé par thèmes pour permettre de mieux s'y retrouver. Ainsi le cahier abordera la cohabitation, la prévention, la gestion de conflits, la plainte, les défauts de paiements, etc.

Ce Cahier fait suite au cahier sur les droits et obligations en logement réalisé par *Clés en main*. Celui-ci présentait les principaux droits et obligations des locataires et des propriétaires.

Le Cahier est un complément de la formation offerte par *Clés en main* sur les méthodes alternatives de gestion de situations problématiques en logement.



QUELQUES NOTIONS PRÉALABLES

L'IMPORTANCE DU « CHEZ-SOI »

Nous avons tous une relation différente avec notre « chez-soi ». Que l'on habite une maison, un condo, un appartement ou tout autre type d'habitation, notre chez-soi est un espace privé, propre à nous. Cet endroit est plus qu'un endroit physique constitué de briques et de plâtre. C'est un endroit que nous façonnons à notre image et qui a sa propre histoire. Cet espace raconte une histoire individuelle et sociale à travers les objets, la décoration, les photos, etc. C'est un endroit qui permet de développer un sentiment de sécurité, d'intimité et de liberté.

Selon P. Morin¹, le logement est un espace où l'on trouve un équilibre entre notre vie personnelle et notre vie sociale et il est à la base de nos relations sociales, notre lieu de contrôle et surtout, ce lieu nous permet de choisir avec qui on veut vivre.

Pour les personnes vulnérables le « chez-soi » est des plus importants. Plusieurs études ont démontré qu'un logement permet à la personne de développer un meilleur sentiment de sécurité et une meilleure ouverture à des relations interpersonnelles. Aussi, le logement fournit une meilleure plate-forme pour le développement de l'identité et l'actualisation de soi.²

UN DÉTERMINANT DE SANTÉ MAJEUR

L'habitation est considérée comme un déterminant de santé majeur. Le Gouvernement du Québec définit les déterminants de santé comme étant un « ensemble de facteurs personnels, sociaux, économiques et environnementaux qui déterminent l'état de santé des individus ou des populations. Ces facteurs peuvent influencer la santé directement ou indirectement soit par leur effet sur une décision ou un comportement qui aura des retombées sur la santé des individus ou d'une population. »³

Dès 1992, la *Politique québécoise de santé et bien-être* reconnaît l'impact du logement sur la santé : « La vie dans un logement détérioré, mal chauffé, mal aéré affecte particulièrement la santé des enfants et des personnes âgées. Les maladies infectieuses, les gripes, les rhumes, les otites y sont plus fréquents. On remarque également que les tensions, les sources de conflit et le niveau de stress augmentent dans les familles, lorsque celles-ci vivent dans des appartements trop petits et mal insonorisés. De plus, le coût du logement apparaît capital pour l'organisation familiale. »⁴

Le « chez-soi » est sans contredit une partie importante de la vie d'une personne. C'est pour cela que *Clés en main* reconnaît l'importance de favoriser le maintien en logement et l'importance également de l'accès au logement autonome.

1 FOHM (2010). *Manuel de la FOHM; Le soutien communautaire*.

2 Coalition pour le développement du logement social en santé mentale de Québec (2010). *Le logement subventionné; Dans le cadre du programme de supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté*, p.18.

3 Gouvernement du Québec (2010). *Cadre conceptuel de la santé et de ses déterminants; Résultat d'une réflexion commune*, p.6.

4 Ministère de la santé et des services sociaux (1992). *La Politique sur la santé et le bien-être*, p. 159.

L'IMPORTANCE DU « PAS DE PLACE POUR LA RUE »

Chez *Clés en main*, nous croyons qu'en tant que société, nous ne pouvons permettre que des personnes perdent leur logement et se retrouvent à la rue en raison de problèmes de logements. Comme le nom du Projet l'indique, nous croyons que rien ne justifie qu'une personne se retrouve à la rue et que nous avons l'obligation de tout mettre en œuvre, afin d'éviter que les personnes vivant des situations difficiles en matière de logement soient contraintes de quitter leur logement et d'ainsi éviter qu'elles se retrouvent à la rue. En ce sens, nous avons instauré des principes pour encadrer la résolution des problèmes. Le terme « problème » est utilisé au sens large et désigne autant le retard de paiement, qu'un conflit entre voisins, un conflit entre un administrateur et un locataire, une situation d'insalubrité, etc.

Ces principes s'appliquent autant à la prévention des conflits, qu'à la cohabitation au sein d'un immeuble. Nous croyons qu'en travaillant sur la cohabitation et sur la prévention cela permettra ultimement d'augmenter le maintien en logement de tous. Ces principes et ces valeurs ont été inspirés par l'objectif du projet soit de « favoriser la stabilité résidentielle des personnes ». Ceux-ci constituent les assises des différentes interventions possibles.

Principes et valeurs

- Éviter à tout prix la judiciarisation des conflits;
- Axer nos actions sur le moment présent (ici et maintenant);
- Élaborer des processus et des méthodes originales de gestion de conflit et surtout faire preuve d'innovation dans les solutions;
- Considérer que la personne impliquée dans la situation est l'experte de sa réalité. Elle est la personne la plus compétente pour changer la situation;
- Demeurer impartial;
- Favoriser la médiation entre les parties et la négociation, lorsque nécessaire;
- Mettre la personne et ses projets au centre de la résolution : respecter son rythme et favoriser l'empowerment dans l'accompagnement.
- Valoriser l'aspect normal du conflit et l'identifier comme une opportunité plutôt qu'une épreuve;
- Assurer la sécurité de tous;
- Reconnaître nos limites personnelles et les limites que nous impose la mission de l'organisme pour lequel nous travaillons.





« VIVRE-ENSEMBLE »

RELATIONS ENTRE VOISINS

La relation avec les voisins se définit avant tout par la proximité physique qu'entraîne la vie en appartement. Que l'on vive dans un HLM, dans un logement privé, dans une coopérative d'habitation, dans un OBNL en habitation ou dans une maison de chambres, nous vivons près d'autres personnes. Nous nous trouvons quotidiennement en relation avec ces personnes. Elles partagent une part de notre réalité, de nos habitudes et de notre intimité. Il arrive parfois que certaines de ces personnes soient, en plus d'être un voisin, soit propriétaire ou administrateur de l'habitation que nous occupons.

Il est possible que votre voisin ne soit pas nécessairement votre meilleur ami et cela est tout à fait normal. Malheureusement, nous ne pouvons pas toujours choisir qui est et qui sera notre voisin. Cela est également vrai pour les propriétaires et les locataires. Il faut se rappeler qu'un propriétaire entretient avant tout une relation d'affaires avec les locataires.

Cependant, nous pouvons tenter d'entretenir de bonnes relations avec nos voisins, en adoptant certains de nos comportements pour favoriser une meilleure dynamique au quotidien. Souvent ces différents comportements sont régis par des règlements. Ces règles sont des outils que se donne un groupe de personnes habitant un immeuble, afin de favoriser le respect de tous et de faciliter le vivre ensemble.

Règlements explicites

Ces comportements sont parfois décrits explicitement dans des règlements d'immeubles, des codes de vies ou des codes de conduites. Il existe aussi des formules de règlements pour des endroits précis, par exemple des règlements pour une salle communautaire ou pour une aire commune. Souvent, ces règlements sont annexés aux baux et sont remis aux locataires à leur arrivée. La plupart du temps, ces règlements sont en annexe du bail et les locataires sont tenus de les respecter.



Si des règlements inclus dans les règlements d'immeubles ou dans les codes de vies sont contraires aux droits et obligations de la Régie du logement, ceux-ci peuvent être contestés devant la Régie du logement.

Règlements implicites

Certaines règles implicites à la vie en communauté ne sont toutefois pas inscrites nulle part. Pour décrire ces règles, on parle souvent de politesse, de bonnes manières ou de bienséance. Elles constituent un ensemble de codes sociaux qui ne sont pas nécessairement écrits, mais qui sont généralement admis de tous. Certains organismes ont tenté de mettre ces règles tacites par écrit. La charte de bon voisinage développée par la Fédération des locataires

« Il est possible que votre voisin ne soit pas nécessairement votre meilleur ami et cela est tout à fait normal. »

CHARTÉ DE BON VOISINAGE

**J'❤️
mon voisin**

**Fédération
des locataires
d'habitations
à loyer modique
du Québec**



CHARTÉ DE BON VOISINAGE

Parce que je respecte mes voisins et que je souhaite qu'ils me respectent aussi, je m'engage volontairement à suivre les règles suivantes :

Bonne relation

Je salue mon voisin. Un sourire vaut tous les discours.

