

LES OSBL D'HABITATION POUR ÂÎNÉS

Des milieux de vie agréables, favorisant l'autonomie, l'entraide et un espace communautaire dynamique...

... MENACÉS !



L'ENJEU DE LA CERTIFICATION

Préoccupé par les mauvais traitements subis par plusieurs aînés, le gouvernement québécois a pris des mesures radicales pour protéger les aînés vivant en résidence privée.

Malheureusement, dans leur volonté de répondre aux pressions du public, les autorités n'ont pas pris en compte les caractéristiques propres aux différentes formules de logement pour personnes âgées.

Conclusion, les 468 organismes sans but lucratif d'habitation (OSBL-H) pour aînés du Québec ont été amalgamés avec les résidences privées à but lucratif et se voient imposer une série de règles et de mesures qui, au mieux, augmentent le prix des loyers et des services offerts et, au pire, peuvent entraîner des poursuites pénales contre les administrateurs bénévoles des OSBL-H. Cela pourrait même mener tout droit à la fermeture de résidences.

Les OSBL-H constituent une offre de logement abordable, rejoignant une majorité de personnes que le marché privé à but lucratif ne rejoint pas.

L'offre de résidences de qualité, sécuritaires et centrées sur les besoins des aînés est à l'origine même de la mise sur pied des OSBL-H pour aînés dans des centaines de villes et villages du Québec. L'immense travail de concertation du milieu et de mobilisation sociale et financière qu'exigent la mise sur pied et le bon fonctionnement d'un tel organisme témoigne de la préoccupation de ces communautés à l'égard de leurs aînés. En ignorant cela, le gouvernement gaspille l'énergie, la créativité, l'engagement et le sens des responsabilités des citoyens, et au premier chef, des aînés qui animent ces démarches.

C'est pourquoi le Réseau québécois des organismes sans but lucratif d'habitation (RQOH) affirme qu'il est impératif que le gouvernement reconnaisse le caractère distinct des OSBL-H pour aînés et applique des normes qui tiennent compte de ce qu'ils sont.

LA POSITION DU RQOH

Le RQOH n'est pas contre la certification des résidences pour aînés en soi et la juge utile afin d'assurer la qualité des soins reçus par les aînés. Toutefois, la certification doit être adaptée aux différents types de résidences et surtout être adaptée aux réels besoins des locataires. La certification doit être réaliste et cohérente avec les caractéristiques propres des organismes et leur nature sans but lucratif d'action communautaire autonome.

Le RQOH revendique une **certification adaptée** aux OSBL-H et aux locataires aînés de ces habitations communautaires. Ce qui signifie **une appellation distincte qui permettra d'identifier et de mettre en valeur les OSBL-H pour aînés selon le type de services offerts.**



UN OSBL D'HABITATION... UNE RÉSIDENCE ORDINAIRE ?

Un OSBL-H, c'est un organisme d'action communautaire autonome qui a pour mission d'offrir du logement abordable et librement choisi à des personnes à faible revenu. Comme sa dénomination l'indique, un OSBL-H ne poursuit aucune finalité de profit.

Un OSBL-H appartient à un vaste mouvement favorisant l'habitation collective issue des communautés. C'est d'ailleurs pourquoi les locataires occupent une place importante dans la gestion et le quotidien de l'organisme : sièges au conseil d'administration, droit de vote aux assemblées générales, implication au sein de comités, etc. Un OSBL-H est beaucoup plus qu'un simple propriétaire de logements.

À travers la province, près de 50 % des OSBL-H pour aînés ont refusé de certifier leur organisme selon les règles imposées par la Loi 16. Ces organismes de toutes tailles et issus de différents milieux ont fait le

choix de ne pas se certifier parce qu'ils ne sont pas... des résidences ordinaires.

Il est normal que les services offerts par les OSBL-H varient d'un projet à l'autre, cela exprime justement la flexibilité de cette formule et reflète la réalité dont sont issus les OSBL-H. Le RQOH reconnaît qu'il est logique et raisonnable qu'un OSBL qui offre des services d'assistance personnelle ou de soins infirmiers soit soumis à davantage de vigilance de la part des organismes de contrôle (Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et la Société d'habitation du Québec (SHQ)) contrairement à ceux qui limitent leurs services aux activités de loisirs, de repas ou d'aide domestique (ménage et lessive). Dans tous les cas, cette supervision doit, à l'image des OSBL et des communautés, être adaptée et offrir une souplesse qui tient compte des protections qu'apportent, de par leur nature, les OSBL à leurs locataires.

EN QUOI UN OSBL D'HABITATION POUR PERSONNES ÂGÉES EST UNE SOLUTION D'HABITATION UNIQUE ET DIFFÉRENTE ?

