

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

« J'APPELLE ÇA, MA PRISON DORÉE » : LE NON-RECOURS ET LES DIFFICULTÉS À
REVENDIQUER AU SEIN DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS AU QUÉBEC

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

MAITRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR

KATRINA DECELLES

AOUT 2025

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens avant tout à remercier mon directeur Louis qui, par son ouverture, sa disponibilité et sa grande bienveillance, m'a permis de prendre confiance en moi. Merci d'avoir ouvert mon univers sur un nouveau pan de connaissance.

Merci à mon père Sylvain, qui m'a non seulement soutenue, mais qui a aussi été un mentor et un guide à chaque étape de ma rédaction.

Une reconnaissance extrême envers mon mari Thomas et ma mère Hélène, qui m'ont permis de ventiler et qui ont écouté inlassablement mes versions et mes itérations. Un grand merci de m'avoir soutenue à chaque étape de ce grand processus.

Je porte une attention particulière à toutes les personnes qui ont partagé leur expérience. Leur courage et leur ouverture sont une source d'inspiration et de réflexion.

Je tiens à souligner le soutien de mes amies Olivia et Véronique. Merci de m'avoir permis de décrocher.

J'ai une pensée émue pour mes grands-parents que j'ai accompagnés dans leur vieillissement et qui auront été pour moi l'étincelle qui m'a fait choisir ce domaine.

Un grand merci à Alice qui, même si son arrivée a légèrement retardé le dépôt, est une incroyable source d'inspiration pour faire avancer les choses.

DÉDICACE

Comme à d'autres périodes de la vie, le chez-soi fournit,
dans la vieillesse, un lieu d'inscription de l'identité, de
projection du rapport au temps, d'actualisation et de
traduction des questions qu'il pose.

Perla Serfaty-Garzon

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	iii
DÉDICACE.....	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	viii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	ix
RÉSUMÉ.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE.....	4
1.1 Le droit au logement, crise et mécanismes de protection des locataires	4
1.1.1 Le droit au logement	4
1.1.2 Le logement acceptable.....	5
1.1.3 Les enjeux locatifs au Québec.....	6
1.1.4 Le Tribunal administratif du logement	6
1.1.5 La protection juridique et les recours pour les locataires québécois : un système à deux vitesses.....	7
1.2 Le vieillissement de la population et les besoins spécifiques en matière d’habitation.....	8
1.2.1 L’accès au logement acceptable et abordable pour les personnes âgées	8
1.2.2 Le vieillissement de la population et l’impact sur le logement.....	8
1.2.3 L’offre en logement pour les aînés canadiens.....	9
1.2.4 La transformation de l’État providence et l’apparition des résidences privées pour aînés au Québec	10
1.3 Le marché des RPA et les enjeux vécus par les locataires qui y vivent	11
1.3.1 Le marché des résidences privées pour aînés au Québec.....	11
1.3.2 Les enjeux locatifs vécus par les résidents en RPA - La dualité services et logement ..	13
1.3.3 Revendiquer ses droits malgré la vulnérabilité	15
1.4 Question et objectifs de recherche	16
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE	18
2.1 L’État-providence au Québec	18
2.2 Le non-recours	19
2.2.1 Le non-recours : du phénomène individuel au problème structurel.....	20
2.2.2 Typologies du non-recours de l’Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE)	21
2.3 Les obstacles à l’accès aux droits sociaux.....	22

2.4 Les impacts du non-recours	22
2.5 Le non-recours aux mécanismes juridiques.....	23
2.6 Les raisons du non-recours	24
CHAPITRE 3 CADRE MÉTHODOLOGIQUE	27
3.1 Stratégie générale de recherche	27
3.2 Population à l'étude et stratégie de recrutement.....	27
3.3 Méthode de collecte des données	28
3.4 Méthode d'analyse des données	29
3.5 Limites de l'étude	30
3.6 Considérations éthiques	31
CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	33
CHAPITRE 5 TRAJECTOIRES INDIVIDUELLES DE REVENDICATION OU DE NON- RECOURS	38
5.1 Choisir d'aller en RPA.....	38
5.2 Vivre dans une RPA : accessibilité à des services et dépendance au milieu de vie	40
5.3 Hausses de loyer et démarches administratives : impacts émotionnels et financiers sur les résidents.....	42
5.4 Défendre ses droits en RPA : un défi entre méconnaissance, obstacles et besoin de soutien	43
5.4.1 La non-connaissance : un enjeu pour les locataires	44
5.4.2 Les impacts négatifs et les obstacles perçus à la revendication des droits.....	45
5.4.3 L'influence du soutien des proches dans la revendication	46
5.5 Le non-recours dans les trajectoires individuelles	47
5.5.1 La non-connaissance dans les trajectoires individuelles	48
5.5.2 La non-demande dans les trajectoires individuelles.....	49
5.5.3 La revendication : émergence du non-recours	50
CHAPITRE 6 LIENS SOCIAUX ET INTERACTIONS AU SEIN DES RPA	53
6.1 Les changements de personnel au sein de la résidence et l'intériorisation des contraintes gestionnaires.....	53
6.2 Le contrôle exercé au quotidien.....	56
6.2.1 Le contrôle de l'espace physique	56
6.2.2 Le contrôle matériel	56
6.3 La désinformation.....	59
6.4 Les pratiques d'intimidation	62
6.4.1 Pression psychologique et sociale.....	62
6.4.2 Discours et attitudes	63

6.4.3	Le contrôle de la parole.....	64
6.5	Des pratiques non conformes à la loi et des obstacles au recours	66
6.5.1	Frais à la charge des résidents et manquement aux obligations du locateur	66
6.5.2	Logements livrés en mauvais état	67
6.5.3	Modifications unilatérales aux services inclus dans le bail	68
6.5.4	Modifications unilatérales des baux et renouvellements irréguliers	69
6.6	Le résident : un client en situation d'impuissance.....	71
6.7	Le non-recours dans les relations avec l'administration.....	74
6.7.1	Le contexte social en RPA : obstacle supplémentaire à l'accès aux droits.....	75
6.7.2	L'incidence du roulement du personnel et de l'administration.....	76
6.7.3	L'impact du contrôle de l'environnement.....	76
6.7.4	Les conséquences de la désinformation et de l'intimidation	77
6.7.5	Les coûts élevés, obstacles supplémentaires au recours	78
	CHAPITRE 7 BLOCAGES STRUCTURELS À L'ACCÈS AUX DROITS.....	79
7.1	Les modalités locatives et pratiques courantes au sein des RPA.....	79
7.1.1	L'utilisation des promotions	80
7.1.2	Hausses de loyer.....	81
7.2	La difficulté de collectiviser les expériences.....	84
7.3	Accès aux systèmes de revendication.....	86
7.4	Comité de milieu de vie et accompagnement des locataires	87
7.5	Le recours collectif	89
7.6	Des blocages structurels qui alimentent le non-recours	92
7.6.1	Le manque d'encadrement des pratiques locatives.....	92
7.6.2	Le manque de collectivisation des difficultés: un enjeu systémique	93
7.6.2.1	La difficulté à collectiviser l'information	93
7.6.2.2	Les comités de milieu de vie : levier de revendication et entraves institutionnelles....	94
7.6.2.3	Le recours collectif restreint : un cadre institutionnel qui freine l'accès aux droits	95
	CONCLUSION	98
	ANNEXE A TYPOLOGIE DU NON-RECOURS.....	101
	ANNEXE B LES OBSTACLES DANS L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX	102
	APPENDICE A CANEVAS D'ENTRETIEN	103
	APPENDICE B FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.....	105
	BIBLIOGRAPHIE	108

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 4.1 Profil sociodémographique des personnes participantes.....	34
Tableau 6.1 Exemple de prix des services à la carte au sein d’une résidence.....	74

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ACROQ : Association des comités de résidents officielle du Québec

CAAP : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

CISSS/CIUSSS : centre intégré (universitaire) de santé et de services sociaux

FADOQ : Fédération de l'âge d'or du Québec

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

ODENORE : Observatoire des non-recours aux droits et aux services

RCLALQ : Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec

RPA : Résidence privée pour aînés

RQRA : Regroupement québécois des résidences pour aînés

SCHL : Société canadienne d'hypothèques et de logement

TAL : Tribunal administratif du logement

RÉSUMÉ

Ce mémoire s'intéresse au non-recours aux droits locatifs chez les aînés vivant en résidence privée pour aînés (RPA) à but lucratif au Québec. Ces établissements destinés à fournir logement, soins et services occupent une place centrale dans le modèle d'habitation destiné aux aînés, tout en étant régi par les mêmes mécanismes législatifs que le logement standard sans égard aux besoins spécifiques des personnes aînées qui y résident. Au sein de ces résidences, les personnes aînées peuvent vivre de nombreuses situations d'abus dans leur rapport avec leur propriétaire (hausses élevées du loyer, frais cachés, règlements qui contreviennent à la liberté et la dignité des locataires, services surfacturés). En raison du rapport de dépendance qui s'installe et des recours législatifs peu adaptés aux réalités du vieillissement, cette recherche qualitative de type exploratoire étudie les expériences des locataires aînés en matière de revendication et de non-recours, en mettant en lumière les facteurs individuels, relationnels et structurels qui influencent la possibilité de faire valoir leurs droits.

Les résultats montrent que bien que des facteurs individuels puissent engendrer le non-recours, comme la peur de déranger, le manque de connaissance ou le manque de ressources sociales et matérielles, le non-recours ne découle pas uniquement de l'individu. Il est surtout le produit d'un contexte social au sein des RPA qui limite la revendication et se manifeste dans un pouvoir exercé sur les résidents par l'administration de la résidence. Finalement bien que ce mémoire soit à trop petite échelle pour pouvoir tirer des conclusions systémiques, il permet de soulever des enjeux structurels, relatifs au manque de circulation de l'information entre les différents acteurs, à la difficulté de collectiviser les revendications et à la rigidité du cadre juridique.

Ces constats permettent de développer une meilleure compréhension du non-recours dans le contexte québécois. Ces éléments peuvent être intégrés dans la pratique du travail social ou dans l'intervention auprès des aînés pour développer une approche sensible aux différentes réalités des personnes qui vivent en RPA et ainsi promouvoir la défense de leurs droits.

Mots clés : non-recours, aînés, résidences privées pour aînés (RPA), droits locatifs, travail social, revendication, rapports de pouvoir, accès à la justice.

ABSTRACT

This master's thesis explores the issue of non-take up to tenancy rights among seniors living in private seniors' residences in Quebec. These establishments, designed to provide housing, care, and services, play a central role in the housing model for seniors. However, they are governed by the same legislative mechanisms as standard rental housing, without considering the specific needs of the elderly residents. Within these residences, seniors may face various abusive situations in their tenant-landlord relationships, such as steep rent increases, hidden fees, regulations that infringe on tenants' freedom and dignity, and overpriced services.

Due to the dependency relationship that develops and the legal remedies that are poorly adapted to the realities of seniors, this exploratory qualitative research examines the experiences of senior tenants regarding advocacy and non-take up. It highlights the individual, relational, and structural factors that influence their ability to assert their rights.

The findings indicate that while individual factors, such as fear of disturbing others, lack of knowledge, or insufficient social and material resources, can contribute to non-take up, it is not solely an individual issue. Rather, it results primarily from a social context within private residences that limits advocacy due to the power dynamics exerted by the residence administration over residents. Finally, although this master's thesis is on too small a scale to draw systemic conclusions, it helps to identify structural issues, such as the lack of information flow between different stakeholders, the difficulty of collectivizing claims, and the rigidity of the legal framework.

These findings contribute to a better understanding of non-recourse in the Quebec context. They can be integrated into social work practice and interventions with seniors to develop an approach that is sensitive to the diverse realities of seniors' private residences tenants, thereby promoting the defense of their rights.