Je parle avec calme et respect, en me disant que j'aimerais aussi qu'on le fasse pour moi.

Je veille à ce que mon enfant ou que mes visiteurs demeurent respectueux de mes voisins et, si je n'ai pas d'enfant, je me montre tolérant à leur égard.

Je participe à la vie de mon immeuble et je veille à y maintenir une bonne ambiance.

Tranquillité

J'évite de faire du bruit en fermant les portes doucement, en marchant chez moi en pantoufle et en modérant le son de ma télévision.

Je parle à voix basse dans les couloirs de l'immeuble.

Je m'occupe de mes animaux pour éviter les mésententes avec mes voisins.

Je fais mon lavage aux heures indiquées seulement.

Environnement

Je respecte la propreté de mon immeuble en déposant mes ordures dans les poubelles et en ramassant les besoins de mon chien.

J'essaie de recycler pour le bien-être de la planète.

d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) en est un bon exemple.⁵

L'élaboration d'une charte est un bon moyen que les locataires et les propriétaires se donnent, afin de convenir des règlements d'immeuble et d'ainsi permettre une meilleure cohésion au sein du milieu d'habitation. De plus,

la charte peut être utilisée comme outil, lorsque des conflits surviennent entre voisins. Celle-ci permet de rappeler quels sont les comportements acceptés ou non.

Favoriser un bon climat

Le vivre ensemble est également la responsabilité des propriétaires ou de la direction et du personnel du milieu d'habitation. En effet, certaines actions peuvent être

⁵ FLHLMQ (2013). *Charte de bon voisinage*.

[En ligne] <http://flhlmq.com/content/charte-du-bon-voisinage-1>
(consulté le 25 novembre 2014)

entreprises pour améliorer le climat et favoriser les relations harmonieuses et valoriser les contacts positifs entre les locataires.

Tout d'abord, favoriser un bon climat peut passer par l'organisation d'activités sociales de toutes sortes. Ces activités peuvent être très variées : des soupers collectifs, des jardins collectifs, des cafés-rencontres, etc. Ce sont des activités qui favorisent les rencontres et le dialogue entre locataires. Elles constituent également une bonne occasion pour les propriétaires et le personnel d'aller à la rencontre des locataires.

La prévention peut également passer par la création de comités de locataires. Les comités de locataires peuvent avoir plusieurs rôles au sein d'un milieu d'habitation : accueillir les nouveaux résidents, organiser des activités collectives, gérer les conflits, etc. La création d'un comité de locataires permet également d'augmenter le sentiment d'appartenance des locataires et leur donne l'occasion de s'impliquer dans leur milieu de vie.

« La prévention peut également passer par la création de comités de locataires. »

Partage de la vie privée

Un des aspects de la relation de voisinage est le partage de notre sphère privée, de nos « bulles » respectives. Nous avons tous nos propres limites vis-à-vis notre espace privé et définissons ce qui en fait partie ou non de différentes manières. Parfois, même sans le vouloir, nous sommes témoins de la vie privée de nos voisins, par exemple lorsque l'on entend les discussions des voisins. Certains gestes peuvent être perçus comme une violation de la vie privée par certaines personnes, alors que pour d'autres non. Il faut alors être capable de trouver un équilibre entre nos limites et celles de nos voisins.

Il faut se rappeler que la vie en logement amène certains inconvénients « normaux », malgré tout. En fait, le Code civil du Québec⁶ spécifie que les « voisins doivent accepter les inconvénients normaux du voisinage qui n'excèdent pas les limites de la tolérance qu'ils se doivent, suivant la nature ou la situation de leurs fonds, ou suivant les usages locaux »

LES PRÉJUGÉS

Lorsque surviennent des troubles de voisinages, certaines personnes ont parfois tendance à utiliser une spécificité de la personne avec qui elles sont en conflit, comme la race, la religion, ou encore l'ethnie pour expliquer la situation problématique. Il arrive que les comportements dérangeants deviennent une caractéristique d'un groupe de personnes. Dans des situations comme celles-ci, on parle de préjugés. Les préjugés ne sont pas uniques au monde de l'habitation bien sûr et malheureusement tout le monde a des préjugés à un moment ou à un autre, qu'ils soient positifs ou négatifs.

6 Gouvernement du Québec (2014). *Code civil du Québec*, Des règles particulières à la propriété immobilière. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html (Consulté le 25 novembre 2014).



Un préjugé, c'est quoi?

En fait, un préjugé est un jugement hâtif attribué à une personne ou un groupe de personnes selon un attribut spécifique (race, religion, ethnie, orientation sexuelle, etc.). Les préjugés peuvent être autant négatifs que positifs, mais restent problématiques et nous donnent une fausse perception. Malheureusement, l'origine des préjugés est bien souvent l'ignorance et/ou la peur de l'autre ou de la différence. Les préjugés sont difficiles à éliminer et sont bien ancrés dans nos pensées, car ils tendent à confirmer nos positions ou nos opinions et nous permettent de justifier celles-ci.

Comment dépasser les préjugés?

Voici quelques pistes de solution pour permettre de changer les perceptions vis-à-vis les préjugés.

- Avoir une bonne connaissance de soi : une des premières étapes est d'admettre que l'on a des préjugés et que ceux-ci peuvent influencer nos perceptions;
- Aller voir au-delà des préjugés : tenter de faire connaissance avec la personne derrière le préjugé;
- Trouver un terrain où les deux personnes peuvent apprendre à se connaître : trouver un point commun entre les personnes pour leur permettre de découvrir des aspects de leurs vies réciproques. Tenter de multiplier les contacts entre les personnes;
- Tenter d'obtenir plus d'informations : les préjugés sont souvent issus de la méconnaissance et l'une des meilleures façons de les combattre est de mieux comprendre la réalité de la personne. Ex. : formation sur la santé mentale.

Un des leviers pour combattre les préjugés efficacement est l'accès à des espaces communs pour les locataires. Également, l'organisation d'activités sociales peut permettre de rapprocher les locataires et permettre de déconstruire les préjugés.

Certains préjugés sont plus faciles à défaire, mais d'autres sont plus tenaces et sont plus ancrés dans nos perceptions. Il est important d'être conscient de nos propres préjugés, car ceux-ci influencent notre façon de comprendre le monde qui nous entoure. En les reconnaissant, on peut ainsi observer si nos décisions sont basées sur des faits, ou si elles sont plutôt influencées par nos préjugés.

« Il est important d'être conscient de nos propres préjugés, car ceux-ci influencent notre façon de comprendre le monde qui nous entoure. »



SECTION SANTÉ MENTALE



*« Trop souvent,
le diagnostic de
santé mentale
est associé à des
comportements
violents, mais
sans réels
fondements. »*

Plusieurs personnes dans notre société vivent avec un problème de santé mentale. Au Québec il y aurait environ une personne sur six qui souffre ou qui aurait souffert d'une problématique de santé mentale. Le milieu de l'habitation n'en fait pas exception, on peut y rencontrer des personnes vivant ou ayant vécu avec des problématiques de santé mentale. Toute personne, peu importe, son âge, son emploi, ou sa classe sociale peut être atteinte de problèmes de santé mentale. La personne vivant avec ce type de problématique affectant son quotidien doit apprendre à vivre et à fonctionner avec celle-ci.

Avant d'aller plus loin, il serait important de bien définir ce qu'est la maladie mentale.

Maladie mentale et santé mentale

Maladie mentale

La maladie mentale se caractérise par un dérèglement du fonctionnement « normal » du cerveau. Ce dérèglement, comme une maladie physique, peut avoir plusieurs manifestations variées.