CARACTÉRISTIQUES

Mission	Répondre aux besoins des aînés
Origine du projet	Mobilisation des citoyens (généralement à l'initiative d'aînés)
Objectif	Créer un milieu de vie sécuritaire qui favorise l'autonomie et l'entraide, tout en maintenant et en développant le lien communautaire des aînés
Population cible	Aînés avec revenu modeste
Détermination de l'offre de services	Besoins des locataires
Contrôle de la résidence	Conseil d'administration composé de bénévoles représentant des groupes communautaires, des élus locaux, des locataires ainsi que les familles de ceux-ci, assemblée générale des locataires, SHQ, Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)
Mécanisme de plaintes	Conseil d'administration, Commissaire aux plaintes de l'Agence de santé et des services sociaux, Protecteur du citoyen, SCHL, assemblée générale et comité des locataires
Qualité du cadre bâti	Contrôlé dès le début par la SHQ et SCHL, immeuble récent ou rénové de fond en comble, répondant aux normes de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et soumis à un bilan de santé immobilier ainsi qu'à un plan pluriannuel d'intervention (PPI)

SYNTHÈSE DE LA PROPOSITION DU RQOH SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Les OSBL-H, de par leur nature communautaire et sans but lucratif, constituent des milieux de vie différents et uniques. Le cœur de leur différence repose sur un concept, une approche, une pratique : le soutien communautaire. Cette pratique, centrée sur le locataire, a comme objectif central de favoriser et de maintenir la stabilité résidentielle des locataires en logement social. Le soutien communautaire se réalise à travers un ensemble d'actions qui relèvent de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes (incluant la gestion du bail) et qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention psychosociale, le soutien au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire. C'est l'identité propre de ces organismes communautaires d'habitation qui motive une réponse réglementaire différente et surtout... adaptée.

TYPES DE CERTIFICATION

CATÉGORIES DE SERVICES	AUCUNE CERTIFICATION	CERTIFICATION MILIEU DE VIE	CERTIFICATION MILIEU DE VIE, SOINS & ASSISTANCE
<p>Repas Fourniture de repas sur une base quotidienne.</p> <p>Aide domestique Entretien ménager dans les chambres ou logements, entretien des vêtements ou de la literie.</p> <p>Sécurité Service de surveillance et/ou service de réponse aux appels provenant d'un système d'appel à l'aide (sonnette, bracelet, etc.) dont le répondant peut contacter les services d'urgence 24/7.</p> <p>Loisirs Service organisé d'animation ou de divertissement favorisant la socialisation.</p>	1 service maximum	2 services et +	Nombre de services au choix de l'OSBL-H
<p>Assistance personnelle Aide à l'alimentation, à l'hygiène quotidienne, à l'habillage ou au bain, les soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne (AVQ) (ex : faire sa toilette, se laver, s'habiller, s'alimenter, se rendre aux toilettes, se déplacer, etc.), l'administration ou la distribution de médicaments.</p> <p>Soins infirmiers Soins offerts dans le cadre des activités professionnelles des infirmières ou infirmières auxiliaires, autorisés en vertu d'une loi ou d'un règlement.</p>	Aucun service	Aucun service	1 service et +

QUE FAIRE EN ATTENDANT UNE NOUVELLE RÈGLEMENTATION ?

D'ici à ce que nous ayons obtenu un mécanisme de certification adapté aux OSBL, ce cahier thématique vous offre un éclairage utile qui devrait vous permettre de faire les meilleurs choix possibles dans le cadre actuel.

SE CERTIFIER OU NON ?

Dans un cas comme dans l'autre, comment diminuer les impacts négatifs associés à l'option que vous aurez choisie ? Peu importe votre choix, l'important est de respecter des principes incontournables :

- Consultez les locataires en premier lieu. Après tout, ce sont eux qui vivent dans l'immeuble et y paient un loyer;
- Consultez vos partenaires communautaires (par exemple, des groupes de défense des droits des aînés). Votre décision doit aussi être au diapason avec les signaux que vous recevrez de ce côté;
- Prenez cette décision sans vous presser et en toute sérénité, il n'y a pas de « bon » ou de « mauvais » choix. Les pressions des bureaucrates de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) ne sont pas de bons indicateurs dans cette démarche. Toute personne ou institution qui vous dit que « vous n'avez pas le choix » est dans l'erreur. Et vous devriez vous méfier de leurs autres conseils...;
- Rappelez-vous que plus de 50 % des OSBL-H pour aînés ont fait le choix de ne pas se certifier et que le financement de la SHQ et/ou de la SCHL n'est aucunement lié à cette décision;
- Prenez en compte les impacts légaux de la décision, car la certification expose vos employés et les administrateurs bénévoles à un risque de poursuites pénales, ce qui n'est pas une petite affaire. Toutefois, il est possible de limiter ce risque si vous abordez ces responsabilités de manière rigoureuse. Ne pas offrir un service que vous jugez essentiel à cause de ce danger serait trahir votre mission.