Keywords: non-take up, seniors, private seniors' residences, tenancy rights, social work, advocacy, power dynamics, access to justice

INTRODUCTION

Travaillant depuis plusieurs années auprès des aînés et ayant eu à accompagner à de nombreuses reprises mes grands-parents lors de déménagements, j'ai pu constater l'importance du domicile et de l'impact qu'un déménagement peut avoir sur une personne vieillissante. Le logement est un besoin essentiel qui est théoriquement reconnu comme un droit. Pourtant, dans le domaine de l'habitation destinée aux aînés, on assiste à une marchandisation croissante qui touche le logement comme tel, mais aussi les soins et les services permettant le maintien à domicile. De plus en plus d'aînés se tournent vers l'habitation en RPA (résidence privée pour aînés). De 2008 à 2015 le nombre de logements en RPA a augmenté de 45% pour atteindre 137 728 et bien que la popularité des RPA ait connu un déclin pendant la pandémie de la COVID-19, les grandes entreprises qui dominent le secteur continuent de gagner des parts du marché (Demers, 2024). L'augmentation des frais de logement, les hausses de loyer et les ajouts de frais afférents auxquels les aînés se retrouvent confrontés sont des situations rapportées de plus en plus fréquemment (Morissette-Beaulieu, 2024). L'inquiétude que ces enjeux causent chez les aînés a des répercussions sur leur quotidien, ce qui a suscité chez moi de nombreuses questions en tant qu'intervenante et future travailleuse sociale. Plus troublant encore, l'impression qui ressort dans l'intervention auprès des personnes âgées est celle d'une réticence à invoquer et à revendiquer des droits fondamentaux en lien avec le logement. Il est important de souligner que la société québécoise est teintée à de multiples niveaux par de l'âgisme qui influence non seulement le rapport à l'habitation, la perception de la capacité réelle ou potentielle des locataires âgés à revendiquer et qui vient renforcer la représentation négative du vieillissement dans la société québécoise. L'âgisme est présent dans les discours, les politiques, les images du vieillissement en entraînant une banalisation des préjugés, de l'exclusion et des stéréotypes auprès des personnes plus âgées (Lagacé, 2010).

Techniquement, des mécanismes sont présents pour assurer la protection des droits des locataires, mais il est alarmant de constater que les locataires en RPA sont assujettis aux mêmes dispositions que des locataires conventionnels, que le gouvernement subventionne fortement les RPA (RQRA, 2023) et que de plus en plus de personnes âgées doivent se tourner vers le secteur privé (Demers et Bravo, 2020). Pourtant peu de données existent pour savoir si ces mécanismes sont bel et bien utilisés et s'ils assurent réellement la protection des locataires âgés en résidence.

Ces constats ont servi de pierre angulaire pour construire ce projet de recherche. Ainsi, ce mémoire se penche sur les enjeux locatifs vécus par les aînés qui vivent en RPA, aux recours qui s'offrent à eux et aux difficultés qu'ils rencontrent dans l'accès à leurs droits locatifs.

La première partie de ce mémoire, qui présente la problématique de la recherche, dresse un portrait de l'importance du logement, des mécanismes juridiques qui l'encadrent et du marché des RPA qui doit répondre à une demande croissante pour la population vieillissante. Ce chapitre soulève plusieurs enjeux auxquels sont confrontés les aînés locataires qui demeurent en RPA et relatifs à la difficulté pour ceux-ci d'avoir accès à des mécanismes de protection. C'est dans ce contexte que la question centrale de cette recherche émerge : quelles sont les difficultés des personnes aînées vivant en résidence privée pour aînés (RPA) dans l'exercice de leurs droits?

Pour répondre à cette question, le cadre théorique s'articule autour du non-recours aux prestations publiques et son intégration au sein de l'État-providence québécois. Le non-recours fait référence aux contextes institutionnels dans lesquels une personne éligible à une prestation n'en bénéficierait pas (Warin, 2017). Pour mieux soutenir l'argumentaire de ce mémoire, trois thèmes spécifiques au non-recours seront détaillés, soit la typologie du non-recours définie par l'ODENORE¹, la notion d'obstacles dans l'accès aux droits sociaux et la possibilité d'étendre ce champ d'études à l'offre juridique publique, puisque celle-ci est une mesure mise en place par l'État, dont les gens peuvent se prévaloir ou non. Ainsi, le non-recours peut faire référence à la situation d'une personne qui ne prend pas, consciemment ou non, les moyens prévus pour la défense de ses droits.

La section méthodologique traitera des choix qui ont été faits au niveau du recrutement, du type d'entrevue, de la méthode d'analyse privilégiée, des considérations éthiques et des limites de l'étude. Le chapitre 4 présentera brièvement le portrait personnel et sociodémographique des neuf locataires qui ont participé aux entrevues.

Finalement, pour les chapitres 5, 6 et 7, le choix a été fait de les présenter dans une continuité où les résultats sont directement liés à l'analyse, chaque chapitre représentant un niveau distinct

¹ Observatoire des non-recours aux droits et services

d'exploration du non-recours : individuel, relationnel et structurel. Ce choix vise à assurer une plus grande fluidité et une cohérence analytique, en permettant d'examiner le phénomène de manière progressive, du microsocial vers le macrosocial. Cette façon de faire met en perspective des dynamiques qui influencent le non-recours, en illustrant comment les réalités vécues à l'échelle individuelle s'inscrivent dans des mécanismes sociaux plus larges.

Ce projet qui s'intéresse à l'exercice des droits des locataires en RPA, au travers de la notion du non-recours a permis de mettre en évidence l'émergence de ce phénomène à divers niveaux. Une des contributions de ce mémoire est d'exposer le rôle des structures juridiques et institutionnelles, qui loin d'assurer une protection équitable, semblent contribuer elles aussi au non-recours. Une autre contribution importante de ce mémoire est d'avoir mis en lumière que le non-recours ne se limite pas à une absence d'action, mais qu'il peut s'inscrire au sein même d'un processus de revendication. Autrement dit, le recours peut engendrer du non-recours. Bien que ce mémoire ne se penche pas spécifiquement sur la question de l'âgisme, son influence est présente en trame de fond dans les rapports sociaux, dans les obstacles rencontrés et dans les expériences des participants.

Ce mémoire cherche à bonifier la lecture de certains phénomènes sociaux qui semblent être présents sans pour autant être étudiés. Une connaissance de ces enjeux et de la façon dont ils s'articulent dans le quotidien des aînés permettra de se positionner en tant que travailleuse sociale ou intervenant du milieu, pour mieux défendre les droits des aînés en RPA.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

Pour pouvoir cerner la problématique, il est d'abord important de mieux comprendre ce que représente le logement au Canada et au Québec. En raison des différents rapports de pouvoir dans les liens locatifs, certains mécanismes ont été mis en place par l'État pour chercher à équilibrer ces relations. Encore faut-il que ces mécanismes soient efficaces, accessibles et utilisés par les principaux intéressés. C'est dans cette perspective que seront explorées les difficultés vécues par les locataires. Ce chapitre dressera ensuite un portrait du vieillissement de la population, des besoins des aînés en matière habitation et des changements politiques liés à leur hébergement. Enfin, la croissance du marché des résidences privées pour aînés sera analysée sous l'angle de son encadrement juridique, en mettant en lumière les enjeux locatifs vécus par les résidents et les obstacles à l'exercice de leurs droits. L'articulation de ces trois thèmes permettra de poser une question générale de recherche ainsi que les différents objectifs de ce présent mémoire.

1.1 Le droit au logement, crise et mécanismes de protection des locataires

Le logement est, comme le mentionne Fijalkow (2016), une « nécessité » assurant protection physique pour l'être humain, tout en permettant de l'inscrire au sein de la collectivité. Le logement renvoie aussi à l'habitat, un concept beaucoup plus vaste que la simple délimitation physique d'un lieu (Paquot, 2005). Marchandise profondément liée au statut social, le logement est tout autant un lieu physique qu'un élément symbolique pour les individus, les groupes et les collectivités. Au cours des deux derniers siècles, les profondes inégalités entourant le logement en ont fait un problème social de premier plan, ce qui a mené à la création de lois et de politiques cherchant à protéger l'accès sans pour autant freiner sa marchandisation (Fijalkow, 2016).

1.1.1 Le droit au logement

Selon l'article 11 du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels de l'ONU (1966) ratifié en 1976 par le Canada, on reconnaît le « droit de toute personne à un niveau de vie suffisant pour elle-même et sa famille, y compris une nourriture, un vêtement et un logement suffisants, ainsi qu'à une amélioration constante de ses conditions d'existence. »

Il est important de considérer que cela n'implique pas pour autant que l'État doive fournir des logements convenables, mais il se doit de prendre des moyens pour protéger et assurer l'accès à ce type de logement, selon certains critères (van den Berg, 2019). En effet, selon le Haut-commissariat aux droits de l'homme (2009), un logement convenable répond à plusieurs critères entre autres :

- La protection contre l'expulsion ou la destruction de son logement
- Le droit à la vie privée dans son domicile
- Le droit au choix de son milieu de vie
- L'absence de discrimination
- La sécurité et l'habitabilité dans son domicile
- Un loyer raisonnable pour permettre de subvenir aux autres besoins fondamentaux
- L'accès à des ressources et des services
- Le respect de la culture

Le Canada a aussi adopté une Loi sur la stratégie nationale sur le logement (2019), reconnaissant que le logement « revêt un caractère essentiel pour la dignité inhérente à la personne et pour son bien-être ». De surcroît, le logement est aussi le poste de dépense le plus important des ménages canadiens (Statistique Canada, 2021a).

1.1.2 Le logement acceptable

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) caractérise ce qui constitue un logement acceptable comme étant :

- Adéquat (salubre et sans besoin de réparation majeure);
- De taille convenable et adapté à la taille et le type de ménage;
- Abordable (moins de 30% du revenu brut du ménage).

(SCHL, 2022).

Au Canada, en 2018, 19% des ménages locataires résidaient dans un logement qui ne répondait pas à au moins l'un de ces critères (Randle et al., 2021).

1.1.3 Les enjeux locatifs au Québec

Le logement est intrinsèquement lié à la place de l'individu au sein de la société. Par le fait même, vivre de la précarité au niveau résidentiel influence les autres sphères fonctionnelles et sociales (Fijalkow, 2016). Au Québec, comme partout au Canada, de nombreux enjeux affectent les locataires. Autrefois un legs, une transmission familiale, le domicile s'inscrit désormais dans une logique marchande, un investissement pour l'avenir ou une occasion d'affaires (Fijalkow, 2016). On entend souvent parler de “la crise du logement”, pourtant, ce phénomène évolue en fonction de plusieurs facteurs soit, les changements démographiques, les modifications des modes d'habitat et des structures familiales, la spéculation, la variation des taux hypothécaires (Fijalkow, 2016; Gaudreau, 2020). Le logement s'inscrit donc très souvent dans une logique capitaliste qui l'oppose à la reconnaissance du droit d'avoir accès à un logement convenable. Ainsi, l'accès à un logement convenable plus particulièrement pour les ménages les plus vulnérables est régulièrement compromis par des variables indépendantes du pouvoir individuel et est insuffisamment protégé par les gouvernements qui voient dans l'intervention publique un frein au libre marché et aux intérêts capitalistes. Le Tribunal administratif du logement (TAL) représente d'ailleurs une de ces tentatives de l'État d'exercer une forme de contrôle sur le parc locatif sans pour autant nuire aux priorités économiques (Moreau et al., 2016).

1.1.4 Le Tribunal administratif du logement

Le Tribunal administratif du logement (TAL), anciennement nommé Régie du logement, a été créé en 1980, en parallèle des tribunaux civils pour permettre d'informer et d'offrir des recours plus rapidement aux locataires et aux locateurs tout en reconnaissant le caractère spécialisé de l'expertise en matière de logement (Thibault-Robert, 1982). Ainsi, la Régie se voit confier à l'époque quatre mandats : informer les locataires et les propriétaires de leurs droits et obligations, favoriser la conciliation des différends ou trancher en cas de litige, publier diverses données et études sur le logement et finalement protéger le parc locatif québécois (RCLALQ, 2016; Thibault-Robert, 1982; Tribunal administratif du logement, 2022). À l'origine, la création de la Régie visait à équilibrer les rapports de pouvoir entre propriétaires et locataires, en étant accessible gratuitement au plus grand nombre (Moreau et al., 2016).