Ces manifestations sont désignées comme des symptômes qui seront caractérisés par des altérations de la pensée, de l'humeur ou du comportement entraînant un état de détresse ou de souffrance et un dysfonctionnement important. Ces manifestations peuvent varier de légères à graves en fonctions de plusieurs facteurs. Les maladies mentales peuvent être de différentes formes : troubles anxieux, troubles de la personnalité, maladies affectant l'humeur, schizophrénie, dépendances, etc.⁷

Plusieurs facteurs peuvent influencer notre santé mentale et accentuer le risque de développer un problème de santé mentale.

- Conditions économiques (emploi, ressources financières, etc.)
- Habitudes de vie;
- Environnement physique (conditions de logement, etc.);
- Environnement social (famille, proches, amis, etc.);
- Maladie physique et antécédents familiaux;
- Etc.

⁷ Ministère Santé et services sociaux du Québec (2014). *Santé mentale; Comprendre et prévenir*. [En ligne] www.msss.gouv.qc.ca/sujets/prob_sante/sante_mentale/index.php?Comprendre_et_prevenir (Consulté le 21 janvier 2015).

Santé mentale

Une bonne santé mentale ne signifie pas l'absence de maladie mentale. La santé mentale d'une personne peut se définir par sa capacité à s'épanouir pleinement dans son milieu. Également, pour se maintenir en bonne santé mentale, il est essentiel d'atteindre un certain équilibre dans sa vie sociale, physique, mentale, économique et spirituelle.⁸

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé mentale comme étant :

« un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et contribuer à la vie de sa communauté. En ce sens, la santé mentale est le fondement du bien-être d'un individu et du bon fonctionnement d'une communauté. »⁹

Dangereux ou dérangeant?

Il y a une grande différence entre une personne qui semble dangereuse par ses comportements et une personne qui dérange les autres locataires par ses comportements. Un des préjugés parmi les plus persistants envers les personnes atteintes de problématiques de santé mentale est celui qu'elles sont violentes et dangereuses. Trop souvent, le diagnostic de santé mentale est associé à des comportements violents, mais sans réels fondements. Au contraire, les personnes avec des problématiques de santé mentale sont plus susceptibles d'être victimes de violence ou de se mettre à risque elles-mêmes.

Il est possible qu'une personne puisse avoir des comportements ou des idées qui peuvent sembler bizarres et incongrus, par exemple, une personne qui parle fort et seule dans un corridor ou dans un espace public. Ce type de comportements peut être dérangeant, mais n'est pas

nécessairement dangereux pour les autres locataires, ou pour la personne elle-même.

Il arrive également que les comportements dérangeants ne soient pas nécessairement dus à un problème de santé mentale. En effet, comme pour toute autre personne, cela peut être causé par un problème de personnalité, un conflit de valeurs, un conflit de voisinage, etc. Lorsqu'une personne vit un problème avec une personne ayant un diagnostic de problème de santé mentale, la cause du conflit est trop souvent expliquée par le diagnostic de santé mentale, alors que dans les faits, le conflit peut émaner de plusieurs autres sources, comme celles évoquées plus haut. La personne la mieux placée pour expliquer les comportements en question est la personne elle-même. Elle sera également la meilleure personne pour trouver des solutions aux comportements « dérangeants ».

Il arrive également dans certaines situations qu'une personne puisse paraître réellement dangereuse ou qu'elle semble être dans un état second. Cette personne est peut-être en train de vivre une situation de crise.

Situation de crise ¹⁰

La crise est une période de désorganisation ou de trouble que vit une personne lorsque cette dernière est confrontée à un obstacle lié à des objectifs importants de sa vie. Pour certaines personnes, il sera impossible de résoudre cet obstacle à l'aide des mécanismes habituels de résolutions de problèmes. La personne tentera de résoudre la situation à maintes reprises, mais sans succès.

8 Ibid

9 Organisation mondiale de la santé (2014). *La santé mentale : renforcer notre action*. Aide-mémoire N°220. (www.who.int/mcdiacentre/factsheets/fs220/fr/)

10 Agence de la santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (2007). *Notions de base en santé mentale*.

L'état de crise se définit par trois critères :

- Un stress grave qui déclenche l'état de crise.
- Un déséquilibre émotif et profond envahissant la personne.
- Des tentatives pressantes et répétées par la personne pour résoudre le problème.

SYMPTÔMES PHYSIQUES	SYMPTÔMES PSYCHOLOGIQUES	SYMPTÔMES COMPORTEMENTAUX
• Mauvais sommeil • Perte de poids/d'appétit • Maux de toutes sortes • Baisse d'énergie	• Anxiété, tension • Tristesse • Pessimisme, repli sur soi • Perte d'intérêt	• Changements dans les habitudes de vie, consommation : médicaments, drogues, alcool, nourriture, etc. • Impulsivité/passivité • Négligence inhabituelle sur le plan de l'hygiène

Lorsque l'on croit qu'une personne peut être en situation de crise, il est très important de l'encourager à demander de l'aide. Malgré toute la bonne volonté, il faut reconnaître que nos compétences peuvent être limitées dans ces situations et qu'une aide extérieure est nécessaire. Des organismes de votre région seront plus outillés pour intervenir correctement.

« La personne la mieux placée pour expliquer les comportements en question est la personne elle-même. »



GESTION DE CONFLIT

Qu'est-ce qu'un conflit?

Parfois, malgré toutes les mesures mises en place pour prévenir les mésententes, il arrive qu'un conflit éclate au sein d'un milieu. Avant toute chose, il est primordial de définir ce qu'est un conflit. En règle générale, un conflit se manifeste lorsque les actions d'une personne nuisent ou interfèrent avec les actions d'une autre personne. Un conflit peut émaner d'une opposition des besoins de deux personnes ou plus. Cela peut se produire également lorsque les valeurs de deux personnes ou plus sont en opposition.

Les conflits dans le milieu de l'habitation sont caractérisés par la proximité physique et par des interactions régulières entre les parties en conflit.

Les conflits peuvent survenir entre deux voisins, deux locataires, deux administrateurs, entre un locataire et un propriétaire, etc. Un conflit peut tout autant impliquer un locataire, un gestionnaire, un employé, un intervenant, etc.

Habituellement dans un conflit au moins une partie se sent brimée par les agissements de l'autre partie.

En outre, même si en apparence un conflit ne semble impliquer que deux parties, il arrive bien souvent que d'autres personnes puissent être impliquées et affectées par le conflit et, par le fait même, que celles-ci puissent influencer ce dernier. Il est ainsi important de prendre en considération tous les acteurs pouvant influencer ou être influencés par le conflit.

Les conflits sont normaux

Il est important de se rappeler que les conflits sont normaux et qu'ils font partie de la vie en société. Les conflits peuvent créer des situations stressantes et frustrantes, mais ceux-ci peuvent également être une opportunité et une façon de grandir.

Il est important de se rappeler qu'il n'existe pas de formule magique pour régler un conflit et que chaque situation est unique. D'ailleurs, il est important de reconnaître que la meilleure façon de résoudre un conflit émane généralement des personnes qui sont impliquées dans le conflit. Il est alors essentiel que les parties soient actives dans la résolution du conflit.¹¹

Les facteurs influençant les conflits

Les conflits peuvent avoir différentes causes et peuvent être de natures bien différentes. Il est important de pouvoir explorer les différents éléments pour mieux comprendre la source du conflit et tenter d'y trouver une solution optimale.

- Les valeurs des individus;
- L'humeur des individus;
- Le contexte dans lequel se déroule le conflit;
- Ce que les personnes connaissent de la situation;
- Ce que les personnes ont intérêt à gagner ou ce qu'elles peuvent perdre si le conflit se règle ou non.

¹¹ L'Autre Avenue (2014). Présentation « Entre Toit et moi, pas de place pour la rue ».

« Il est important de se rappeler qu'il n'existe pas de formule magique pour régler un conflit et que chaque situation est unique. »

Les troubles de voisinage

Habituellement, l'origine d'un conflit de voisinage se trouve dans une succession de plusieurs évènements posant problème ou préjudice à l'une ou l'autre des parties. C'est dans la répétition des évènements qu'est souvent la cause du problème.