**FAIRE LES
MEILLEURS
CHOIX POSSIBLES
DANS LE
CADRE ACTUEL**

CERTIFICATION 101

LA NOUVELLE CERTIFICATION : PLUS DE SERVICES = MOINS D'AUTONOMIE

En 2007, est entré en vigueur le premier Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées. La majorité des OSBL d'habitation pour aînés avaient, à l'époque, fait le choix de se certifier.

En 2013, un nouveau Règlement beaucoup plus contraignant, tant pour les locataires que pour les résidences, est adopté et entre en vigueur progressivement.

LA CERTIFICATION DE 2007

Une distinction était faite entre les obligations imposées aux résidences offrant des services de soins d'assistance personnelle – comme les soins d'hygiène, d'aide à l'alimentation et à la distribution de médicaments – et à celles imposées aux autres résidences. L'offre de services de soins d'assistance personnelle déterminait les obligations auxquelles la résidence devait se soumettre.

Par exemple, seules les résidences offrant des soins d'assistance personnelle avaient l'obligation d'être munies d'un système d'appel à l'aide afin d'assurer la sécurité des locataires. Il en allait de même pour les exigences en matière de formation pour le personnel.

LA CERTIFICATION DE 2013

Dorénavant, le nombre et la variété des services offerts et inscrits au bail déterminent le « degré d'autonomie » des locataires âgés ainsi que le contrôle exercé sur leur milieu de vie. Il existe maintenant deux types de résidences, catégorisées selon les services qui y sont offerts. Les deux types de résidences doivent être certifiées :

- Les résidences pour aînés autonomes qui offrent au moins deux des services suivants : repas, aide domestique, sécurité ou loisirs.
- Les résidences pour aînés semi-autonomes qui offrent au moins deux des services suivants : repas, aide domestique, sécurité, loisirs, assistance personnelle ou soins infirmiers ; ET au moins un service d'assistance personnelle ou de soins infirmiers.

UNE LOGIQUE INCOHÉRENTE

D'une part, le niveau d'autonomie des locataires ne devrait pas être déterminé par le nombre de services offerts par le propriétaire. Par exemple, un OSBL-H qui n'offre qu'un service de sécurité et de soutien communautaire peu très bien répondre au besoin en logement d'un locataire semi-autonome qui nécessite

des soins à domicile soutenus, dans la mesure où ce locataire peut fonctionner en logement grâce à l'aide et l'accompagnement suffisant que peut lui fournir le CSSS, sa famille, ses amis, les organismes communautaires, etc. Ce modèle incarne parfaitement l'esprit du maintien à domicile des personnes âgées tel que proposé dans la politique de soutien à domicile *Chez Soi : Le premier choix*.

D'autre part, le type de certification et les exigences en découlant devraient être uniquement déterminés en fonction des services offerts par la résidence.

Ainsi, à titre d'exemple, l'obligation de surveillance 24/7 ou l'obligation de consigner des informations de nature médicale dans le dossier des locataires ne devrait s'appliquer qu'aux résidences offrant des services d'assistance personnelle et/ou de soins infirmiers.

Pour les résidences n'offrant pas de services d'assistance personnelle et/ou de soins infirmiers, la certification devrait avoir des exigences différentes et, surtout, moins infantilissantes pour les locataires qui sont toujours autonomes. Pour eux, il s'agit d'une question de respect de leur droit et de leur capacité à l'autodétermination, de leur intégrité, de leur intimité et de leur vie personnelle.

Pourquoi un locataire autonome doit-il être surveillé en permanence, 24/7 ?

Cette nouvelle manière de classer les résidences ne tient pas compte de la réalité des locataires qui résident dans un OSBL-H. Ce n'est pas parce qu'on reçoit un coup de main pour l'entretien ménager de son appartement ou qu'on choisit de partager ses repas qu'on n'est plus autonome.

L'intérêt pour un aîné d'habiter dans un OSBL-H, c'est de se donner les moyens d'obtenir ces services à un moindre coût et de briser l'isolement qui vient souvent avec les différents changements sociaux qu'apporte la retraite (baisse de revenu, délitement des relations professionnelles, etc.).

Bien sûr, les aînés sont aussi souvent plus fragiles physiquement, mais l'État a la responsabilité d'offrir des services de proximité et des soins à domicile pour tous, y compris pour les aînés vivant en OSBL-H. Pourquoi un aîné vivant seul dans un appartement « ordinaire » aurait-il le droit de déterminer les services dont il a besoin, contrairement à une personne ayant choisi un milieu de vie dynamique comme un OSBL-H ?

DE NOUVELLES EXIGENCES : INADAPTÉES, EXCESSIVES ET INFANTILISANTES !

SÉCURITÉ 24/7, PAUVRETÉ 12 MOIS PAR ANNÉE

Toute résidence certifiée doit assurer la présence, dans l'immeuble et en tout temps, d'un membre du personnel assurant une surveillance et doit offrir aux locataires un système d'appel à l'aide leur permettant de joindre cette personne. Cette présence physique 24/7 sur les lieux est obligatoire et doit être assumée par deux employés dans les résidences pour aînés autonomes de plus de 200 logements.