1.1.5 La protection juridique et les recours pour les locataires québécois : un système à deux vitesses

Il peut, aujourd'hui, paraître surprenant que la création de la Régie ait eu, entre autres pour visée, la justice sociale et l'accès équitable pour tous, car cette orientation s'est malheureusement effritée avec les années, entre autres en raison de la conversion massive de logements locatifs en unités de condo, de la faible quantité d'informations transmises au public, de l'augmentation des frais pour ouvrir un dossier, du temps d'attente pour obtenir une audience qui s'est allongé ainsi que du manque de reconnaissance de la vulnérabilité de la clientèle qui doit avoir recours au Tribunal (Moreau et al., 2016). Le Tribunal administratif du logement a aussi fortement diminué son investissement dans l'éducation aux citoyens, ce qui fait que les locataires ont de plus en plus de difficulté à connaître leurs droits et leurs recours (RCLALQ, s.d.). En plus de s'être éloigné de sa visée sociale, il semblerait que le système actuel se décline en deux vitesses, en priorisant les demandes provenant des propriétaires au détriment de celles des locataires. Le TAL traite en moyenne 70 000 demandes par année (excluant l'année 2020-2021, en raison de la COVID-19) qui se déclinent en 5 catégories : le non-paiement du loyer, la fixation et la révision du loyer, et trois types de causes civiles (urgentes, prioritaires et générales) (Gallié et Besner, 2017; TAL, 2021). En 2019-2020, les délais d'attente pour entendre une cause touchant le non-paiement de loyer étaient de 1,5 mois, alors que les causes civiles urgentes avaient pour délai moyen 1,8 mois. Ces chiffres laissent transparaître que le non-paiement de loyer est, dans les faits, considéré plus important que les causes civiles urgentes. Pourtant les objectifs en matière de délais fixés par le TAL pour ces deux types de causes sont les mêmes (TAL, 2021). Soulignons que les causes civiles urgentes englobent les reprises, les évictions et les risques pour la santé et la sécurité des occupants (Gallié et Besner, 2017). Ainsi, il semblerait que le Tribunal considère qu'une dette aussi minime est plus prioritaire que la précarisation causée par une expulsion ou la présence d'un risque à la santé. Verrette et Gallié (2017) rapportent que lors du dépôt d'une demande pour insalubrité, le temps d'attente médian pour obtenir une décision est de 973 jours contre 45 dans le cas d'un défaut de paiement. Cette situation fait que la grande majorité des locataires plaignants ne résident plus dans le logement lors de l'audience ou que les causes sont abandonnées faute de recours et de ressources. Il s'agit dans cette situation du phénomène de non-recours par non-demande ou non-réception (Warin, 2017). Phénomène qui sera abordé en détail dans le chapitre 2. Finalement, il est aussi important de noter que plus de 85% des demandes déposées devant le TAL sont faites par des

propriétaires et que la priorisation des dossiers relève pour la plus grande partie « du pouvoir discrétionnaire de l'administration judiciaire ou des magistrats » et ce « pour garantir l'indépendance judiciaire » (Gallié et Besner, 2017). Il est donc permis de se questionner sur la protection réelle offerte par le TAL dans la défense des droits des locataires, d'autant plus qu'ils sont plus à risque de vivre de la précarité financière que leur contrepartie propriétaire (Randle et al., 2021).

1.2 Le vieillissement de la population et les besoins spécifiques en matière d'habitation

Comme il a été mentionné précédemment, le domicile est lié aux besoins évolutifs des ménages et le fait de vieillir amène très souvent des modifications dans le mode d'habitation choisi ou imposé. Selon le recensement de 2016, 35,7% des aînés québécois sont locataires et cette proportion augmente à 46,3% pour les 85 ans et plus (ministère de la Famille, 2018).

1.2.1 L'accès au logement acceptable et abordable pour les personnes aînées

Au même titre que les locataires de moins de 65 ans, 24,9% des ménages aînés, au Canada, ont rapporté vivre dans un logement qui ne répond pas à au moins une des trois caractéristiques d'un logement acceptable (abordable, salubre, adapté au ménage), l'abordabilité étant le problème le plus souvent rapporté (19,4%) (les ministres fédéraux/provinciaux/territoriaux responsables des aînés, 2019). Cette situation est exacerbée dans les grandes villes et les agglomérations où plus de la moitié des aînés locataires paient un loyer au-delà du seuil d'abordabilité (Fédération canadienne des municipalités, 2015). Il est intéressant de constater qu'au Québec, c'est plus de 42% des locataires de 65 ans et plus qui paient un loyer supérieur au seuil d'abordabilité (ministère de la Famille, 2018). Cette situation est aussi présente dans les résidences privées pour aînés (RPA), en 2021, le loyer moyen au Québec était de 1922\$/mois pour une place dite standard et de 3623\$/mois avec soins (SCHL, 2021a).

1.2.2 Le vieillissement de la population et l'impact sur le logement

Le vieillissement de la population est depuis des décennies perçu comme une problématique sociale : l'annonce du « tsunami gris », les départs à la retraite massifs dans les milieux du travail et l'accroissement des besoins de maintien à domicile entraînent une perception négative de la vieillesse en tant que fardeau économique et social (Couturier, 2020). Ces stéréotypes âgistes

surreprésentés dans les médias contribuent à perpétuer une perception négative du vieillissement autant en tant que phénomène que pour l'impact potentiel de celui-ci sur la société québécoise (Lagacé, 2010). Reconnaître l'âgisme qui teinte les discours n'exclut toutefois pas certains défis dans l'accès au logement pour les personnes vieillissantes dont les besoins peuvent évoluer. Depuis 2001, le nombre de personnes de plus de 85 ans a doublé au Canada et la même tendance s'observe chez les cohortes plus âgées (Statistique Canada, 2021b). Ce phénomène est exacerbé par le vieillissement des baby-boomers, mais aussi par l'augmentation de l'espérance de vie (Comeau et al., 2015). Cet accroissement de la tranche de la population considérée comme aînée entraîne inévitablement des besoins en termes d'hébergement autrefois comblés par la famille. En effet, le 21^e siècle a été marqué par plusieurs modifications aux structures familiales, dont le fait d'habiter seul, tendance qui s'accroît avec l'âge et le décès des partenaires (Charpentier et al., 2019).

1.2.3 L'offre en logement pour les aînés canadiens

Il serait réducteur de considérer les aînés comme un groupe homogène ayant les mêmes besoins et les mêmes désirs, d'autant plus que le vieillissement est un phénomène évolutif propre à chacun.

La SCHL (2012) définit 4 types de logements spécifiques aux aînés qui peuvent s'inscrire dans un continuum selon l'évolution du mode de vie, des besoins en soins ou en service en fonction de l'avancement de l'âge.

- Les logements ordinaires
- Les logements favorisant un mode de vie autonome et actif
- Les logements-services
- Les logements de soins de longue durée

Plusieurs raisons peuvent modifier le choix du domicile pour les aînés, qu'ils soient propriétaires ou locataires. Comeau et al. (2015) citent entre autres le manque de soutien à domicile, l'isolement social ou spatial, des difficultés à entretenir la demeure ou à effectuer des tâches domestiques, des modifications à la condition physique ou mentale, la recherche de sécurité, la pression des proches, etc. Cela n'implique pas pour autant que ces personnes ne soient plus autonomes, mais que les logements services permettent de pallier le manque de services dans la communauté tout en

comblant le vide laissé par des critères d'admissibilité de plus en plus stricts pour obtenir des ressources publiques (Charpentier, 2002; Gagnon et Michaud, 2000)

Dans ce contexte, l'attention sera portée sur les logements-services, puisqu'il s'agit du milieu de vie spécifique aux aînés le plus répandu: le Québec compte plus de 1700 établissements dont près de 85% sont à but lucratif (Réseau québécois des OSBL d'habitation, 2021). Comme leur nom l'indique, les logements-services offrent, en plus d'un bail locatif, un éventail de services selon les besoins. Selon le modèle de gestion, les services peuvent être inclus dans le coût du loyer ou s'ajouter sous forme de services payants à la carte (SCHL, 2012). Il s'agit de l'une des solutions les plus envisagées lorsque les ressources du milieu ne suffisent plus que ce soit en raison d'un soutien insuffisant en maintien à domicile ou de l'absence de ressources d'hébergement publiques (Charpentier, 2004).

1.2.4 La transformation de l'État providence et l'apparition des résidences privées pour aînés au Québec

Dès le début du 20^e siècle, des hospices accueillent les personnes vieillissantes majoritairement défavorisées. Ces milieux privés appartiennent le plus souvent à des ordres religieux ou à des organisations charitables ou philanthropiques en marge de l'État, qui les subventionne occasionnellement (Carpentier, 2002). Pour les autres, la responsabilité est tout simplement confiée à la famille. Après la 2^e Guerre mondiale, on assiste à l'apparition de l'État providence où l'État prend de plus en plus de place dans les politiques de protection sociale (Carpentier, 2002). La Commission Castonguay-Nepveu de 1970 favorise d'ailleurs la mise en place de politiques d'hébergement des aînés misant sur un fort investissement de l'État dans le domaine public. Ces politiques avaient aussi pour but de démontrer que le secteur public était en mesure d'offrir de meilleurs services à la population, et ce pour le même coût que le privé (Vaillancourt et Bourque, 1989).

Toutefois, dans les années 80, on assiste à un glissement vers la marchandisation de l'hébergement pour les aînés, par la création de plus en plus de résidences en parallèle qui offrent des services privés pour pallier le manque dans l'offre (Carpentier, 2004). Bien que l'État ne l'admette pas ouvertement, le recours au secteur privé devient fréquent et commun. Vers le milieu des années 80, un moratoire sur la construction de nouvelles places, mais aussi des compressions budgétaires

dans l'offre de services, dont les services à domicile, entraîne le développement d'un système parallèle, voire « clandestin » en hébergement (Brissette, 1992; Gagnon et Michaud, 2000). Cette époque est aussi caractérisée par la transformation de l'État providence sous l'influence de la Nouvelle Gestion Publique, qui entraînera un virage ambulatoire visant à fournir les soins dans la communauté pour diminuer les coûts. Malgré des promesses de financement et l'adoption de la politique de soutien à domicile en 2003, force est de constater que l'offre de services dans la communauté s'est considérablement réduite, entraînant depuis une croissance importante du recours aux ressources privées d'hébergement, faute de milieux ou de services adaptés aux besoins (Charpentier, 2002; Grenier et al., 2021). À partir de 2005, le Gouvernement québécois met en branle un processus d'accréditation et de certification des résidences privées, pour protéger les résidents, ce qui leur permet aussi d'évoluer dans un marché complémentaire à l'offre de services publics, et non plus en marge de ceux-ci (Demers et Bravo, 2020; Demers et Bravo, 2022; ministère de la Santé et des Services sociaux, 2020b).

1.3 Le marché des RPA et les enjeux vécus par les locataires qui y vivent

L'apparition du modèle des résidences privées pour aînés a créé une nouvelle catégorie de locataires. Comme il a été mentionné, l'intégration de ces habitations s'est faite progressivement dans des systèmes déjà existants. Ainsi, l'exploitation d'une RPA est à la fois encadrée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et par le Code civil du Québec pour tous les éléments entourant la location résidentielle.

1.3.1 Le marché des résidences privées pour aînés au Québec

En raison du grand nombre de ressources d'hébergement existantes au Québec, il importe de définir ce qui correspond à une résidence privée pour aînés (RPA). Ce type de logement s'adresse principalement à une clientèle aînée (65 ans et plus) autonome ou en perte d'autonomie légère, et offre des services dans au moins deux de ces catégories : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs (Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre S-4.2, art. 346.0.1). La grande majorité des RPA au Québec sont à but lucratif, gérées par des propriétaires ou des entreprises privées (Plourde et Pratte, 2021). Certaines RPA entrent aussi dans la catégorie des ressources intermédiaires et sont donc en partie financées par les pouvoirs publics (Plourde et Pratte, 2021).