Cette répétition des évènements peut créer chez les personnes qui en sont « victimes » une baisse de leur seuil de tolérance envers leurs voisins. Même si la fréquence des évènements problématiques diminue, un voisin peut-être autant dérangé dû au fait que son seuil de tolérance a diminué. L'« anticipation » de comportements dérangeants peut ainsi créer des frustrations et du stress, sans que ces comportements ne se produisent réellement. Cela implique qu'un comportement n'a plus besoin de se produire pour créer de l'inconfort auprès des voisins.

En effet, la relation entre les personnes devient alors de plus en plus tendue, même s'il est survenu une diminution des comportements dérangeants. C'est habituellement la succession de plusieurs conflits « non réglés » qui précipite la détérioration des relations entre voisins. Ainsi, toutes nouvelles interactions avec l'autre personne seront perçues comme dérangeantes. Il est alors important de tenter de régler une situation le plus tôt possible, avant que celle-ci ne se dégénère.

Les démarches préalables à la plainte

Avant d'acheminer une plainte, un locataire doit tenter des actions, afin de tenter de régler un conflit. La meilleure action que l'on peut entreprendre est d'aller à la rencontre de la personne avec qui l'on est en conflit.

Par contre, certaines étapes sont suggérées pour faciliter la rencontre avec l'autre partie :

1 Définir

L'une des premières étapes de la résolution est de se rendre compte que l'on est en conflit. Il est important de prendre le temps de bien comprendre la situation et de bien la définir. Parfois, il peut être nécessaire de décortiquer la situation problématique en plusieurs éléments pour mieux la comprendre.

2 Prendre du recul

Pour mieux comprendre une situation, il est conseillé de prendre un certain recul par rapport à la situation, de se calmer, voire même se retirer de la situation. Cela permet de mieux comprendre et de ne pas agir trop rapidement. On peut également tenter de trouver les motivations et le point de vue de l'autre partie impliquée dans le conflit.

« L'« anticipation » de comportements dérangeants peut ainsi créer des frustrations et du stress, sans que ces comportements ne se produisent réellement. »

3 Parler

L'étape suivante est d'aller à la rencontre de l'autre partie impliquée dans le conflit. À cette étape, il faut décrire ce qui nous dérange de la situation et ce que l'on aimerait voir changer. À cette étape il est important de parler à l'autre partie de ce que la situation nous fait vivre. Par contre il est important d'axer sur les faits et de parler au « je » plutôt qu'au « tu ».

4 Écouter

Il faut décrire nos attentes, mais il faut également écouter ce que l'autre partie a à apporter pour pouvoir trouver une solution au problème qui convient aux deux parties. À cette étape, il est important d'avoir une définition commune du problème pour pouvoir entreprendre les autres étapes.

5 Trouver des solutions

La prochaine étape consiste à envisager des solutions qui répondront aux deux parties. Il faut suggérer à l'autre partie plusieurs solutions pour permettre de trouver un terrain d'entente. Les deux parties choisiront alors la meilleure solution au problème et s'accorderont sur l'exécution de la solution. Il est important de s'assurer que les deux parties sont en accord et qu'elles sont satisfaites de la solution apportée.

6 Appliquer et évaluer

Par la suite, les deux parties peuvent appliquer les solutions retenues. Si les solutions, après qu'elles aient été mises en place, ne conviennent pas aux parties, il sera peut-être alors nécessaire d'entreprendre une solution de rechange ou d'ajuster les moyens convenus.

Il faut faire attention cependant, car certains comportements et certaines façons de communiquer sont à favoriser et à éviter lors d'un conflit. Ceux-ci sont présentés dans les paragraphes suivants.



Comportements à éviter lors de la résolution de conflit

Certaines tendances existent lorsque l'on tente de résoudre un problème. Ces comportements peuvent malheureusement empirer le conflit malgré de bonnes intentions. Ces comportements peuvent provenir autant des individus impliqués dans le conflit que des personnes externes qui tentent de régler la situation. En voici les principaux :

- Tenter à tout prix de trouver un coupable;
- Supposer savoir ce qui s'est passé et pourquoi;
- Prendre pour une des parties impliquées dans le conflit;
- Donner notre opinion ou un jugement sur les événements;
- Utiliser votre ton ou votre corps pour démontrer votre désapprobation;
- Dire aux autres ce qu'ils doivent faire;
- Ne pas prendre en considération que l'autre partie impliquée dans le conflit a sa propre explication sur le conflit.

Comportements favorables à la résolution de conflit

À l'inverse, certains comportements favorisent une meilleure résolution des conflits :

- Inviter les individus à donner leur point de vue sur les événements;
- Demander quelles sont les attentes des parties à régler le conflit;
- Tenter de comprendre les pensées et les sentiments des personnes impliquées au moment des événements;
- Axer sur les faits (qui, quoi, quand, où, comment) lors de la résolution et de parler au « je » plutôt qu'au « tu » lorsque l'on exprime ce qui nous affecte.
- Amener les individus à envisager qui peut être affecté par la situation et comment;
- Demander aux personnes ce qu'elles souhaitent faire pour régler le conflit.



Principes pour une meilleure communication

Il est important de se rappeler que la communication est un processus dynamique et complexe. De plus, certains moments et contextes sont plus propices à une meilleure communication. Il est important de bien choisir le moment pour aller à la rencontre de l'autre partie.

Le lieu propice :

- Choisir un lieu calme et isolé
- Un endroit où tous se sentent à l'aise pour échanger

Le moment propice :

- Obtenir la disponibilité de tous
- La disposition émotive de chacun : se détacher de nos émotions, avoir assez de recul

Des éléments de la communication :

- Bien identifier ce que l'on veut aborder, avoir les idées claires
- Démontrer son écoute
- Tenter d'utiliser un langage clair
- Faire attention à notre ton, notre débit et aux mots qu'on utilise, etc.
- Être conscient de notre langage non verbal

Limiter l'agressivité¹²

Quelques conseils afin de limiter l'agressivité lorsqu'on communique avec une autre personne dans l'objectif de régler un conflit :

Agir calmement

- éviter de réagir immédiatement
- tenter de prendre du recul et de chercher à comprendre la situation
- prendre conscience des réactions émotives qu'entraîne le conflit

Se protéger

- éviter de se laisser impliquer affectivement dans une situation
- ne pas entrer dans le jeu du dénigrement mutuel
- laisser à l'autre la possibilité de mentionner ce qui le dérange
- si nécessaire, s'exprimer clairement sur l'attitude agressive de son interlocuteur

Se baser sur les faits et les événements

- faire préciser, éclaircir les faits reprochés
- reconnaître les faits précisés pour développer des échanges constructifs
- faire confiance à priori à l'autre (donner la chance à l'autre de modifier son comportement)
- Être en accord sur les faits

Agir ensemble

- poser les limites de ce qui est acceptable
- rassurer l'autre en trouvant le motif de ses craintes.

Conflit de valeurs

Il est possible durant le processus de résolution de conflit, qu'un conflit surgisse au niveau des valeurs des deux parties. Cela est normal, chaque individu affectionne certaines valeurs plus que d'autres. Dans des situations comme celles-ci, il est inutile d'affronter le choix de valeurs de chacun. La meilleure solution est de prendre conscience des différences sur leurs propres valeurs et de les accepter. Il est plus prometteur de travailler à ajuster les attitudes et les perceptions qui sont plus flexibles que les valeurs des individus.

¹² Marsan C. (2007). *Gérer les conflits*.

Les styles de résolution de conflit¹³

Lors d'un conflit, nous avons chacun notre propre façon d'aborder celui-ci. Selon les situations, certaines façons de résoudre un conflit sont préférables à d'autres. Le plus souvent, le style « coopératif » permettant d'obtenir une solution convenable pour tous est préférable, mais cela n'est pas vrai pour toutes les situations. Dans les paragraphes suivants sont présentés les quatre styles les plus utilisés pour résoudre un problème.

Le style compétitif

Avec le style « compétitif », les personnes sont plus enclines à percevoir le conflit comme étant une lutte. Dans ce style, le point de vue de l'autre est utilisé pour avoir l'avantage sur l'autre partie, il y aura un gagnant et un perdant et une personne tiendra à prouver qu'elle a raison et elle défendra ses idées.

Le style fuyant

Avec le style « fuyant », la personne impliquée tentera à tout prix d'éviter le conflit. Le conflit est perçu alors comme une expérience négative. La personne veut éviter le malaise qui sera créé par le conflit et par sa résolution et elle réprimera les émotions créées par le conflit.