Cette mesure entraîne des coûts supplémentaires de plus de 150 000 \$ par année. Pour les petites résidences (la majorité des OSBL-H pour aînés compte moins de 50 logements) cette somme se traduit par des hausses de loyers de 200 \$, 400 \$ ou même 600 \$, ce qui est irréaliste et excessif. Ce l'est encore plus lorsque l'on sait que 81% des locataires âgés qui habitent des OSBL-H disposent d'un revenu annuel de moins de 20 000 \$.

FORMATION POUR TOUT LE PERSONNEL

Toute personne qui, de par ses fonctions dans une résidence certifiée, intervient directement auprès des locataires pour leur fournir aide, accompagnement, surveillance ou assistance est maintenant considérée comme un « préposé » au sens de la Loi et doit, par conséquent, avoir suivi les formations nécessaires.

Pour les résidences offrant des services d'assistance personnelle et de soins infirmiers, les formations sont pertinentes et cohérentes.

Toutefois, les formations nécessaires aux salariés des résidences sans service d'assistance personnelle ou de soins infirmiers nous semblent excessives.

DOSSIER DES LOCATAIRES

L'organisme certifié doit désormais tenir, pour chacun des locataires, un dossier comprenant une multitude de renseignements et de documents à caractère personnel et médical : description des besoins particuliers du locataire, description de son état de santé (dont ses allergies), description de tous incidents ou accidents survenus dans le logement, nom du médecin traitant et du pharmacien, etc. Tout doit être connu, colligé et mis à jour régulièrement; c'est la responsabilité de l'organisme et un manquement peut ouvrir la porte à des poursuites judiciaires pénales à l'endroit des administrateurs.

Exiger, par la certification, que les organismes appliquent systématiquement des mesures intrusives et sans cohérence avec le type de services offerts, portant de surcroît atteinte à la vie privée de locataires, nous semble extrême et infantilisant.

Est-ce qu'un locataire âgé de plus de 65 ans n'est plus capable d'être responsable de lui-même et de gérer ses informations personnelles et médicales ? Seriez-vous à l'aise de fournir ce type de détails intimes à votre propriétaire ?

Dans les OSBL-H, il est déjà d'usage que les locataires inscrivent, s'ils le jugent pertinent, ces informations dans leur logement et qu'ils en aient la garde et la responsabilité. Celles-ci peuvent, par exemple, être collées dans une porte d'armoire et sont accessibles en cas d'urgence. Nous considérons qu'ainsi, la vie privée des locataires, de même que leur dignité, est respectée, tout en assurant leur sécurité. N'est-ce pas là « le gros bon sens » ?

SE CERTIFIER OU NON ?

VOUS AVEZ LE CHOIX !



ACCEPTER LA NOUVELLE CERTIFICATION

Si votre organisme offre et souhaite continuer d'offrir aux locataires des services d'assistance personnelle et/ou de soins infirmiers...

Vous n'avez d'autre choix que de certifier votre organisme tel que prescrit par la Loi.

Vous devez vous assurer de respecter les obligations prescrites par la certification telles que : personnel de sécurité sur place 24/7, formation de préposé pour tout le personnel et tenue de dossier médical pour tous les locataires.

Vous devrez prendre en charge les coûts supplémentaires (assurances, salaires, etc.) ainsi que les mesures de contrôle des locataires que ceux-ci entraînent.

Il faut aussi savoir que la certification ajoute des responsabilités légales (de type pénal) aux organismes certifiés. En cas d'infraction au règlement, l'OSBL sera passible d'amendes, dont les montants peuvent être très élevés, et les dirigeants et administrateurs pourraient être tenus responsables des infractions. D'autant plus que peu de polices d'assurance couvriront ce type d'infractions.

VOTRE ORGANISME AURA-T-IL LES MOYENS D'ASSUMER LES COÛTS ÉLEVÉS QU'ENGENDRENT CES EXIGENCES ?

REFUSER LA NOUVELLE CERTIFICATION

Si votre organisme n'offre ni service d'assistance personnelle, ni service de soins infirmiers...

Vous pourriez envisager de ne pas certifier votre organisme, en n'inscrivant au bail qu'un seul des services suivants :

- Repas sur une base quotidienne (7jrs/semaine)
- Aide domestique (ménage et lessive)
- Sécurité
- Loisirs

Le service choisi sera inscrit au bail et offert par l'organisme directement ou encore par un sous-traitant.

En ne maintenant qu'un seul des « services reconnus » inscrit au bail, votre organisme n'a pas à se certifier.

POUR RÉPONDRE AUX AUTRES BESOINS DES LOCATAIRES

Plusieurs approches créatives sont possibles et peuvent permettre à votre organisme de se soustraire aux exigences de la certification, tout en n'affectant pas la qualité du milieu de vie de vos locataires et la réponse à leurs besoins.

VOICI DES ALTERNATIVES AUX SERVICES...