Pour pouvoir opérer, une RPA doit être inscrite dans un registre auprès du CISSS/CIUSSS local, obtenir une certification et se plier à un cadre réglementaire défini par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2, art. 346.0.1). Le Québec est la province qui dénombre le plus de résidences privées au pays. En 2020, il y avait environ 1700 RPA dont approximativement 1500, à but lucratif au Québec (Vaillancourt et Jeté, 2020). En 2021, 130 935 places ont été recensées (SCHL, 2021b). On note aussi une tendance importante dans la construction des RPA de grande taille (plus de 100 places) et à la fermeture des RPA de petite taille. En effet de 2008 à 2019, le nombre de résidences a diminué de 21,4% : pourtant le nombre de places a augmenté de plus de 36% (Demers et Bravo, 2020). Cette variation s'explique par une fermeture massive des résidences de petite taille au détriment des grandes chaînes de RPA souvent gérées par des structures entrepreneuriales à multiples paliers visant avant tout la recherche de profit (Demers et Bravo, 2020; Plourde et Pratte, 2021). La pandémie de la COVID-19 a entraîné une diminution de l'occupation dans les RPA. Néanmoins, 17% des personnes de 75 ans et plus vivaient dans des RPA au Québec en 2021, alors que dans les autres provinces, entre 5 et 10% vivaient dans ce type de logement (SCHL, 2021a). Cette proportion grimpe à près de 30% pour les 85 ans et plus (JLR, 2019). Il est aussi important de noter que les loyers en RPA comme dans les logements standards, en 2021, ont connu des hausses de 4,2% en moyenne au Québec (SCHL, 2021a).

Un des éléments importants à considérer est le fait que la législation reconnaît les RPA comme étant des logements et non pas comme étant des milieux d'hébergement (Plourde et Pratte, 2021). Ainsi, le bail est soumis aux mêmes réglementations qu'un bail locatif conventionnel et par le fait même est sous la juridiction du Tribunal administratif du logement selon le Code civil du Québec (Grégoire, 2016). Les locataires y ont les mêmes droits et obligations que s'ils louaient un logement ordinaire.

Près de 80% des résidences au Québec sont représentées par le RQRA (Le Regroupement Québécois des Résidences pour Aînés) qui joue un rôle de représentation auprès de la population et du gouvernement (RQRA, s.d.). Le RQRA a toutefois de forts liens avec le secteur privé ce qui a le potentiel d'entrer en conflit avec les besoins des locataires, notamment en matière de loyer et de services. En 2020, le réseau FADOQ (Fédération de l'âge d'or du Québec) a exprimé des préoccupations concernant les pressions exercées par le RQRA auprès de la ministre de

l'Habitation, qui visait à adapter la grille de loyer des RPA en lien avec les coûts d'exploitation. Ce genre de mesure conférerait davantage de pouvoir aux gestionnaires des RPA dans la fixation des loyers. Entre d'autres termes, le montant d'augmentation annuel pourrait être majoré, simplement parce qu'il s'agit d'une résidence. Depuis, le regroupement continue de faire pression pour obtenir davantage d'autonomie dans la fixation des loyers (RQRA, 2025). Si, en elle-même, la reconnaissance du caractère spécifique des RPA peut être bénéfique, cela pourrait aussi ouvrir la voie à des dérives, donnant davantage de pouvoir au secteur privé dans la tarification, au détriment de la protection des locataires.

Ainsi, le fait d'habiter dans une RPA représente une zone grise entre le logement et l'hébergement, parfois à défaut de pouvoir obtenir des services dans sa communauté ou par manque de places dans le système public (Plourde et Pratte, 2021). Pourtant la logique marchande derrière le modèle d'affaire des grandes résidences soumet les locataires à une offre de services privés avec peu ou pas de contrôle de la part de l'État (Plourde et Pratte, 2021). Cette situation place les locataires dans une position de dépendance face à leur milieu de vie autant du point de vue du contrôle de la qualité que de la variabilité des tarifs. Pour tout ce qui touche les soins, les résidents peuvent faire appel au Commissaire aux plaintes des CISSS/CIUSSS (Protecteur du citoyen, 2022), mais pour tout ce qui touche la relation locative et la plupart des services, c'est au TAL que le locataire doit s'adresser. Dans ce contexte et en considérant les difficultés d'accès pour les locataires aux mécanismes juridiques, il est permis de se demander si les locataires connaissent leurs droits, s'ils sont en mesure de les revendiquer ou si les mécanismes actuels leur assurent une protection. Il est finalement intéressant de constater que les RPA sont fortement financées par l'État, entre autres par le crédit d'impôt pour maintien à domicile (Revenu Québec, s.d.), puisque les locataires sont considérés comme vivant à domicile.

1.3.2 Les enjeux locatifs vécus par les résidents en RPA - La dualité services et logement

Ainsi, comme il a été décrit précédemment, les personnes en RPA signent un bail conventionnel, ce qui devrait leur assurer les mêmes droits et protections que tout autre locataire québécois conformément aux dispositions légales contenues dans le Code civil du Québec. Les services connexes (soins, entretien ménager, repas, menus travaux) peuvent être compris dans loyer inscrit au bail ou faire l'objet d'une tarification particulière annexée au règlement d'immeuble. Il est

essentiel de nuancer le prix des loyers en RPA. En effet, les loyers moyens ne comptabilisent pas systématiquement l'ajout des services connexes, dits « à la carte » (Réseau FADOQ, 2022). Il n'est pas rare que l'addition des services dépasse même le prix du loyer, surtout si la demande en soins augmente. C'est sur ce montant que le crédit d'impôt pour maintien à domicile peut être octroyé (Faucher, 2020). Les informations sur ces services sont pratiquement impossibles à obtenir avant de signer le bail et ne sont pas comptabilisées de la même façon d'un endroit à l'autre (Dubé, 2018). Les tarifs pour ces services ne sont pas non plus réglementés par une grille de calcul au même titre que le loyer (Réseau FADOQ, 2022). D'ailleurs pendant la pandémie de la COVID-19, bon nombre de résidences ont continué de facturer le plein prix pour des services inclus dans le prix du bail non rendus en raison du confinement (Guay, 2022). Malgré un jugement en faveur des locataires, le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) a présenté une défense systématique d'immunité, ce qui complique pour les résidents le processus de faire valoir leurs droits (Saint-Arnaud, 2022). Rappelons que les délais d'audience pour faire entendre sa cause au TAL peuvent être très longs pour des causes civiles non urgentes et que l'âge moyen des résidents tourne autour de 83 ans (SCHL, 2021b).

Pour ce qui est du règlement d'immeuble, le Code civil du Québec (C.c.Q, 1991, c. 64, a. 1894.) le définit comme suit :

Le locateur est tenu, avant la conclusion du bail, de remettre au locataire, le cas échéant, un exemplaire du règlement de l'immeuble portant sur les règles relatives à la jouissance, à l'usage et à l'entretien des logements et des lieux d'usage commun. Ce règlement fait partie du bail.

Toutefois le règlement d'immeuble ne peut en aucun cas contrevenir à la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec et la loi sur le Tribunal administratif du logement (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, s.d.). Pourtant, il n'est pas rare que le règlement d'immeuble contrevienne à plusieurs dispositions législatives. Le Protecteur du citoyen a, en 2016, produit un rapport spécial dénonçant ce genre des pratiques dans les RPA. Il rappelle :

L'encadrement légal et réglementaire applicable à la location d'unités locatives en RPA prévoit ainsi les mêmes droits que ceux des locataires de tout type de

logement, sans égard à l'âge des personnes qui y résident, à leur condition physique et cognitive ou à leur lieu de résidence ». (Protecteur du citoyen, 2016)

La littérature rapporte plusieurs situations, parmi lesquelles on retrouve entre autres, des clauses permettant l'expulsion unilatérale, ce qui contrevient au droit au maintien dans les lieux, de même que des règlements portant atteinte à la vie privée ou à la dignité et des exigences de frais ou de dépôts illégaux (Grégoire, 2016; Protecteur du citoyen, 2016). Il a été documenté que dans certains immeubles, les aînés ne sont pas autorisés à sortir s'ils n'ont pas avisé la direction au moins 24h avant. Certaines résidences interdisent les services à domicile provenant de l'extérieur, imposent un couvre-feu ou défendent même la consommation d'alcool dans les logements (Grégoire, 2016; Protecteur du citoyen, 2016). Bien que les CISSS/CIUSSS puissent intervenir sur certains aspects qui touchent les soins, les locataires doivent automatiquement se tourner vers le TAL si une entente n'est pas établie avec le propriétaire ou la direction. Ces clauses au bail en plus d'être illégales contribuent à restreindre les libertés individuelles des aînés tout en les plaçant dans un rapport d'infantilisation face à leur locateur. L'ensemble de ces éléments contribuent à accentuer la vulnérabilité physique, financière et sociale qui peut s'installer avec l'avancement en âge (Charpentier, 2002, chapitre 3). Finalement, il est important de considérer que bon nombre d'aînés résidants en RPA y vivent en raison de besoins qui ne sont pas comblés par le secteur public et que par le fait même une relation de dépendance s'installe entre le locataire et la résidence (Charpentier, 2002, p. 59). Ainsi, comment dans un contexte réglementaire si strict et de dépendance face aux soins et services, les locataires peuvent-ils défendre leurs droits?

1.3.3 Revendiquer ses droits malgré la vulnérabilité

Les résidences privées pour aînés sont donc à la fois un logement, mais aussi un pourvoyeur répondant aux besoins de base. Les différentes pertes (physiques, cognitives, sociales) qui peuvent s'additionner avec l'âge, la multiplication des règlements et le contrôle qui s'exercent dans ces milieux pourraient aussi contribuer à exercer une autorité symbolique sur les locataires. Comme Charpentier et Soulières le rapportent (2007, chapitre 1), les aînés des cohortes actuelles font partie des générations qui n'ont pas eu tendance à s'opposer à l'autorité. Ainsi, il est possible que les résidents aient moins tendance à revendiquer leurs droits dans un contexte similaire.

Depuis mars 2021, la loi sur le Tribunal administratif du logement a été modifiée en permettant à des résidents de faire une demande conjointe au TAL dans certaines circonstances (art. 57.0.1). Toutefois, cette modification ne vient pas protéger les locataires qui ne font pas une demande, alors qu'ils résident dans le même établissement. Dans une étude réalisée par Charpentier (2002), au sein des milieux d'hébergement privé, il est rapporté que « les résidents âgés ont souvent peur de parler ou ne veulent pas passer pour des malcommodes » (p.105). S'ajoute aussi la crainte des répercussions sur les soins et les services, qui sont intrinsèquement liés à leur sécurité et leur bien-être (Protecteur du citoyen, 2016). Finalement si un des locataires choisit d'aller de l'avant dans les recours, il risque de se heurter aux différents délais et entraves au sein du Tribunal administratif du logement dans un système plus avantageux pour les propriétaires (Moreau et al., 2016). Dans la littérature, le caractère vulnérable des aînés qui vivent en résidence est fréquemment documenté (Boubaker *et al.*, 2021). Pourtant la responsabilité de défendre leurs droits en tant que locataire leur incombe. Bien que plusieurs rapports et études critiquent les abus vécus par les aînés dans leur relation avec leur locateur en RPA, la parole leur est rarement donnée sur les expériences et les facteurs qui les poussent à défendre ou non leurs droits et l'impact que ces enjeux locatifs ont sur leur quotidien. Le marché des résidences privées a connu des difficultés lors de la pandémie de la COVID-19, mais il devra prendre de l'expansion pour accommoder les besoins en hébergement des personnes âgées au cours des prochaines années (Côté, 2021) faute de ressources dans le réseau public (Charpentier, 2002). Plusieurs dirigeants de ce marché revendiquent en ce moment davantage de soutien financier de la part de l'État, en invoquant les retombées financières positives pour le Québec (Desjardins, 2020). Pourtant, l'État continue de subventionner les RPA et ne semble pas en ce moment fournir un encadrement et des mécanismes qui favorisent la défense et la protection des locataires de ces milieux.