Le style accommodant

Dans ce style, la personne tente à tout prix de sacrifier ses positions pour satisfaire l'autre. La personne qui adopte ce style ne tiendra pas compte de ses préoccupations pour résoudre le conflit et elle tentera d'écouter et de prendre la place de l'autre dans la situation, afin de tenter de mieux la comprendre.

Le style coopératif

Avec le style « coopératif », la personne perçoit les conflits comme étant des situations solubles. Les préoccupations des deux parties sont alors prises en compte dans la résolution et dans la solution. La personne utilisant ce style travaillera avec l'autre partie pour trouver une solution. Dans ce style, la personne défend son point de vue, mais comprend l'autre également. Ce style est utile lorsque le point de vue des deux parties est important et qu'il faut obtenir l'approbation de l'autre partie, afin de voir le conflit se régler.

¹³ Réseau communautaire (2014). *La résolution de conflits*.

« Il est important de se rappeler que la communication est un processus dynamique et complexe. »

« La personne qui dépose la plainte reste, malgré le dépôt de la plainte, actif dans la résolution. »

LA PLAINTÉ

Parfois, il est nécessaire qu'un locataire achemine une plainte aux responsables de l'habitation. Le dépôt d'une plainte est une démarche qui doit se faire après avoir tenté de régler la situation par soi-même. On dépose une plainte lorsqu'on veut de l'aide pour tenter de régler le problème. La personne qui dépose la plainte reste, malgré le dépôt de la plainte, actif dans la résolution.

Une plainte officielle doit être écrite. Habituellement, la lettre est adressée au propriétaire ou au responsable de la gestion des plaintes (CA, intervenant, comité de vie interne, bureau de plaintes [HLM], etc.).

Une plainte doit inclure les renseignements de la partie plaignante : nom, adresse, numéro de téléphone. De plus, elle doit comprendre une description de la situation problématique. Il est essentiel que la plainte écrite se base sur des faits et non sur des opinions. Habituellement, des faits sont des énoncés qui sont mesurables et vérifiables (qui, quoi, quand, où, comment).

Il est bien important de se rappeler que, malgré l'écriture et le fait de faire une plainte officielle, l'auteur de la plainte doit rester actif dans la résolution du conflit. Trop souvent, lorsqu'une plainte est acheminée, l'auteur se distancie de la situation et laisse l'intervenant ou une autre personne gérer la situation, alors qu'au contraire, lorsqu'un locataire rédige une plainte, il doit prendre activement part à la résolution. Il doit se demander ce qu'il peut faire pour changer la situation. Il faut également qu'il se demande ce qu'il souhaite régler lorsqu'il achemine une plainte écrite.

Il faut faire attention. Une plainte officielle ne résulte pas nécessairement sur une résolution et peut, au contraire, envenimer le climat au sein de l'habitation. Certaines situations peuvent être réglées avant qu'une plainte soit déposée.



La plainte n'est pas une mise en demeure. Une mise en demeure permet d'informer le propriétaire ou le locataire de l'intention du locataire d'entreprendre des procédures à la Régie du logement, si le problème ne se règle pas.

Pour mieux illustrer la plainte, voici un exemple d'une plainte, inspiré d'un cas fictif. Celle-ci inclut une description des événements, nos attentes vis-à-vis la plainte, les démarches qui ont déjà été tentées et les démarches que l'on s'engage à entreprendre pour tenter de régler la situation.

Québec (lieu), le 10 septembre 2015 (date)

(Nom) Au conseil d'administration des Habitations des Lièvres

(Adresse) 13, rue des Clés en main

Québec, Québec

G0R 0L0

Objet : Plainte

(Description des événements) Le 4 septembre 2014
dernier j'ai vécu une situation ...

(Qui?, Quoi?, Où?, Quand?, Comment?)

(Description des démarches entreprises pour régler le problème) J'ai
tenté de régler la problématique en entreprenant des démarches avec M.
Serge X le 5 septembre ... (Qui?, Quoi?, Où?, Quand?, Comment?)

(Engagement(s) pour régler la situation) Pour tenter de régler la
problématique, je m'engage à... entreprendre une démarche de médiation.

Je demande ainsi votre collaboration pour régler
la problématique mentionnée ci-haut.

(Formule de salutation) Je vous prie d'agréer, Madame (ou
Monsieur), l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

(Nom) Céline Y

(Adresse) 20 A, rue des Clés en main

(Numéro de téléphone) 418-111-2222

(Adresse de courriel) CélineY@holala.ca



Plusieurs possibilités s'offrent au locataire qui souhaite régler un conflit. Le principe central qui doit demeurer est celui de responsabiliser les individus par rapport à la résolution du conflit. Il est important de donner des outils aux personnes, afin qu'elles puissent tenter de gérer par elles-mêmes leurs conflits. Il faut vérifier que toutes les parties prennent activement part aux démarches qui ont été entreprises, qu'elles aient été initiées par les locataires ou par le propriétaire, avant d'entreprendre des démarches telles que la médiation et l'arbitrage.

LE PROCESSUS DE GESTION DE PLAINTE

Dans la plupart des milieux d'habitation où l'on retrouve plusieurs logements, il existe un processus formel de gestion des plaintes. Avoir un processus établi et écrit de gestion des plaintes assure aux différents locataires d'être traités également devant les règlements. Le processus de gestion des plaintes doit bien définir le rôle de chaque acteur au sein de l'habitation.

La gestion des plaintes est très différente, selon le type de logement. Dans des logements collectifs, la gestion des plaintes est habituellement assurée par un intervenant sur les lieux, par un coordonnateur ou par un comité de vie interne. Il est possible aussi qu'une seule personne du conseil d'administration soit déléguée pour la gestion des conflits.

Une plainte peut être également gérée par le CA d'un logement collectif. La FOHM¹⁴ recommande cependant que le CA s'en tienne à un rôle de vérification de l'application des règlements et de vérification par rapport au respect du processus de gestion de plainte. De plus, le CA est responsable de voir à ce que les règlements de l'immeuble soient adéquats. Ainsi il est fort important qu'un organisme

adopte des politiques claires et une politique de gestion des plaintes formelle.

Délai de traitement d'une plainte

Il est également important de considérer le délai de traitement de la plainte. En effet, il est important qu'un organisme soit apte à donner une réponse la plus brève possible à une plainte écrite par un locataire.

Un locataire qui ne reçoit pas de réponse rapidement ou qui ne reçoit pas de retour sur sa plainte pourrait perdre confiance dans le processus de gestion de plainte. Également, le conflit à l'origine de la plainte pourrait prendre plus d'envergure et affecter négativement le climat du milieu d'habitation.

D'ailleurs, un locataire pourrait entreprendre une démarche auprès de la Régie du logement contre le propriétaire, car celui-ci ne peut jouir pleinement de son logement.

Pour plus de détails sur le droit de la « pleine jouissance des lieux » des locataires, vous pouvez consulter le premier cahier du projet « Entre Toit et moi, pas de place pour la rue » sur les droits et obligations en logement.

Bien sûr, le délai de traitement de la plainte peut-être est influencé par plusieurs facteurs qui varient selon chaque organisme, dont les ressources humaines disponibles, le processus de gestion des plaintes en place, etc. Il peut être important de fournir un délai maximum aux locataires pour le traitement de la plainte, par exemple un mois depuis la réception de la plainte.

Dans certaines organisations, un avis de réception de la plainte est envoyé aux locataires pour leur signifier que leur plainte a bel et bien été reçue. Par la suite, l'organisme fournit une réponse au locataire plaignant et l'informe de ce qu'elle compte faire pour régler la situation. L'avis est un outil supplémentaire, permettant de signifier au locataire que sa plainte n'a pas été oubliée et qu'elle est traitée.

¹⁴ FOHM (2010). Manuel de la FOHM; *Le soutien communautaire*.



Après qu'une plainte ait été résolue, il peut être nécessaire, dans certaines situations, de faire un suivi auprès du locataire, afin de s'assurer que la situation est bel et bien réglée et que les solutions mises en place ont été appliquées et conviennent.