POUR LES ORGANISMES QUI REFUSENT LA CERTIFICATION

Les idées suggérées ici ne seront pas considérées comme un service par les agences de la santé, dans la mesure où elles ne figurent pas au bail (ni en annexe), ne sont pas annoncées comme un service, ne font pas l'objet d'une entente entre le locataire et l'OSBL-H. Ces idées reposent essentiellement sur des partenariats entre les OSBL-H et d'autres organismes ainsi que sur des aménagements pour les locataires, tels la diffusion d'information, la disponibilité de la salle communautaire, l'accueil d'organismes partenaires à l'intérieur de l'OSBL-H, l'accompagnement et le soutien aux différents comités de locataires, la mise à disposition de budget de fonctionnement pour ces comités, etc.

REPAS (6 JOURS SUR 7, OU MOINS)

Si vous offrez le service de repas cinq ou six jours sur sept par semaine, vous pourriez vendre des portions supplémentaires que les locataires peuvent rapporter chez eux pour le(s) jour(s) sans service, ou encore fournir la liste des popotes roulantes du coin.

AIDE DOMESTIQUE

Vous pouvez essayer de faire un partenariat avec une entreprise d'aide domestique privée ou une entreprise d'économie sociale en aide domestique (EESAD) afin de fixer un tarif avantageux pour les locataires qui désiraient prendre eux-mêmes les services de cette entreprise. L'essentiel est qu'ils contractent le service eux-mêmes, sans passer par l'organisme, chaque locataire devant être libre de faire appel ou non à ce service externe. Vous jouez alors un rôle d'informateur, de facilitateur. Vous pouvez préparer un bottin des ressources locales en prenant vous-mêmes les informations (services, tarifs, horaires, procédures, etc).

SÉCURITÉ

Vous pouvez instaurer un système d'entraide communautaire tel « les p'tits bonjours » ou les affichettes de portes « Bonjour/Bonsoir », ou encore faire appel aux organismes communautaires de services aux personnes âgées. Vous pouvez mettre à disposition des locataires de l'information sur les possibilités de systèmes individuels d'appels d'urgence.

LOISIRS

Nous vous suggérons surtout de mettre sur pied, si ce n'est déjà fait, un comité de loisirs sous la responsabilité des locataires, que vous pouvez soutenir et accompagner au besoin. Vous pouvez mettre votre salle communautaire à la disposition d'un groupe de loisirs pour personnes âgées ou encore trouver une façon de faciliter le transport des locataires vers un centre d'activités. Vous pouvez faire des partenariats avec des écoles, des garderies afin de favoriser le contact intergénérationnel. Vous pouvez démarrer des clubs de lecture, inviter des jeunes pour des activités de conte animées par les locataires, etc.



DES MESURES TEMPORAIRES

EN ATTENDANT LE RETOUR DU GROS BON SENS

Il est vrai que certaines des solutions proposées ici occasionneront des frais pour les locataires, ce que nous déplorons au plus haut point. Toutefois, la certification risque d'en créer davantage, voire même de provoquer la fermeture des organismes. Les solutions présentées ici constituent des mesures temporaires, non idéales, mais qui permettront de limiter les effets négatifs sur les locataires, en attendant qu'une certification adéquate pour les OSBL soit mise en place.

POUR ÉVITER DES CONSÉQUENCES DRAMATIQUES

- Fermetures d'OSBL-H pour aînés
- Hausses de loyer
- Endettement des locataires
- Évictions pour non-paiement (impossibilité d'accéder à un logement subventionné pour 5 ans)
- Déménagements forcés
- Isolement social accru
- Augmentation des risques de stress, d'angoisse, de maladie, d'abus et de décès

Pour toutes ces raisons, le RQOH poursuit ses représentations et la dénonciation de la situation auprès des représentants gouvernementaux.

POUR ACCÉLÉRER LE RETOUR DU GROS BON SENS

DES IDÉES D' ACTIONS !

Nous vous invitons aussi à **poser des gestes locaux** pour l'avenir de vos organismes et pour tous les locataires qui souhaitent continuer à vivre dans leur OSBL et dans leur milieu. N'hésitez pas à communiquer avec votre fédération régionale : celle-ci pourra répondre à vos interrogations et vous accompagner dans votre démarche.