1.4 Question et objectifs de recherche

Cette recherche vise avant tout à répondre à la question : ***quelles sont les difficultés des aînés vivant en résidence privée pour aînés (à but lucratif) dans l'exercice de leurs droits de locataires ?*** L'objectif principal de cette recherche consiste à explorer les difficultés vécues par les aînés dans la protection de leurs droits de locataires en RPA en considérant les aspects individuels, sociaux et légaux en lien avec le vieillissement.

Les objectifs secondaires sont : 1- Documenter les différentes dynamiques de pouvoir dans la relation locataire-locateur au sein des RPA. 2- Identifier les facteurs qui jouent un rôle sur le recours ou le non-recours aux droits juridiques par les locataires. 3- Explorer les impacts des difficultés vécues quotidiennement par les aînés en tant que locataires 4- Cibler les éléments systémiques qui entraînent l'émergence du non-recours.

Ces objectifs visent, non seulement à analyser les difficultés rencontrées par les aînés, mais aussi à alimenter une réflexion sur un phénomène peu connu au Québec, le non-recours. De plus, ce mémoire cherche aussi à aborder une problématique sociale du point de vue des personnes aînées, trop souvent laissées de côté dans les concertations sur le logement et les besoins spécifiques au vieillissement. Finalement, ce mémoire permettra la création de connaissances qui pourront appuyer des interventions en travail social dans le contexte des droits locatifs et des locataires en RPA.

L'analyse des enjeux locatifs et des phénomènes présents en RPA est importante pour les travailleuses sociales qui œuvrent auprès des aînés dans ce contexte. Comprendre les mécanismes en place et les différentes dynamiques permettra de mieux accompagner ces personnes et d'adopter une posture proactive face aux obstacles rencontrés dans la défense de leurs droits.

CHAPITRE 2

CADRE THÉORIQUE

Ce deuxième chapitre présentera le cadre théorique du projet, à la lumière duquel seront analysées les expériences vécues par les personnes âgées en RPA dans le recours ou le non-recours aux mécanismes juridiques permettant de faire valoir leurs droits de locataires. Le cadre théorique choisi est celui du non-recours qui peut s'inscrire dans une réalité aussi bien individuelle que structurelle. Ce phénomène a d'abord été étudié en ce qui concerne l'accès aux prestations sociales (aide sociale, allocation logement, allocations familiales, etc.), mais sa portée s'est étendue à tous les services publics y compris au domaine juridique. Ce chapitre présentera notamment ces éléments. Pour mieux comprendre le phénomène du non-recours au Québec, celui-ci sera positionné dans la réalité particulière de l'État-providence québécois avant d'en détailler la typologie. Finalement, cette section présentera comment le non-recours, qui a surtout été étudié dans l'accès aux prestations sociales, peut aussi être utilisé dans le cadre des droits juridiques. En effet, comme mentionné dans le premier chapitre, les personnes vivant en résidences privées pour aînés vivent de nombreux enjeux liés au respect de leurs droits de locataire et dans leurs rapports avec le locateur.

2.1 L'État-providence au Québec

Le phénomène du non-recours a davantage été étudié dans un contexte européen, en lien avec les protections sociales assurées par l'État-providence. Toutefois, selon la classification de Esping-Andersen, l'État-providence se décline de différentes façons selon les contextes sociopolitiques et plusieurs différences existent entre le Québec et les états européens, où le non-recours est davantage étudié. Pour mieux comprendre de quelles façons ce phénomène peut s'articuler, il est donc nécessaire de distinguer les différents types d'États-providence. Brièvement, l'État-providence s'est développé en réponse au « capitalisme de marché » prônant une faible ingérence de l'État, en y opposant une intervention plus active dans les politiques pour assurer un minimum de protection, d'égalité et de bien-être à ses citoyens (Esping-Andersen, 2007). C'est en lien avec le degré de démarchandisation de la protection sociale que sont définis les différents types d'États-providence, soit lorsqu'« un service est obtenu comme un dû et lorsqu'une personne peut conserver ses moyens d'existence sans dépendre du marché » (Esping-Andersen, 2007, p.49). Le Canada a

davantage mis en place un État-providence libéral, où le marché maintient une place prédominante et où la protection sociale est intrinsèquement liée au travail. La démarchandisation est très peu présente, car l'État ne garantit qu'un minimum en valorisant davantage l'intervention du privé. En Europe, notamment en Allemagne, le modèle conservateur est celui qui prédomine. Dans ce type de régime, les protections sociales sont fortement liées au statut professionnel, à la cotisation aux assurances sociales, et la démarchandisation y est davantage présente. L'État intervient plus directement, et les valeurs familiales y occupent une place importante (Esping-Andersen, 2007). Un troisième type social-démocrate, plus marginal, prône des « principes d'universalisme et de démarchandisation des droits sociaux » qui s'étend à l'ensemble des classes. Ce modèle est davantage présent dans les pays scandinaves (Esping-Andersen, 2007). La France, elle se situe dans un modèle hybride, elle combine des éléments du modèle conservateur, influencée notamment par le corporatisme et les traditions religieuses, tout en offrant certaines prestations à caractère universel (Pallier, 2002). Les différents modèles proposés par Esping-Andersen permettent de différencier la façon dont les états interviennent, mais il reste que cette catégorisation doit être nuancée entre les pays ou même au sein des pays (Laczko, 1998). Ainsi, le Québec se distingue du reste du Canada, entre autres par ses liens passés avec l'Église catholique, mais aussi par des distinctions culturelles et historiques, en lien avec la protection identitaire et le rapport minoritaire du peuple québécois. Laczko (1998) émet l'hypothèse que les Québécois voient d'un œil plus favorable l'intervention étatique et les solutions collectives que le reste du pays. Par conséquent, le Québec se positionnerait dans un spectre entre le régime libéral et le régime conservateur (Laczko, 1998). Il est donc important de considérer ces différences dans l'intervention de l'État en matière de protection sociale et juridique, et donc dans la manière de comprendre le phénomène du non-recours.

2.2 Le non-recours

Le non-recours provient du terme anglais *non-take up*, un phénomène observé dans les années 50 par des chercheurs anglo-saxons, qui le considéraient surtout comme un phénomène individuel (Warin, 2017). La définition était plutôt restreinte et renvoyait à « toute personne éligible à une prestation sociale [financière], qui – en tout état de cause – ne la perçoit pas » (Warin, 2016). Ce phénomène émerge selon van Oorschot (1991) en raison de tensions au sein des États-providence modernes, entre la protection sociale orientée par la démocratie sociale et l'atteinte d'objectifs néo-

libéraux. Le non-recours est aussi décrit comme étant la contrepartie de l'abus des prestations et de la fraude sociale, qui sont davantage scrutés et étudiés par les détracteurs de l'État-providence (van Oorschot, 1991). La définition initiale s'arrimait avec les visées des administrations publiques et des états qui soutenaient majoritairement une vision de responsabilisation individuelle dans une logique de marché où les choix sont guidés rationnellement (van Oorschot, 1991; Warin, 2016). L'identification du non-recours était donc restreinte, dans une logique gestionnaire, et demeurait étroitement liée à l'éligibilité à diverses prestations sociales (Warin, 2010a; Warin, 2017). Pourtant, dès les années 80, il a été montré que l'ampleur du non-recours aux prestations sociales était de plus grande importance que l'abus ou la fraude sociale, pourtant prédominants dans les discours des dirigeants et des médias (Negroni, 2008; van Oorschot, 1991).

2.2.1 Le non-recours : du phénomène individuel au problème structurel

Dans les années 80, Scott Kerr propose un premier modèle d'analyse du non-recours, considéré comme une problématique essentiellement individuelle où des choix et des obstacles sont susceptibles d'entraîner la non-demande d'une prestation (Warin, 2017). Le demandeur y est représenté comme un client qui choisit une offre de services en fonction de ses besoins, de ses perceptions, de la connaissance du service et d'un équilibre coût-bénéfice (Warin, 2017). Ce modèle, aujourd'hui fortement critiqué, est néanmoins en adéquation avec les discours politiques en vigueur à l'époque, notamment sous le gouvernement britannique de Margaret Thatcher, où le contribuable est perçu comme un client dont les choix orientent l'offre du marché (Warin, 2017; van Oorschot, 1991). Dans les années 90, van Oorschot proposera un autre modèle plus dynamique qui s'intéresse à l'éligibilité du demandeur qui doit avant tout connaître l'existence d'une prestation puis franchir des seuils (perception d'éligibilité, réticence à faire une demande, besoins ressentis, stabilité) pour avoir véritablement accès à la prestation. Une fois ces seuils franchis, la personne procédera par la suite à un processus d'arbitrage menant à la demande ou à l'abandon de celle-ci (van Oorschot, 1996). Dans son modèle, la cognition et les décisions individuelles ont leur place, mais plusieurs autres éléments sont considérés, comme l'impact du microsocial, mais aussi de l'influence des administrations, des dispositifs et des politiques (van Oorschot, 1991; van Oorschot, 1996; Warin, 2017). Ainsi, van Oorschot (1996) relira les causes du non-recours à un ensemble beaucoup plus large en soulignant les responsabilités des différents systèmes responsables de la

prestation. Cette nouvelle façon d'analyser permet désormais de mettre en lumière les lacunes dans les différents paliers responsables de fournir des prestations.

2.2.2 Typologies du non-recours de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE)

Créé en 2002, l'ODENORE proposera une typologie (ANNEXE A) inspirée des précédents modèles avec pour principale différence la reconnaissance du non-recours comme un « phénomène général » où l'éligibilité n'est plus un critère absolu. Autrement dit, le non-recours ne découle pas uniquement d'un manque d'éligibilité, mais souvent de multiples obstacles, individuels, relationnels ou institutionnels, qui empêchent les individus d'exercer leurs droits. Ainsi, le non-recours se décline sous plusieurs formes, qui peuvent être présentes au même moment ou changer au fil du temps :

- La non-connaissance : l'offre n'est pas connue

- La non-demande : l'offre est connue, mais non demandée ou abandonnée en cours de démarches

- La non-réception : l'offre est connue, demandée, mais non reçue ou utilisée

- La non-proposition : l'offre n'est pas proposée par les prestataires, que le destinataire la connaisse ou non (Warin, 2017).

Les 3 premiers types de non-recours seront davantage détaillés à la section 2.6. Ces trois formes étant les plus fréquemment rencontrées (Chauveaud et Warin, 2016). Pour chaque type, des explications générales permettent d'analyser dynamiquement les raisons du non-recours. Cette typologie permet aussi, suivant van Oorschot, d'observer que le non-recours n'est pas uniquement un phénomène individuel et que les raisons peuvent se situer à un niveau institutionnel et structurel (Warin, 2016; Warin, 2017). Auparavant modélisé uniquement au niveau de l'utilisateur, le non-recours apparaît désormais comme un ensemble complexe qui s'articule à chaque palier responsable de l'obtention des prestations (van Oorschot, 1996; Warin, 2017). Cette typologie permet aussi de se détacher encore davantage de la responsabilisation individuelle, en déclinant le non-recours sous deux formes : le non-recours choisi et le non-recours contraint. Ainsi, le non-

recours ne peut plus être simplement expliqué par le choix libre et éclairé du citoyen qui ne se prévaut pas d'une prestation ou d'un service auquel il aurait droit. Warin (2017) met de l'avant le fait que de reconnaître la forme de non-recours n'en explique pas nécessairement la cause. Il rapporte aussi que les causes sont souvent multiples, mais peuvent néanmoins se classer en deux catégories : les explications entourant l'offre et les explications entourant la demande (Warin, 2017).