LA MÉDIATION

Il est possible qu'un conflit soit plus compliqué à se régler, malgré tous les efforts que l'on met dans la démarche. Dans ces cas où la communication s'aggrave entre les deux parties et où le conflit semble être figé, il peut être nécessaire de faire intervenir une troisième partie dans la situation. Cette méthode de résolution de conflit se nomme la médiation.

La médiation permet de rétablir des liens plus harmonieux entre voisins et de rétablir un climat plus agréable et durable au sein du milieu d'habitation. La médiation permet aux individus de participer activement à la résolution du conflit en tentant de trouver une solution qui convient aux parties à l'aide d'une personne neutre telle qu'un médiateur.

Le médiateur

Généralement, un médiateur est une personne qui n'a pas de parti pris. Le médiateur doit être impartial dans le conflit ou doit tenter d'atteindre ce principe. Dans certaines situations, il peut être compliqué de trouver une personne qui n'est pas, d'une façon ou d'une autre, impliquée dans le conflit. De plus, un médiateur doit être une personne en qui les parties ont confiance. Cette personne doit faire preuve d'écoute envers les personnes et respecter les points de vue de toutes les parties impliquées dans le conflit.

Le médiateur permet d'envisager des solutions au conflit qui conviennent aux parties en tentant de rétablir un dialogue entre eux. Celui-ci permet de soutenir la réflexion sur les attentes des différentes parties et de trouver de nouvelles pistes de solutions. De plus, celui-ci doit user de créativité dans ses méthodes pour trouver des solutions convenant à tous.

Il est possible que la médiation s'étende sur plusieurs rencontres. Il est alors important de prévoir plusieurs séances dès le début de la démarche si cela semble nécessaire. Il est bien important de définir auprès des participants le déroulement de la médiation et les règles qu'ils devront suivre pour le bon déroulement.



« Un locataire qui ne reçoit pas de réponse rapidement ou qui ne reçoit pas de retour sur sa plainte pourrait perdre confiance dans le processus de gestion de plainte. »

La médiation par étapes¹⁵

Brièvement, voici les différentes étapes suggérées durant un processus de médiation :

1. Rencontre individuelle des parties :

- A. Explication de la procédure prévue de médiation;
- B. Collecte d'information sur les événements entourant le conflit;
- C. Permettre aux parties d'exprimer leurs émotions et leurs points de vue.

2. Trouver une définition commune du problème :

- A. Les parties doivent s'entendre sur l'élément posant problème;
- B. Le médiateur tentera de rétablir la communication entre les parties pour faire émerger une compréhension commune du problème.

3. Faire un remue-méninge :

- A. Faire une liste de toutes les solutions possibles;
- B. Toutes les idées suggérées sont acceptées et sont potentiellement bonnes;
- C. On écoute et on tente de comprendre les propositions de chacun;
- D. On ne donne pas de jugement sur la validité des propositions.

4. Choisir une idée :

- A. Peser le pour et le contre de chaque solution proposée;
- B. Trouver une solution permettant de satisfaire le mieux les attentes des parties;
- C. Établir la mise en action de la solution ou des solutions;
- D. Définir la période d'essai de cette idée.

5. Évaluer et faire un bilan :

- A. Faire un retour sur l'application de la solution;
- B. Lorsque nécessaire, revoir la solution et l'adapter à la nouvelle réalité.

¹⁵ FOHM (2010). *Manuel de la FOHM*; Le soutien communautaire.

Quelques conseils pour favoriser la médiation

Réaliser une démarche de médiation dans un conflit interpersonnel exige certaines mesures qui peuvent faciliter la démarche :

- Il est prioritaire, et ce, avant toute chose, d'établir un consensus sur l'origine du conflit, de la perception et de la compréhension commune du conflit. Il s'agit là de l'étape la plus cruciale de toutes les démarches de médiation. Si on arrive à s'entendre sur ces points, on arrive plus vite à une solution;
- Établir des règles de fonctionnement et clarifier les rôles de chacune des parties;
- Fixer l'objectif de la médiation entre les parties en conflit au début de la démarche;
- Réaliser une synthèse du différend à mi-parcours de la démarche peut être une bonne façon de s'ajuster si nécessaire;
- Identifier les facteurs qui bloquent l'échange lorsque cela arrive et permettre aux parties de s'exprimer.

Médiation de quartier

Il existe dans la région de la Capitale-Nationale, un organisme qui se spécialise en médiation de quartier. En effet, l'organisme « L'Autre Avenue » a développé une expertise en médiation au fil des années. Son équipe offre un service de médiation et de l'aide pour développer de meilleures techniques de gestion de conflit.

Coordonnées

Ville de Québec

Téléphone : 418.648.6662

Télécopieur : 418.648.8903

Sans frais : 1.888.882.6662

lautreavenue@megaquebec.net

www.lautreavenue.com

Donnacona

Téléphone : 418.285.5585

Télécopieur : 418.648.8903

Sans frais : 1.888.387.5585

lautreavenueptf@megaquebec.net

www.lautreavenue.com



**L'Autre
Avenue**
organisme de justice alternative

L'ARBITRAGE

Parfois, une des solutions aux conflits est l'arbitrage entre les parties. Toutefois, pour que deux parties entament un processus d'arbitrage, d'autres avenues doivent avoir été au préalable explorées. Cette voie est habituellement utilisée lorsque les liens entre les parties sont coupés. Les parties ne sont plus aptes à se parler pour tenter de régler la situation. Lorsque les parties refusent une démarche de médiation, cela peut être une bonne alternative.

Dans ces cas-ci, une personne agira comme arbitre entre les deux parties. Cela peut être un intervenant, un membre du CA, un propriétaire ou toute autre personne qui a la confiance des deux parties.

Le but de l'arbitrage est d'arriver à une entente écrite entre les deux parties par l'intervention d'une autre partie. Cette entente doit convenir aux parties et ne doit pas se faire au détriment d'une des deux parties. L'arbitrage amène souvent à des compromis de la part des deux parties. L'arbitrage peut se dérouler sur une seule rencontre ou pendant plusieurs rencontres.

Tout comme la médiation, il est préférable de rencontrer les parties individuellement avant de débiter le processus d'arbitrage. Ces rencontres permettront de fixer les objectifs des deux parties et d'expliquer le déroulement de l'arbitrage. L'arbitre doit, au début du processus, fixer des objectifs à atteindre pour régler le conflit.

Pendant un processus d'arbitrage, il est possible que les parties ne se rencontrent pas directement. Ils rencontrent alors respectivement l'arbitre choisi sans nécessairement voir l'autre partie.



L'arbitrage est l'ultime outil permettant la résolution d'un conflit, avant d'envisager une plainte à la Régie du logement. Cependant, la médiation est, selon nous, la démarche à

favoriser, car l'arbitrage n'implique pas dans une même mesure les parties dans le processus de résolution de conflit que la médiation. De plus, l'arbitrage ne permet pas de rétablir le lien entre les parties. Cette méthode reste cependant une solution à envisager avant de devoir confier le processus de résolution à la Régie du logement.

DÉFAUT DE PAIEMENT

Avant tout, il est important de se rappeler que selon la Régie du logement, un locataire est considéré en retard sur le paiement de son loyer lorsqu'il ne s'acquitte pas du paiement du loyer la journée prévue. Un propriétaire peut alors poursuivre à la Régie du logement un locataire pour retard de paiement.

Pour en savoir plus sur les obligations des locataires sur les retards de paiements et non-paiements, vous pouvez consulter le premier cahier du Projet sur les droits et obligations en logement.

Des causes variées

Les retards de paiements et les non-paiements auprès des locataires peuvent avoir des causes bien diverses. Les retards peuvent être causés par des situations qui sont hors du contrôle des locataires. Par exemple il peut exister un délai dans la réception des montants pour de l'aide financière lorsque l'on fait une demande. Également, le retard ou le non-paiement peuvent avoir des causes plus personnelles et peuvent être causés par un ou des problèmes plus graves.