- Rencontrez votre député provincial et parlez-lui du problème. Invitez-le dans votre organisme et faites-lui rencontrer des locataires. À cette occasion, invitez un représentant de votre fédération régionale.
- Contactez un conseiller municipal et confiez-lui le mandat de soumettre une résolution au prochain conseil municipal (voir la résolution type à la page 11).
- Faites signer une pétition à vos locataires.
- Adoptez une résolution en conseil d'administration et invitez vos partenaires et collaborateurs à le faire également. Une fois adoptée, veuillez envoyer une copie de cette résolution à :

1. **Ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec**

Par la poste :

Ministre de la Santé et des Services sociaux
Édifce Catherine-de-Longpré
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Qc) G1S 2M1

Par courriel : ministre@msss.gouv.qc.ca

Par télécopieur : (418) 266-7197

2. **Réseau québécois des OSBL d'habitation**

Par la poste :

533 rue Ontario, bureau 206
Montréal (Qc) H2L 1N8

Par courriel : info@rqoh.com

Par télécopieur : (514) 846-3402

3. **Votre fédération régionale**

(Voir toutes les coordonnées à la page 15)

RÉSOLUTION-TYPE POUR ADOPTION PAR LES OSBL-H, LES PARTENAIRES, Y COMPRIS LES MUNICIPALITÉS

CONSIDÉRANT que la mission des OSBL-H pour aînés est de favoriser l'autonomie de ceux-ci et leur maintien comme membres à part entière de leur communauté;

CONSIDÉRANT que les OSBL-H pour aînés sont dirigés par des bénévoles motivés par le désir de servir leur communauté et les locataires et que le nouveau règlement impose un risque important de poursuites pénales;

CONSIDÉRANT la hausse exorbitante de tarifs que la nouvelle réglementation impose aux locataires;

CONSIDÉRANT que les aînés habitant ces résidences ont droit à leur vie privée, au respect de leur dignité et de leur liberté;

CONSIDÉRANT le rôle central que jouent les locataires aînés habitant les OSBL-H dans la gestion et le fonctionnement de ceux-ci (représentants au CA, comité des locataires, participation à l'assemblée générale, bénévolat dans la gestion et les activités quotidiennes de l'organisme, etc.);

CONSIDÉRANT la grande qualité du cadre bâti des OSBL-H pour aînés qui sont aménagés en respectant les normes de construction et de sécurité en vigueur et dont l'entretien est effectué sous la supervision d'agences gouvernementales telles que la SCHL et la SHQ;

CONSIDÉRANT que les OSBL-H pour aînés offrent généralement du soutien communautaire et revendiquent des ressources supplémentaires à ce chapitre depuis des années pour augmenter le soutien offert à leurs locataires;

CONSIDÉRANT que les OSBL-H pour aînés voient le jour seulement si les acteurs du milieu (municipalité, groupes communautaires, organisations d'aînés, etc.) s'entendent pour reconnaître un besoin et s'engagent à soutenir l'organisation dans son fonctionnement;

CONSIDÉRANT que le cadre réglementaire, législatif et financier entourant la certification des résidences pour aînés ignore complètement la spécificité des OSBL-H par rapport aux résidences privées à but lucratif;

IL EST RÉSOLU DE DEMANDER AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC DE PRENDRE LES MESURES SUIVANTES IMMÉDIATEMENT :

1. De développer dans les plus brefs délais, en concertation avec les OSBL-H pour aînés, leurs locataires et leurs partenaires, une certification de manière à respecter leurs caractéristiques propres;
2. De suspendre l'application du règlement actuel sur la certification pour la durée du processus de concertation;
3. D'assumer les coûts de fonctionnement engendrés par la nouvelle certification;
4. D'offrir des mécanismes d'aide et de soutien aux OSBL-H, aux employés et aux administrateurs qui seraient la cible de poursuites légales liées à l'application de la certification.

Proposée par :

Appuyée par :

Nom de l'organisation :

Date :

TÉMOIGNAGES DES 4 COINS DU QUÉBEC

MONTÉRÉGIE

La corporation *Les Villas des Monts de Sutton* ne peut pas répondre aux exigences de la Loi 16 qui est entrée en vigueur, le 1^{er} juin 2014. Le coût d'une surveillance 24/7 est d'environ 150 000 \$ par année alors qu'en ce moment, le CSSS de notre région offre déjà les services d'une préposée à 35h/semaine. Ce montant supplémentaire devrait être imputé aux locataires de notre immeuble qui devraient donc déboursier environ 250 \$ par mois en supplément de ce qu'ils payaient déjà en services.

En ce moment, quinze de nos locataires ont droit au supplément au loyer. Ce supplément s'applique uniquement à la partie « loyer » de leur paiement mensuel. Tout ce qui touche les services ne peut pas entrer dans le supplément accordé. Ces personnes n'ont pas l'argent nécessaire pour payer les services d'une personne préposée et devront déménager dans un endroit inadéquat puisque toutes les résidences pour personnes âgées devront augmenter le coût des services. C'est inadmissible !

Prendre la décision de vivre dans une résidence pour personnes âgées autonomes, c'est choisir de profiter de la vie, choisir de ne plus avoir à cuisiner trois repas par jour, choisir de ne plus avoir à entretenir une maison, un terrain... C'est s'offrir un peu de paix en fin de vie.

Le gouvernement nous demande d'offrir des services non proportionnels avec les besoins des personnes âgées autonomes. De plus, si nous offrons deux services, nous avons l'obligation de nous certifier. Ça veut dire que pour éviter les conséquences d'une loi aberrante, nous devons nous « décertifier ». À qui cette loi va-t-elle rendre service ? Certainement pas aux personnes âgées autonomes. Et encore moins aux plus pauvres d'entre elles. À quand la loi obligeant tous ceux qui créent des lois à vivre pendant 6 mois avec le salaire minimum ?