2.3 Les obstacles à l'accès aux droits sociaux

En 2002, le rapport Daly qui avait entre autres visée d'« analyser les obstacles à l'accès aux différents droits sociaux » propose une approche d'analyse du non-recours en intégrant des facteurs externes et structurels qui viennent entraver l'accès aux différents droits sociaux. Cette perspective permet de nouveau d'élever le non-recours au-delà de la responsabilité individuelle, mais il permet aussi d'enrichir la réflexion sur de nouveaux aspects dont la mise en œuvre des différentes politiques sociales, les procédures qui les encadrent et les ressources internes ou externes disponibles pour les demandeurs (Warin, 2017). Ainsi, le rapport Daly regroupe différents types d'obstacles (ANNEXE B) qui sont non seulement susceptibles d'entraver le parcours d'un demandeur dans l'accès à ses droits, mais qui ont aussi un potentiel cumulatif et interdépendant pouvant donner lieu à une « spirale d'exclusion des droits sociaux » (Daly, 2002). Ainsi, au-delà des types de non-recours et de leur niveau d'explication, la notion d'obstacles offre un niveau d'analyse supplémentaire par exemple en examinant la façon dont les suivis sont faits auprès des demandeurs, sur la quantité et la qualité des ressources disponibles pour la mise en œuvre des prestations, sur les disparités culturelles, psychologiques ou socioculturelles qui peuvent influencer la revendication ou le non-recours et finalement sur l'attention qui est portée aux groupes les plus vulnérables (Daly, 2002).

2.4 Les impacts du non-recours

Le non-recours est un phénomène qui diminue l'efficacité et la portée des programmes sociaux et duquel peuvent émerger des conséquences économiques et sociales (Goedemé et Janssens, 2020). D'un point de vue sociétal, le non-recours peut entraîner un désengagement des citoyens envers les mécanismes de protection, une diminution de la solidarité, une augmentation de l'individualisme et de l'isolement (Warin, 2010b), en plus de causer un accroissement des inégalités (Warin, 2017).

Il peut sembler au premier abord que le non-recours entraîne une diminution des coûts des programmes publics, mais les coûts économiques du non-recours sont beaucoup plus importants que le recours « complet » (Goedemé et Janssens, 2020; Warin, 2015). En somme, le non-recours est un danger pour le maintien de l'État-providence (Daigneault, 2020).

2.5 Le non-recours aux mécanismes juridiques

Selon l'ODENORE, la typologie du non-recours peut être étendue à d'autres champs pour refléter le caractère plus large du phénomène. Deux argumentaires dominants ont favorisé cette extension (Warin, 2016). En premier lieu, le non-recours portait initialement sur l'éligibilité à une prestation. Warin (2016, p.1) explique que « de ce point de vue, le non-recours ne peut être objectivé que pour une partie très limitée des droits et services qui constituent l'offre publique », en négligeant la perte d'éligibilité, ce qui exclut une population difficilement circonscrite par des critères d'admissibilité mesurables. En second lieu, au-delà de l'éligibilité, dès qu'un service est public, il y a possibilité de non-recours puisque : « l'offre publique, quelle qu'elle soit, n'est jamais obligatoire pour son créancier : elle n'a jamais d'usager contraint, elle ne peut être obligatoire que pour son débiteur ; ce qui renvoie à la définition d'un droit subjectif. » (Warin, 2016, p.3). Ainsi, la définition du non-recours évolue pour y intégrer les « services non marchands financés par l'ensemble de la collectivité [...] fournis par les administrations publiques » (Warin, 2017, p.33). Il serait donc possible d'utiliser comme exemple de non-recours, des parents québécois qui ne cherchent pas à se prévaloir d'une place en CPE pour leur enfant, afin d'éviter les délais d'attente et les difficultés administratives. Par conséquent, le non-recours ne s'applique pas simplement à un petit groupe de citoyens éligibles à des prestations, mais peut concerner l'ensemble des personnes visées par l'offre de services publics.

Au sein de cette offre, l'accès à la justice et les mécanismes qui l'encadrent peuvent aussi être analysés selon le phénomène du non-recours, puisqu'ils sont « [définis] dans le cadre de politiques publiques, programmes ou actions, dont la réception effective par leurs destinataires concrétise des droits sociaux qui ont une juridicité donnée par la loi » (Warin, 2017, p.37). L'accès à la justice au Canada est reconnu comme un principe fondamental de démocratie grâce à la création d'un « système public de tribunaux judiciaires et administratifs chargés de trancher les différends et permettant l'exercice des droits et libertés, conformément à la primauté du droit » (Association du

barreau canadien, 2016). Par conséquent, il est possible d'observer des situations juridiques à la lumière du phénomène du non-recours. Ainsi, la typologie du non-recours peut offrir un cadre d'analyse dans le cadre de cette recherche qui se penche sur les expériences et les enjeux vécus par les locataires en RPA, au niveau de leurs droits locatifs.

2.6 Les raisons du non-recours

Cette section présente un aperçu des principales raisons du non-recours, en lien avec les trois types les plus fréquemment rencontrés (Chauveaud et Warin, 2016) : la non-connaissance, la non-demande et la non-réception.

Souvent étudié chez les jeunes, le non-recours par **non-connaissance** est directement lié au manque d'informations concernant les droits ou avec les dispositifs en place (Vial, 2021). La non-connaissance est fortement liée à l'environnement et au statut socio-économique. En effet, si l'information ne circule pas dans l'entourage de la personne et si celle-ci ne dispose pas de mécanismes permettant de l'obtenir ou encore de comprendre celle-ci, le risque de non-recours augmente (Chauveaud et Warin, 2016; Vial, 2021). Par exemple, un locataire peut ignorer qu'il a le droit au maintien dans les lieux et qu'un avis d'éviction est invalide s'il ne respecte pas les conditions strictement encadrées par la loi (art. 1936 C.c.Q.).

Plusieurs raisons peuvent entraîner le non-recours par **non-demande**, parmi celles-ci on retrouve la comparaison entre le coût et l'avantage, le choix d'une alternative, « le désaccord avec la norme principale », « le civisme », le « non concernement » et le « manque de capacités » (Warin, 2018, p.3). Le manque de capacité est ici un type de non-recours subit, qui est très souvent lié à un isolement des différents réseaux de support (Warin, 2018). Lorsque la non-demande est choisie, elle peut être la résultante d'une offre de prestation et de services qui ne satisfait pas les besoins, de l'idée que d'autres en ont davantage besoin, de l'impression que l'offre ne leur est pas destinée ou encore qu'elle entraînerait des conséquences jugées trop importantes par rapport à ses bénéfices (Warin, 2018). Parmi ces conséquences, on retrouve l'augmentation de la stigmatisation pour les demandeurs de prestations ou de services (Warin, 2010b). En effet, l'augmentation des compressions budgétaires dans les dernières décennies a entraîné un resserrement des critères permettant l'accès aux différents programmes et politiques de protection sociale pour diminuer les

coûts pour l'État, ce qui augmente la difficulté du recours et le risque de stigmatisation. « La stigmatisation est une forme de sanction imposée à celui qui n'arrive pas à s'adapter au fonctionnement d'une société libérale fondée sur la responsabilisation des individus » (Warin, 2010b). Certaines personnes peuvent renoncer à faire valoir leurs droits par crainte que l'ouverture d'un dossier au Tribunal administratif du logement ne nuise à leurs recherches de logement futur. D'autre part, certaines personnes peuvent ne pas avoir recours par crainte des jugements, mais aussi parce que les critères et les dispositifs donnent l'impression que la demande n'est pas légitime (Warin, 2010b). La non-demande se rapporte aussi à la notion d'activation, principe fortement lié à la responsabilisation individuelle et l'autodétermination (Hamel et Warin, 2014). « L'activation associe la jouissance de droits sociaux à l'exigence d'une contrepartie [...] entre obligation et incitation » (Hamel et Warin, 2014). Cette contrepartie n'est pas accessible à tous, notamment dans des situations de marginalisation ou d'instabilité (Hamel et Warin, 2014). Finalement parmi les autres conséquences anticipées qui entraînent la non-demande, on retrouve la honte, la peur d'être soupçonné d'abuser du système et la peur des représailles (Warin, 2017; Commission populaire itinérante, 2013). Par exemple, certains locataires préfèrent ne pas contester une hausse de loyer, de peur d'entrer en conflit avec leur propriétaire ou de subir des conséquences négatives dans leur relation avec leur propriétaire.

Le concept de **non-réception** est beaucoup moins détaillé dans la littérature. La non-réception se produit lorsqu'une offre est connue et demandée, mais non obtenue ou non utilisée (Warin, 2017). On peut néanmoins souligner que ce type de non-recours peut être lié à « l'effectivité » des dispositifs ou de l'administration (Warin, 2014). La non-réception peut aussi être associée à l'abandon de la demande ou à une demande incomplète qui entraîne l'annulation de celle-ci, ce qui peut aussi se rapporter à la non-connaissance (Hamel et Warin, 2014).

Ainsi, le non-recours, bien qu'il ait majoritairement été étudié dans le cadre des prestations sociales est un concept qui est pertinent dans l'analyse des expériences des aînés en RPA dans l'exercice de leurs droits locatifs. En prenant en considération le contexte particulier du Québec, la typologie explicative du non-recours permet de mieux comprendre les obstacles rencontrés par les locataires en RPA. Ce concept met en lumière des enjeux plus larges que le choix individuel, en observant l'impact des politiques, des structures et des institutions sur l'accès aux droits. Ce cadre théorique est particulièrement intéressant, car il offre un angle d'analyse qui loin d'être restreint aux

prestations sociales peut être élargi aux différentes sphères de l'offre publique, y compris les droits locatifs. Ces notions seront mobilisées dans ce mémoire pour analyser les témoignages des résidents, en observant comment les expériences individuelles, le contexte social et les politiques publiques peuvent influencer la capacité ou la volonté de faire valoir ses droits.

CHAPITRE 3

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Cette section décrit la méthode employée pour atteindre les objectifs du projet de recherche. Elle présente la stratégie générale de recherche, la population étudiée, les méthodes de collecte et d'analyse des données, ainsi que les limites du projet et les considérations éthiques.

3.1 Stratégie générale de recherche

Ce projet de recherche, de nature exploratoire, s'appuie sur une méthodologie qualitative qui permet de « mieux comprendre les processus à l'œuvre dans la dynamique psychique, interactionnelle ou sociale » (Paillé et Mucchielli, 2021, p.10). En effet, la recherche qualitative permet d'établir des liens entre des expériences individuelles et un phénomène plus large, soit les difficultés à faire valoir ses droits de locataire en RPA et le non-recours. Bien que ce phénomène soit désormais bien documenté, surtout en Europe, son étude en lien avec l'exercice des droits juridiques demeure récente, encore plus auprès des aînés dont la parole est rarement mise de l'avant (Charpentier, 2007). En raison du nombre limité d'études à ce sujet, cette recherche est de nature exploratoire pour permettre de documenter les différents éléments présents au sein des relations locatives en RPA et ainsi de mettre en lumière un problème peu étudié à ce jour (Trudel et al., 2007).