« Les retards peuvent être causés par des situations qui sont hors du contrôle des locataires. »

Une communication continue

La première règle pour éviter bien des situations problématiques est de toujours avoir une communication franche et continue entre propriétaire et locataire. En effet un locataire qui pense ne pas être apte à s'acquitter de son loyer, peut en informer le plus tôt possible le propriétaire. Cela peut éviter bien des problèmes au propriétaire et par le fait même au locataire. Cela sera plus facile de trouver un moyen pour le locataire de rembourser le loyer qui est dû. La même règle s'applique pour les propriétaires également. Il faut tenter de communiquer avec le locataire le plus tôt possible pour mieux comprendre la situation qui a amené un défaut de paiement de sa part.

Il faut être conscient que le défaut de paiement peut parfois créer chez le locataire un sentiment de honte et de fuite. Il n'est pas toujours facile pour certaines personnes lorsqu'elles sont en défaut de paiement d'aller à la rencontre du propriétaire pour prendre une entente.

Les ententes de paiement

Dans certains cas, une entente de paiement ou de remboursement peut être une bonne solution pour régler la situation. Les ententes entre un locataire et un propriétaire peuvent être très variées, en fonction de la latitude du propriétaire. Elles peuvent s'étaler en plusieurs paiements pour permettre au locataire de rembourser le loyer dû. De plus, un locataire voulant prendre une entente de paiement avec son propriétaire témoigne de sa bonne volonté à vouloir régler la situation.

Comme mentionné plus haut, un locataire peut parfois prendre une entente avec le propriétaire ou le CA pour lui permettre de rembourser les loyers impayés. La lettre suivante est un exemple d'une lettre qui pourrait être envoyée par le locataire au propriétaire du logement.



Québec (lieu), le 10 septembre 2014 (date)

(Nom) Au conseil d'administration des Habitations des Lièvres

(Adresse) 13, rue des Clés en main

Québec, Québec

G0R 0L0

Objet : Demande d'entente de paiement

Madame, Monsieur

Le mois dernier, je n'ai pas été apte à payer le paiement de mon loyer. Je suis désolé des inconvénients engendrés par la situation. Cela est dû à ... (mettre motif).

Ces difficultés seront (ou sont rentrées) dans l'ordre. Malheureusement, je ne peux rembourser ma dette en un versement. Je souhaiterais donc prendre une entente avec vous pour faire le paiement en ... (inscrire l'entente souhaitée).

Vous pouvez me contacter pour que l'on puisse discuter de l'entente de remboursement et des paramètres de celle-ci.

En vous remerciant de votre compréhension je vous prie d'accepter, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

(Signature)

(Nom) Céline Y

(Adresse) 20 A, rue des Clés en main

(Numéro de téléphone) 418-111-2222

(Adresse de courriel) CélineY@holala.ca



Ce ne sont pas tous les propriétaires ou tous les organismes qui acceptent de prendre des ententes de paiements. Cela peut être une solution, mais les propriétaires n'ont pas l'obligation légale d'accepter de prendre entente avec un locataire qui serait en défaut de paiement.

Remboursement avant l'audience

Si un propriétaire poursuit un locataire à la Régie du logement, le locataire peut rembourser le propriétaire avant la tenue de l'audience à la Régie du logement. Le propriétaire pourra alors annuler la poursuite. Un locataire peut également amener le montant dû le jour de l'audience et la poursuite pourra, dans ce cas également, être annulée.



Un propriétaire peut également poursuivre à la Régie du logement un locataire, car celui-ci a été plusieurs fois en retard dans ses paiements.

Des organismes spécialisés en gestion financière sont disponibles pour permettre de trouver une solution aux situations récurrentes de retards de paiements ou de non-paiements. Vous pouvez utiliser le service téléphonique 211 pour trouver l'organisme le plus approprié.

L'ENCOMBREMENT ET L'INSALUBRITÉ MORBIDE¹⁶

L'encombrement et l'insalubrité morbide sont deux situations bien différentes. En fait, il existe plusieurs niveaux ou degrés d'encombrement et d'insalubrité en logement. Le but de cette section est de présenter les différents niveaux et leurs caractéristiques spécifiques.

L'encombrement se caractérise par l'accumulation d'objets de toutes sortes (journaux, boîtes, bouteilles, factures, etc.). Dans certains cas, l'encombrement peut évoluer vers un syndrome d'accumulation et même vers un syndrome d'insalubrité morbide. Les deux cas sont considérés comme des syndromes et non comme des maladies.

Dans ces cas précis, les personnes vivant avec ce syndrome peuvent accumuler des déchets et des ordures. Cela peut entraîner des infestations de vermines, d'insectes et de parasites dans le logement. De plus, il est possible que la personne néglige son état corporel. Ce type de comportements peut compromettre la sécurité des occupants, car cela peut augmenter les risques d'incendie dans le logement et dans le milieu d'habitation.

L'une des caractéristiques des personnes vivant avec ce syndrome est qu'elles habitent souvent seules. En plus, elles sont en général des personnes discrètes et ne veulent pas exposer aux autres l'état de leur logement.

Les professionnels du Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale¹⁷ ont élaboré un tableau pour permettre de mieux comprendre la distinction entre un syndrome d'encombrement et un syndrome d'insalubrité morbide.

¹⁶ Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale (2013). *Au-delà de l'encombrement ou de l'insalubrité morbide, la rencontre d'une personne et les conditions d'interventions*.

¹⁷ Ibid

	ENCOMBREMENT	INSALUBRITÉ MORBIDE
Condition générale du logement	Logement (très) encombré, mais relativement fonctionnel et propre. Surface de plancher dégagée par endroits pour se déplacer. Parfois c'est une pièce qui est très encombrée.	Accès au logement difficile : difficulté d'accès aux pièces du logement et à la circulation dans les corridors. Intérieur désorganisé : tout est sens dessus dessous
Éléments de description	Accumulation organisée ou non : souvent, il y a présence d'une thématique d'objets : journaux, contenants en plastiques, circulaires, etc. Présence de beaucoup de boîtes et d'empilement. Cuisine généralement fonctionnelle (four, évier). Logement sale et poussiéreux; les insectes qu'on peut y retrouver sont des poissons d'argent ou des punaises de lit.	Accumulation désorganisée : déchets, toutes sortes d'objets hétéroclites. Ce qui sert à l'hygiène est souvent non fonctionnel : éviers, lavabos, baignoires, toilettes : cassés ou bouchés. Logement insalubre : risque élevé de présence d'insectes volants (mouches) et rampants (vers, larves) et de punaises de lit. Présence d'excréments possible Odeur parfois forte et repoussante dans le logement
Hygiène de la personne		Négligence environnementale et corporelle. La personne peut dégager une odeur suscitant l'évitement, le rejet ou l'exclusion.
Constats	L'encombrement est plus toléré et tolérable pour le voisinage. Ces personnes sont, de prime abord, réfractaires à recevoir de l'aide, mais moins que dans les cas d'insalubrité morbide. Parce qu'elles sont moins désorganisées, il est en général plus facile d'entrer en contact avec ces personnes qui ont un meilleur état de santé que dans les cas d'insalubrité. Ces situations peuvent évoluer vers un syndrome d'insalubrité morbide.	Ces personnes connaissent peu leurs droits. Elles ne demandent pas d'aide et font preuve de déni envers leur situation. Ainsi, ces personnes sont réfractaires à recevoir de l'aide ou collaborent de façon mitigée, si elles en sont obligées par la Ville ou par les propriétaires. La situation d'insalubrité morbide génère de la répulsion, de l'impuissance et parfois du découragement chez les gens qui en sont témoins.

Pour obtenir de l'aide pour pouvoir mieux intervenir auprès de personnes atteintes de ce syndrome, vous pouvez contacter votre Centre de santé et services sociaux (CSSS) ou des organismes communautaires de votre région. Vous pouvez utiliser le service téléphonique 211 pour trouver l'organisme le plus approprié.

Pour les personnes habitant la ville de Québec, vous pouvez également contacter votre bureau d'arrondissement pour le service d'inspection relativement à la salubrité. La ville de Québec a à sa disposition des inspecteurs en salubrité qui interviendront en partenariat avec des intervenants d'un CSSS dans des cas d'insalubrité morbide.

Il est important de ne pas hésiter pour demander de l'aide et de tenter d'intervenir le plus tôt possible.