Michèle Normandin

Directrice de l'organisme Les Villas des Monts de Sutton, un OSBL d'habitation de la région de la Montérégie comptant 40 logements pour aînés.

CHAUDIÈRE-APPALACHES

La *Résidence Marcelle-Mallet* de Cap-Saint-Ignace est un OSBL pour personnes âgées autonomes établi depuis 1997. Elle est située en plein coeur d'une municipalité rurale de près de 3 200 habitants à 10 minutes de la Ville de Montmagny et à 1 heure de Québec. Nos locataires sont très satisfaits de pouvoir demeurer dans cet environnement connu, car ils y sont nés et y ont passé leur vie.

En septembre 2013, nous étions en renouvellement pour notre 3^e certification depuis 2008. Les exigences de la Loi 16 nous imposent diverses obligations dont celle d'une surveillance de type 24/7 et, si aucun assouplissement n'est fait, nous devons sérieusement réfléchir à nous soustraire de cette certification pour les raisons suivantes : les exigences de la certification représentent un coût énorme qui pourra mettre en danger la situation financière de l'organisme et sa viabilité; les locataires peuvent difficilement payer davantage et, comme ils sont autonomes, ils n'ont pas besoin de cette surveillance; depuis la première certification, en 2008, aucune aide financière n'a été octroyée pour s'ajuster aux différents règlements.

Il est temps de se mobiliser et de faire entendre les personnes directement touchées, car c'est l'avenir des OSBL qui est en danger. Il ne faudrait pas oublier que nos résidences sont « une aubaine » pour le gouvernement qui n'est pas en mesure d'offrir de tels services à bon prix et qui, souvent, permet de retarder plus longtemps l'entrée de ces personnes dans des centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD). C'est une réalité trop souvent négligée.

Diane Laurendeau

Présidente du CA de la Résidence Marcelle-Mallet de Cap-Saint-Ignace, un OSBL d'habitation de la région de Chaudière-Appalaches comptant 21 logements pour aînés.

MONTRÉAL

En 2008, aux *Habitations Nouvelles Avenues*, nous avons été parmi les premiers à avoir réussi le processus de certification et nous envisagions continuer en ce sens... jusqu'à ce que le gouvernement se mette à vouloir surprotéger nos locataires.

La Loi 16, telle qu'actuellement définie, mise sur le fait que toute personne de 65 ans et plus vivant dans un milieu collectif — exemple une résidence pour aînés — a besoin de la protection de l'État. C'est faux, bien sûr ! Nos locataires n'ont ni besoin de la présence constante d'un préposé, ni l'envie de cette « surveillance », ni les moyens financiers d'en défrayer les coûts.

Dans un OSBL-H comme aux *Habitations Nouvelles Avenues*, malgré l'âge moyen fort respectable de 81 ans, la grande majorité de nos locataires sont encore très autonomes ou en légère perte d'autonomie. Ils bénéficient grandement d'un milieu de vie stimulant qui favorise leur participation sociale et citoyenne et qui contribue ainsi au maintien de leur autonomie.

Tant que l'État tentera de surprotéger nos locataires, nous refuserons, tous ensemble, cette indigestion. Car, si manger est un besoin fondamental, trop manger est néfaste pour la santé. Trop de protection détruit l'estime et la confiance en soi, le sentiment de sécurité intrinsèque, la dignité et, à la limite, le sens que l'on donne à sa vie. Et comme le disent nos locataires : « Pourquoi vouloir changer ce qui va déjà très bien ? On ne nous a pas demandé notre avis. Cette certification, nous n'en voulons pas. »

Carole Lafrance

Directrice générale des Habitations Nouvelles Avenues (HNA), un OSBL d'habitation de Montréal comptant près de 130 logements pour aînés.

BAS ST-LAURENT

Pour notre résidence, se certifier entraînera des hausses de loyer d'environ 650 \$ par mois pour les résidents... et dans ce calcul, le salaire pour le personnel supplémentaire est estimé à 14 \$/h, bénéfices marginaux compris. Salaire que je juge minimal, surtout si l'on tient compte des formations obligatoires que les personnes devront posséder pour occuper le poste. Pour plusieurs résidents, cela dépasse leur capacité de payer, car les seuls revenus dont ils disposent sont la pension de vieillesse et le supplément de revenu. De plus, la majorité de ceux-ci bénéficient du programme de supplément au loyer (PSL) de la SHQ. Et là, on reconnaît toute la logique de nos législateurs : d'un côté, on aide les locataires à se procurer un logement et, de l'autre côté, on applique des exigences qui dépassent leur capacité à payer !