3.2 Population à l'étude et stratégie de recrutement

Ce projet s'intéresse aux personnes âgées de 65 ans et plus vivant dans une résidence privée pour aînés à but lucratif depuis au moins un an. Ce délai permet d'examiner diverses étapes du parcours locatif, telles que la signature du bail, l'acclimatation à l'environnement et aux règlements, les interactions avec le personnel et la direction, ainsi que le renouvellement du bail. Les expériences locatives peuvent survenir à tout moment dans le continuum locatif, depuis la période précédant la signature du bail jusqu'à son terme. Dans ce cas, cette recherche s'attarde aux expériences vécues sur une période suffisamment longue pour en saisir les divers enjeux. Bien qu'il arrive que des personnes de moins de 65 vivent en RPA, cet âge est choisi en fonction de la catégorisation des tranches d'âge au Canada, qui fait référence aux « adultes âgés » (Statistique Canada, 2022). C'est aussi l'âge où les personnes peuvent se prévaloir du régime de la sécurité de la vieillesse et du

supplément de revenu garanti (Gouvernement du Canada, 2022). Pour des raisons pratiques et éthiques, les personnes atteintes de troubles neurocognitifs sont écartées. Bien que plusieurs résidents en RPA vivent avec des troubles neurocognitifs, il est nécessaire de considérer l'augmentation de la vulnérabilité et le caractère évolutif de ces types de trouble, ce qui nécessiterait une étude en soi. En effet, les troubles neurocognitifs « réduisent la capacité d'une personne à effectuer ses activités quotidiennes » en plus de parfois entraver la cognition, la mémoire, l'élocution, le comportement ou les rapports interpersonnels (Société Alzheimer du Canada, 2022). Sans pour autant avoir posé la question aux participants, les personnes qui résident dans des étages communément appelés fermés ou protégés n'ont pas été incluses. Considérant la nature exploratoire de cette recherche, l'objectif n'était pas de constituer un échantillon représentatif par exemple en fonction du genre, de la composition du ménage, du statut socio-économique, de l'origine ethnique, etc. L'accent était davantage mis sur le fait de recueillir des témoignages hétérogènes. La diversité permet d'augmenter les « chances de recueillir les réactions les plus variées et les plus contrastées » (Van Campenhoudt et al., 2017, p.212). Pour recruter des participants, des liens ont été créés avec divers organismes fréquentés ou utilisés par les personnes âgées : centres d'action bénévole, organismes de défense de droits des aînés, centres communautaires, popotes roulantes, etc. La plus grande proportion du recrutement s'est faite par le biais de l'ACROQ (Association des comités de résidents officielle du Québec).

3.3 Méthode de collecte des données

Deux méthodes de collecte ont été utilisées pour obtenir des données dans le cadre de cette recherche. En premier lieu, des entretiens semi-dirigés ont été effectués auprès des résidents participants. Huit entretiens dont l'un avec deux participant.es ont été effectués. L'utilisation d'entretiens semi-directifs a permis aux personnes de « s'exprimer avec un grand degré de liberté sur les thèmes suggérés par un nombre restreint de questions relativement larges, afin de laisser le champ ouvert à d'autres réponses que celles que le chercheur aurait pu explicitement prévoir dans son modèle d'analyse » (Van Campenhoudt et al., 2017, p.232). Les questions ont abordé les expériences quotidiennes, le parcours locatif, les rapports de pouvoir dans la relation locative ainsi que le rapport aux recours et à l'appareil juridique. Puisque le non-recours peut se manifester par l'absence de revendication, il était essentiel d'explorer des aspects plus larges de l'expérience des participants. En deuxième lieu, des données secondaires ont été obtenues par certains répondants,

soit les tarifs pour l'obtention de certains services, des communications entre les gestionnaires et les résidents et des documents financiers provenant d'une demande d'accès à l'information faite par un locataire auprès d'un CIUSSS. Il aurait pu être souhaitable d'obtenir plus de documents de ce type, mais certains participants n'étaient pas en mesure de les partager. Le Protecteur du citoyen (2016) et Grégoire (2016), ont mis en lumière que différentes clauses présentes dans ces documents sont illégales ou abusives, et qu'elles contreviennent aux différentes dispositions de la Loi sur le Tribunal administratif du logement, du Code civil du Québec et de la Charte des droits et libertés. L'analyse des documents obtenus a toutefois permis de mieux comprendre certains éléments encadrant la relation locative, et de mettre en lumière des éléments troublants qui soutiennent les témoignages recueillis. Ces documents ont essentiellement permis de bonifier l'argumentaire de participants qui s'y référaient.

3.4 Méthode d'analyse des données

Dans ce projet de recherche, l'analyse thématique a été retenue comme méthode pour examiner les expériences des aînés vivant en RPA en lien avec leurs droits locatifs, tout en intégrant le concept de non-recours et ses différentes déclinaisons. En effet, la classification par thèmes permet d'identifier, de regrouper et de faire ressortir les éléments fondamentaux des différents entretiens et des données secondaires pour les mettre en lien avec les objectifs de la recherche (Paillé et Mucchielli, 2021, p.269-357). Tel qu'expliqué au chapitre 2, le non-recours est un phénomène social suffisamment important pour qu'un observatoire ait été créé dans le but de l'étudier et de diffuser les connaissances qui s'y rapportent (ODENORE, s.d.). La typologie explicative du non-recours, sa classification en 4 types, la distinction entre le non-recours choisi ou contraint, les raisons du non-recours offrent une opportunité de déclinaison en thèmes pour mieux comprendre comment celui-ci s'articule dans l'exercice des droits des locataires aînés et comment ceux-ci sont liés à des éléments systémiques. En effet, le cadre d'analyse offert par le non-recours permet de relier des expériences individuelles à des phénomènes sociaux qui s'inscrivent dans les mécanismes de protection mis en place par l'État. Ainsi, des témoignages recueillis dans le cadre des entrevues, il a été possible d'extraire des thèmes reliés au phénomène du non-recours. L'analyse thématique s'est déclinée de deux façons. Initialement, un arbre thématique a été conçu directement à partir de la typologie de l'ODENORE (ANNEXE A) : formes de non-recours, raisons et niveaux d'explications. De par la variété des sujets traités par les participants un codage ouvert s'est aussi

effectué en parallèle. Chaque fragment de texte était codé pour en faire ressortir différents concepts liés de près ou de loin au non-recours. Ces codes ont été regroupés en sous-thèmes puis en catégories thématiques. Tout en permettant de réduire les données, cette façon de faire permet de découvrir des thèmes émergents (Strauss et Corbin, 2004; cité dans Éthié, Garon et Boire-Lavigne, 2015). Le codage s'est effectué à l'aide du logiciel NVIVO.

3.5 Limites de l'étude

Il est important de prendre en compte certaines limites et biais qui découlent de cette recherche. En tant qu'intervenante auprès d'aînés, il est inévitable que le regard porté sur cette étude soit influencé par des expériences professionnelles antérieures. Ainsi, une vigilance particulière a été portée dans les entrevues afin d'éviter de teinter les propos des participants. Cette expérience n'est pas que négative, elle constitue aussi un avantage puisqu'elle a permis une maîtrise plus approfondie de certains enjeux juridiques, en étant à l'affût des dynamiques de pouvoir dans les propos rapportés, tout en adoptant une posture d'ouverture et d'empathie à l'égard des participants. Une autre limite importante à souligner concerne le mode de recrutement. En effet, le milieu des RPA est plutôt difficile d'accès. Ainsi, il a fallu passer par des organisations qui œuvrent auprès des aînés ou dans la défense de droit. Le plus grand nombre de répondants a été obtenu par la diffusion de notre affiche de recrutement par l'ACROQ (Association des comités de résidents officielle du Québec), qui appuie et encourage la revendication des droits auprès des résidents. Ce canal de recrutement a permis de réaliser des entrevues avec plusieurs personnes engagées, de près ou de loin, dans la défense des droits, ce que nous n'avions pas envisagé initialement. Par conséquent, les propos recueillis pourraient ne pas refléter toute la diversité des perspectives initialement souhaitée. Néanmoins, ce projet de recherche ne visait pas à représenter l'ensemble des réalités en RPA à l'échelle de la province et les données obtenues permettent de mettre en lumière divers phénomènes auxquels sont parfois confrontés les aînés qui vivent dans ces établissements. De la même façon, une autre partie du recrutement s'est fait par bouche-à-oreille au sein des résidences ce qui a permis d'avoir un portrait plus clair des dynamiques au sein de la même résidence, mais qui a aussi pour incidence de réduire le nombre de points de vue. Nous avons ainsi eu des répondants provenant de 4 résidences distinctes. Il aurait aussi été intéressant d'obtenir des entrevues de personnes vivant dans des résidences appartenant au Groupe Maurice, aux Résidences soleil ou encore dans des résidences indépendantes, pour déterminer si les difficultés des locataires y sont comparables ou

distinctes. Un autre point important à considérer est le fait que le recrutement des participants s'est surtout fait auprès des aînés dont le loyer est assez élevé. Cet élément permet de penser que la plupart des répondants disposent d'un certain capital financier, matériel et social, ce qui peut influencer leur rapport au recours ou au non-recours. Il est possible de présumer qu'une personne mieux soutenue aura davantage tendance à faire valoir ses droits, ou encore qu'un locataire disposant d'un revenu important soit moins enclin à faire des démarches pour quelques centaines de dollars. Cependant, le recrutement a principalement conduit à interroger des résidents issus des mêmes groupes, ce qui précise le mode de gestion au sein de ces établissements, mais qui a le potentiel de limiter l'analyse en lien avec la gestion générale des RPA dans la province. Il faut finalement souligner comme limite la taille plutôt restreinte de l'échantillon, mais il existe en ce moment peu de données sur les enjeux locatifs en RPA et sur le non-recours au Québec, ainsi cette recherche a davantage une visée exploratoire pour permettre aux principaux concernés par cette problématique de s'exprimer.

3.6 Considérations éthiques

La recherche auprès des humains amène inévitablement des questionnements éthiques qu'il est important de considérer. Le logement est intimement lié à de multiples sphères de la vie de la personne autant dans l'intimité que dans les relations interpersonnelles. En ce qui concerne la relation avec le propriétaire et la direction, il était possible que les personnes aient des craintes face à la confidentialité et à la sécurité des informations échangées. Il a donc été essentiel de mettre en place des mécanismes permettant d'assurer la confidentialité et l'anonymat des répondants. En raison des différentes dynamiques dans les résidences privées pour aînés, il était primordial que les répondants ne puissent pas être identifiés comme participants à cette recherche, autant par les directions que par les autres locataires. Ainsi des mesures ont été mises en place, tel que de réaliser les entretiens à l'extérieur du domicile, par téléphone ou par zoom. Il a aussi été important d'instaurer un climat de confiance et d'empathie pour que les répondants se sentent libres de partager leur expérience sans jugement. Les personnes ont été informées de leur droit de ne pas répondre ou de se retirer du processus, et ce à tout moment. Elles en ont bien entendu été informées dans le formulaire de consentement qui leur a été remis et expliqué avant l'entretien. Pour les personnes ayant accepté de partager des documents liés à leur logement ou à leurs démarches, aucune information permettant de les identifier n'a été conservée. De plus, il a été essentiel de

veiller à ce que les établissements ne puissent être reconnus en fonction du groupe auquel ils appartiennent ou de leur localisation. Bien que les entrevues n'aient pas eu pour visée d'informer et d'accompagner les gens dans leurs droits, de l'information et des ressources en défense des droits ont été remises aux participants. Cette recherche a été approuvée par le CERPÉ (Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants) de l'UQÀM.

CHAPITRE 4

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

À la lumière des données recueillies lors des entrevues et des thèmes qui émergeaient, le choix a été fait de présenter les résultats et l'analyse dans un ensemble continu. Cette façon de faire, permet de mettre directement en relation les propos des participants et les thèmes identifiés avec les explications, les manifestations et les conséquences du non-recours. Les résultats et l'analyse seront déclinés en 3 grands axes dans les chapitres suivants soit : les trajectoires individuelles de revendication et de non-recours (chapitre 5), les relations avec l'administration et les gestionnaires de la résidence (chapitre 6) et les blocages structurels (chapitre 7).

Afin de contextualiser ces résultats, il a d'abord semblé nécessaire de présenter un bref portrait des participants à la recherche. C'est à cet exercice que ce court chapitre sera consacré. Les noms de participants ont été modifiés pour préserver l'anonymat.