OUTIL D'ANALYSE

Avec les différentes composantes d'un conflit, nous avons créé un outil d'analyse pour mieux comprendre le conflit en soi. Cette grille permet de diviser et d'analyser les différentes dimensions pouvant influencer le conflit. Cette grille inclut les différentes composantes et permet de rassembler l'information au même endroit. Cet outil permet d'avoir une vision d'ensemble de la situation et de pouvoir se centrer sur les faits.

Pour qui?

Cet outil est destiné aux intervenants communautaires, propriétaires, gestionnaires, locataires, à un tiers, etc. En fait, il peut être utilisé par toute personne qui veut mieux comprendre tous les éléments qui forment un conflit.

Quand l'utiliser?

Cet outil peut être utilisé :

- avant la rédaction d'une plainte écrite;
- avant ou pendant une démarche de médiation ou de négociation;
- à tout moment pour se rappeler les dimensions d'une situation et axer sur les éléments importants;

Noms des parties :				
Contexte Éléments influençant le conflit				
Relations Ce que les individus représentent les uns pour les autres				
Information Ce que les individus savent ou perçoivent de la situation				
Intérêts Ce que les individus ont à perdre ou à gagner				

Pour mieux comprendre l'outil, la mise en situation suivante sera utilisée.

Mise en situation :

Céline habite dans un bloc appartement de type OBNL comprenant environ 50 logements. Elle est âgée de 56 ans et habite seule dans son appartement depuis maintenant 2 ans. Depuis quelques mois, son voisin de l'étage inférieur, Serge, se plaint qu'elle fait beaucoup de bruit, pendant le jour. Serge qui également vit seul dans son appartement dit qu'il entend des bruits de pas « lourds » et des bruits de meubles qui sont déplacés durant la journée. De plus, ce dernier affirme que sa voisine écoute la télévision à un volume trop fort la nuit et cela l'empêche d'avoir de bonnes nuits de sommeil.

Lors du dernier mois, n'étant plus capable de dormir, Serge a tenté de parler de la situation à Céline. Cependant, cette dernière niait qu'elle faisait autant de bruit. Elle affirme qu'elle ne faisait que se déplacer dans son appartement pendant la journée et que le volume de la télévision était très bas. Serge menace alors Céline de faire une plainte à la Régie du logement.

Quelques semaines plus tard, Céline a acheminé une plainte au locateur (au CA). Le motif de la plainte est qu'elle se dit victime d'intimidation de la part de Serge. Elle affirme que ce dernier donne des coups dans son plancher et que, parfois, il crie lorsqu'elle se déplace dans son logement ou lorsqu'elle veut écouter la télévision. De plus, Céline affirme que, lors de la rencontre avec Serge le mois dernier, celui-ci utilisait un ton agressif et très menaçant.

L'intervenante communautaire de l'OBNL est alors avisée de la plainte et celle-ci va à la rencontre de Céline. Cette dernière relate les faits à l'intervenante et elle lui apprend qu'elle a, depuis les événements, peur de sortir de son logement, puisqu'elle craint de rencontrer Serge dans le couloir. De plus, elle tente de faire le moins de bruits possible lors de ses déplacements dans son logement. Elle se dit stressée et « à bout ». La locataire reconnaît sa chance d'avoir ce logement dans cet OBNL, mais ne se considère pas heureuse et a peur de devoir quitter son logement.

Outil d'analyse

Noms des parties :	SERGE	CÉLINE	CA	INTERVENANTE COMMUNAUTAIRE
Contexte Éléments influençant le conflit	Il a de la difficulté à dormir.	Se dit intimidée par Serge. Elle se dit stressée et « à bout ».	Le CA a une obligation de procurer aux locataires la jouissance paisible des lieux.	Elle a une obligation de régler le conflit.
Relations Ce que les individus représentent les uns pour les autres	Voisin de Céline.	Il a de la difficulté à dormir.	Voisine de Serge. Elle se sent intimidée par Serge.	Serge et Céline sont deux locataires.
Information Ce que les individus savent ou perçoivent de la situation	Céline fait beaucoup de bruit et l'empêche de dormir.	Céline se fait « intimider » par Serge. Elle a peur de lui.	Le CA a reçu une plainte de Céline.	Elle a rencontré Céline et a reçu la plainte du CA.
Intérêts Ce que les individus ont à perdre ou à gagner	Un risque de perdre son logement. Veut obtenir la tranquillité.	Un risque de perdre son logement. Veut obtenir la tranquillité.	Le CA a une obligation de régler la situation. Possibilité qu'un des locataires porte sa plainte à la Régie, si la situation ne se règle pas.	L'intervenante communautaire veut régler le conflit pour améliorer le climat dans l'immeuble.

EN CONCLUSION

En terminant, nous voulons réaffirmer l'importance du maintien en logement pour les personnes les plus vulnérables. Le guide a permis de montrer plusieurs alternatives pour tenter de régler des problématiques en logement, sans passer par la Régie du logement ou par le système judiciaire. Que ce soit pour la gestion de conflits, pour le retard de paiement ou un autre des sujets abordés dans ce Cahier, il existe des solutions. De plus, il existe bien d'autres solutions alternatives qui peuvent être utilisées. Il suffit de ne pas avoir peur d'innover et surtout de se rappeler que la rue n'est pas une solution pour personne.



[illegible]

BIBLIOGRAPHIE

Agence de la santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (2007). *Notions de base en santé mentale; Cahier des participants*, Québec.

Autre Avenue (L') (2014). Présentation « *Voir autrement, Agir différemment, Réflexion sur la gestion des conflits* », communication présentée à « Entre Toit et moi pas de place pour la rue ».

Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale (2013). *Au-delà de l'encombrement ou de l'insalubrité morbide, la rencontre d'une personne et les conditions d'interventions* [version en fichier PDF].

Coalition pour le développement du logement social en santé mentale de Québec (2010). *Le logement subventionné; Dans le cadre du programme de supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté*, p.18.

FLHLMQ (2013). *Charte de bon voisinage*.

[En ligne] <http://flhlmq.com/content/charte-du-bon-voisinage-1>
(consulté le 25 novembre 2014).

FOHM (2010). *Manuel de la FOHM; Le soutien communautaire*.

Gouvernement du Québec (1992). *La Politique sur la santé et le bien-être, Québec*, p. 159.

Gouvernement du Québec (2010). *Cadre conceptuel de la santé et de ses déterminants; Résultat d'une réflexion commune*, Québec, p.6.

Gouvernement du Québec (2014). *Code civil du Québec*, Des règles particulières à la propriété immobilière.

[En ligne] www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html
(Consulté le 25 novembre 2014).

Marsan C. (2007). *Gérer les conflits*. [version en fichier PDF].

Ministère Santé et services sociaux du Québec (2014). *Santé mentale; Comprendre et prévenir*.

[En ligne] www.msss.gouv.qc.ca/sujets/prob_sante/sante_mentale/index.php?Comprendre_et_prevenir
(Consulté le 21 janvier 2015).

Organisation mondiale de la santé (2014). *La santé mentale : renforcer notre action*. Aide-mémoire N° 220.

[En ligne] www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/fr/
(Consulté le 23 janvier 2015).

Réseau communautaire (2014). *La résolution de conflits*.

[En ligne] www.sfm.mb.ca/reseau-communautaire/
(Consulté le 23 janvier 2015).

PARTENAIRES et REMERCIEMENTS

Ce Cahier et le Projet en entier sont possibles grâce à la participation de la Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Capitale-Nationale. Le Projet est financé grâce au volet Soutien financier aux actions régionales de l'Alliance pour la solidarité de la Capitale-Nationale de la CRÉ.



Un remerciement à tous les organismes qui ont contribué à l'enquête sur les problématiques de maintien en logement.

Un remerciement aux différents organismes au sein du comité de pratique qui ont permis la réalisation de la formation et du Cahier.

- Agence de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
- L'AGIR en santé mentale
- Le Centre Jacques-Cartier
- Centre de santé et services sociaux de Portneuf
- Centre de santé et services sociaux de la Vielle-Capitale
- Le Domaine du Parc Savard
- Les Habitations Métatransfert
- Les Habitations Vivre Chez-Soi
- PECH
- Le Piolet
- Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ)
- Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)
- Le Squat Basse-ville
- YWCA de Québec