Les exigences de la certification, ne l'oublions pas, ont pour conséquences de maltraiter psychologiquement les personnes âgées. Quand les résidents voient les obligations de la Loi, ils se demandent ce qu'ils vont faire et où ils vont se retrouver. Dans un appartement classique à Rivière-du-Loup, par exemple, ils seront davantage isolés, auront accès à moins de services et seront, somme toute, moins en sécurité que dans notre résidence collective qui est adaptée à leurs besoins.

Si l'on veut continuer à offrir les mêmes services à nos résidents, soit ceux qu'ils souhaitent avoir, comme membres de conseil d'administration nous devons malheureusement envisager des alternatives à la certification.

Rodrigue Gamache

Président du CA des Habitations des Cônes, un OSBL d'habitation de la région du Bas-St-Laurent comptant 10 logements pour aînés.

VRAI OU FAUX ?

LES LOCATAIRES D'UN OSBL D'HABITATION POUR AÎNÉS NON CERTIFIÉ N'ONT PAS ACCÈS À DES MÉCANISMES DE PLAINTES ET DE PROTECTION ?

FAUX

LES LOCATAIRES EN OSBL-H, CERTIFIÉS OU NON, ONT ACCÈS À DIVERS RECOURS :

- Dans un premier temps, pour tout type de plainte, les locataires peuvent s'adresser au comité de locataires et, le cas échéant, au conseil d'administration de l'organisme;
- La majorité des OSBL-H sont en lien avec la SHQ et, à ce titre, ces locataires peuvent, en cas de besoin, déposer une plainte auprès de cette instance;
- En cas de plainte concernant toute question relative au bail et aux droits des locataires, ceux-ci peuvent s'adresser directement à la Régie du logement;
- Par ailleurs, la Commission des droits de la personne du Québec est en mesure de recevoir les plaintes relatives à des abus ou à de l'exploitation envers une personne âgée;
- Enfin, un locataire peut évidemment s'adresser aux services de police pour dénoncer et déposer une plainte en cas d'agression, de voie de fait, de menaces ou de harcèlement, etc.;
- Et si votre OSBL-H reçoit une subvention de l'ASSS, par exemple pour le soutien communautaire ou le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), les locataires peuvent porter plainte en cas de besoin auprès du Commissaire aux plaintes de l'ASSS de leur région et auprès du Protecteur du citoyen.

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Les locataires et votre organisme pourraient bénéficier de soutien communautaire en logement social, notamment pour identifier les besoins et trouver des solutions à travers les ressources du milieu ainsi que pour favoriser l'intégration des locataires dans la communauté.

Une ressource en soutien communautaire pourrait, entre autres, initier et stimuler des partenariats entre votre organisme et les centres de santé et de services sociaux (CSSS) dans le but de faciliter l'accès des locataires aux services publics.

Faites-en la demande à l'ASSS de votre région. N'oubliez pas d'informer votre député et votre fédération de votre démarche.

COORDONNÉES DES FÉDÉRATIONS



Fédération de Laval, Laurentides et Lanaudière des OSBL d'habitation

tél. : (450) 662-6950 // 1 888 662-0399

fax : (450) 662-0399

courriel : info@floh.qc.ca

http://floh.rqoh.com



Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie

tél. : (450) 201-0786

fax : (450) 699-7014

courriel : info@frohm.org

http://frohm.rqoh.com



Fédération des OSBL d'habitation du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et des Îles

tél. : (418) 867-5178

fax : (418) 867-8785

courriel : fohbgi@rqoh.com

http://fohbgi.rqoh.com



Fédération régionale des OSBL d'habitation Mauricie/Centre-du-Québec

tél. : (819) 697-3004

fax : (819) 374-8147

courriel : federationosblmqc@hotmail.ca

http://frohmqc.rqoh



Fédération des OSBL d'habitation de Montréal

tél. : (514) 527-6668

fax : (514) 527-7388

courriel : fohm@videotron.ca

http://fohm.rqoh.com



Fédération régionale des OSBL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches

tél. : (418) 614-2495 // 1 877 499-9656

fax : (418) 614-1541

courriel : frohqc@frohqc.com

http://frohqc.rqoh.com



Fédération régionale des OSBL d'habitation du Saguenay, Lac St-Jean, Chibougamau, Chapais et Côte-Nord

tél. : (418) 402-0504 // 1 877 402-0504

fax : (418) 678-2794

courriel : froh@rqoh.com

http://froh.rqoh.com



Regroupement des OSBL d'habitation et d'hébergement avec support communautaire de l'Outaouais

tél. : (819) 205-3485

fax : (819) 205-1223

courriel : info@rohsco.com

http://rohsco.rqoh.com



RÉSEAU
QUÉBÉCOIS
DES OSBL
D'HABITATION

Réseau Québécois des OSBL d'habitation

533, Ontario Est, bureau 206 - Montréal (Qc), H2L 1N8

tél. : (514) 846-0163

fax : (514) 846-3402

courriel : info@rqoh.com

www.rqoh.com