Tableau 4.1 Profil sociodémographique des personnes participantes

Pseudo-nyme	Âge	État civil	Groupe RPA	Coût du loyer	Taille appartement	Temps en RPA	Taille résidence (personnes)	Services	Source de revenus/santé financière
1-Jeanne	75-85 ans (ne souhaite pas donner un chiffre précis)	Divorcée	Cogir	2000-2500\$ (ne souhaite pas donner un chiffre précis)	3 et demi	+ de 10 ans	500	Aucun	Ne souhaite pas nous donner d'information, mais nomme que son loyer à un impact financier important chaque mois.
2-Simone	76 ans	Célibataire	Les bâtisseurs	2023\$	3 et demi	4 ans	150	1 repas par jour	Sa pension paie un peu plus que son loyer mensuel.
3-Charles	79 ans	Marié	Les bâtisseurs	3642\$	4 et demi	4 ans	150	1 repas par jour/ pour 2	A une pension qui couvre son loyer.
4-Albert	90 ans	Divorcé	Cogir	2270\$	3 et demi	3 ans	500	20 repas par mois	A un fonds de pension qui couvre son loyer.
5-Victoria	85 ans	Veuve	Cogir	2733\$	3 et demi	7 ans	500	20 repas/mois	Environ 5000\$/mois ce qui couvre amplement ses dépenses
6-Colette	80 ans	Veuve	Sélection	2725\$	3 et demi	2 ans	249	1 repas + garage	3100\$/mois
7-Léon	78 ans	Marié	Sélection	4039\$	5 et demi	4 ans	250	1 repas par jour/ pour deux Ménage aux 2 semaines	+ de 100 000 pour lui et sa conjointe
8-Lionel	78 ans	Conjoint de fait	Sélection	3980\$	4 et demi	4 ans	353	2 stationnements	45 000\$ par année + le revenu de sa conjointe
9-Sam	88 ans	Marié	Sélection	3300\$	3 et demi	4 ans	254	1 repas par jour/ pour 2, stationnement extérieur	4000\$/mois se sent serré par rapport au loyer

Cette section présente quelques éléments qui rendent les participants de cette recherche uniques et les distingue les uns des autres. Pour comprendre les réalités du non-recours et des revendications en résidence privée pour aînés, il est essentiel de s'attarder un moment sur les personnes qui ont accepté de partager leur histoire. La trajectoire résidentielle, les expériences de vie et le rapport à la revendication ou au non-recours viennent influencer la perception des événements et orienter la prise de décision de ces individus. Bien que leurs profils soient variés, plusieurs de leurs préoccupations sont communes. C'est au travers du regard de chacun, des mots qu'ils utilisent et de leur vécu individuel et collectif que le non-recours et les démarches de revendications seront détaillés dans les chapitres suivants.

Jeanne, ancienne enseignante et militante, vit dans sa résidence depuis plus de dix ans. Elle s'engage de façon soutenue dans la défense des droits de ses voisins, comme une personne-ressource. En s'investissant au sein du comité des locataires de la résidence, elle informe les autres de leurs droits et elle les accompagne dans leurs démarches lorsqu'ils le souhaitent. Elle a aussi par le passé, négocié avec la direction de la résidence pour maintenir les loyers à un niveau plus acceptable. Ses démarches lui ont à l'occasion valu d'être réprimandée par la direction. Ses proches, bien que très fiers d'elle, n'ont jamais été impliqués dans ses revendications. Sa vaste expérience autant auprès des aînés plus vulnérables, qu'auprès de l'administration lui confère une solide maîtrise des dossiers politiques et un regard global sur la situation actuelle en RPA.

Simone et Charles sont voisins depuis l'ouverture de la résidence il y a 4 ans. Leur participation commune à l'entrevue a permis d'approfondir certains éléments, notamment pour tout ce qui touche la facturation des loyers. Tous deux ont travaillé au sein du réseau de la santé. Simone par son expérience comme infirmière observe des enjeux cruciaux de dignité, de sécurité et d'autonomie qui affectent les résidents. Célibataire et sans enfants, elle se questionne sur la capacité de certaines personnes à faire respecter leurs droits. Elle porte à de nombreuses reprises un regard critique sur la gestion humaine et matérielle de la résidence. Charles quant à lui puise dans son expérience de cadre dans le réseau de la santé, pour soulever des enjeux administratifs et structurels. Bien qu'il apprécie le côté social et facile de vivre en résidence, il n'hésite pas à critiquer fermement la façon dont celle-ci est gérée. Son regard global se porte à la fois sur sa résidence, mais aussi sur l'ensemble de l'industrie des RPA au Québec.

Albert, le doyen des répondants est un ancien chef d'entreprise dans le secteur alimentaire. Son passé professionnel lui permet de porter un regard sévère sur la qualité des services et des repas fournis par la résidence. Son choix d'emménager en résidence a été fortement influencé par ses enfants et bien qu'il reconnaisse ne pas pouvoir se passer de certains services, il regrette aussi un manque d'alternatives dans le choix d'habitations destinées aux aînés. Ses témoignages empreints d'une forme de résignation montrent une autre facette de la vie en résidence.

Victoria est très investie socialement dans sa communauté dans laquelle elle réside depuis plus de 7 ans. Récemment veuve, elle cherche à maintenir son autonomie et ses activités en participant à de nombreux événements sociaux ou culturels. Elle exprime une grande sensibilité face aux rapports de pouvoir et à l'influence que la direction a sur la vie des résidents. Elle se dit hésitante à revendiquer ses droits, cherchant à la fois à ne pas déranger ou à ne pas être perçue négativement. Elle a récemment dû faire appel à ses enfants pour l'aider dans des négociations avec la direction.

Colette vit seule dans sa résidence depuis deux ans, son mari étant décédé pendant la pandémie. Sans enfant, elle peut compter uniquement sur le soutien de sa nièce, qu'elle hésite à solliciter. Elle dit craindre la confrontation et elle préfère éviter les démarches administratives ou juridiques même lorsque ses droits ne sont pas respectés. Elle illustre par ses exemples une facette plus effacée de certains résidents en RPA.

Léon est un ancien ingénieur à la retraite, qui depuis son arrivée dans sa résidence il y a 4 ans avec son épouse, s'est engagé dans la défense de ses voisins. Il a fait le choix de porter un dossier de demande collective pour les services non rendus pendant la pandémie. Bien qu'il cherche à rassembler les locataires, il se heurte à plusieurs barrières administratives dans ses démarches.

Lionel, qui travaille toujours dans le domaine de la finance, est très actif au sein de sa résidence. Ayant déjà été locataire et locateur, il défend ses droits et ceux de ses proches avec aisance et il n'hésite pas à interpeller l'administration lorsque des éléments lui semblent inacceptables. Il s'implique lui aussi dans le recours collectif concernant les services non rendus par sa résidence durant la pandémie. Son choix d'emménager en résidence avec sa conjointe, il y a 4 ans, a été motivé par des raisons de santé. Il porte un regard critique sur les mécanismes de protection des locataires au Québec.

Sam, qui a fait carrière dans une commission scolaire, vit depuis 5 ans dans sa résidence avec son épouse. Il craint que les hausses de loyer et de services le forcent à quitter un jour la résidence, faute de moyens. Il déplore le manque d'option disponible pour les aînés ayant moins de revenus. Hésitant à s'opposer directement à la direction, il s'est néanmoins joint à un recours collectif pour protester contre le manque de transparence au sein des résidences.

Lors de la collecte des données sociodémographiques et pendant les entrevues, certains participants craignaient d'être reconnus par l'administration de la résidence. Le choix a donc été fait de donner des approximations pour maintenir le caractère confidentiel de leur partage. Il fut aussi intéressant de constater que la façon de calculer les loyers variait considérablement d'une personne à une autre. Certains incluaient le coût des services, d'autres les excluaient, y compris lorsqu'ils résidaient dans le même établissement. Ce manque d'uniformité qui rend les comparaisons plus difficiles, permet néanmoins de se questionner sur ces montants, sur la manière dont ils sont facturés et sur la façon dont ils sont expliqués aux locataires.

CHAPITRE 5

TRAJECTOIRES INDIVIDUELLES DE REVENDICATION OU DE NON-RECOURS

Le non-recours est un phénomène sociétal. L'ODENORE propose un cadre d'analyse large qui permet de porter un regard sur les différents mécanismes ou prestations offertes par l'État. Avant d'aborder les dimensions sociales et systémiques du non-recours, il est essentiel d'examiner comment celui-ci se manifeste au niveau individuel. Les expériences rapportées par les résidents permettent de poser un regard concret sur les conséquences directes du non-recours, sur les revendications entreprises et sur les obstacles rencontrés. Ces récits individuels constituent un point de départ intéressant pour comprendre l'impact sur les individus, mais aussi pour mieux analyser les ramifications sociales, institutionnelles et systémiques du non-recours.

Cette approche, bien que limitée, a permis de mettre en lumière les trajectoires individuelles qui mènent au non-recours. Plutôt que de souligner les lacunes des premières modélisations, il est plus pertinent de reconnaître leur utilité initiale. En effet, il peut être utile d'examiner les manifestations du phénomène à l'échelle individuelle. L'histoire et les trajectoires personnelles offrent un point de départ concret pour comprendre comment le non-recours se manifeste dans la vie des gens. Ainsi dans ce chapitre, les trajectoires individuelles seront examinées au sein de la RPA, car celles-ci jouent un rôle central dans le phénomène de non-recours et la capacité de revendication des résidents.

5.1 Choisir d'aller en RPA

Les raisons de faire le choix de la vie en RPA sont variées. Celles qui reviennent le plus souvent sont de se délester de certaines responsabilités, de ne plus avoir à entretenir une maison et de se sentir en sécurité.

Pour Simone, c'est avant tout la santé qui l'a amenée à choisir une RPA, mais son choix reposait aussi sur la possibilité de réduire ses responsabilités. « Disons que c'était la raison principale de mon déménagement d'avoir été malade. Mais aussi j'étais dans un condo. J'étais sur le conseil d'administration d'un condo et j'étais bien tannée de prendre des décisions et pour moi et pour les autres. »

Pour Sam et sa conjointe, l'entretien de sa demeure en lien avec le vieillissement a été l'une des raisons de déménager en RPA :

Tous les deux, on est à peu près du même âge, alors il y a des travaux. Puis moi j'ai été opéré pour un genou, alors je n'étais plus capable de faire autant de travaux à la maison. Alors c'est un peu les raisons pour lesquelles on a déménagé en résidence privée.

Pour Lionel, un appartement conventionnel avec ascenseur aurait convenu, mais aucun appartement de ce type n'était disponible dans la municipalité :

Ben j'avais une résidence, qu'il y avait trois escaliers et je ne pouvais plus les monter. Depuis j'ai été opéré pour une hanche[...]. J'ai des difficultés à monter les escaliers pis dans [nom de la municipalité]. Il n'y a pas beaucoup de bâtisses avec des ascenseurs. »

Pour d'autres, c'est à la demande des proches, du conjoint ou même des enfants que la décision de vivre en RPA a été prise :

« Oui, à la demande des enfants. J'ai accepté de m'en aller dans une RPA, mais c'est pas le paradis. Ils disaient c'était plus sécuritaire pour moi. Mon ex était ici, puis quand les enfants viennent, ça fait visite en double. » (Albert)

Pour plusieurs, la RPA s'est présentée comme le seul choix possible :

Si c'était à refaire à l'âge que j'avais, j'aurais jamais fait ça. Et s'il y avait eu [...] des logements acceptables ou de bons logements... Parce que c'est quand même correct, cette bâtisse là-bas. Là, nous serions allés en appartement, une maison, c'était fini. C'était m'en aller en appartement. Mais je me suis ramassé ici. (Charles)

J'avais une résidence, il y avait trois escaliers et je ne pouvais plus les monter. [...] J'ai des difficultés à monter les escaliers pis dans [la municipalité]. Il n'y a pas beaucoup de bâtisses avec des ascenseurs. Dans le temps, c'était la seule (Lionel).

Ces témoignages montrent que le choix d'emménager dans une RPA repose sur des facteurs multiples, liés à la santé, au poids des responsabilités ou à l'influence des proches. Pour certains,

ce choix est aussi davantage dicté par un manque d'alternatives, plutôt que par une réelle préférence, ce qui met en évidence les limites du parc locatif adapté aux aînés.

5.2 Vivre dans une RPA : accessibilité à des services et dépendance au milieu de vie

Les répondants nomment de nombreux éléments positifs liés au fait de vivre en RPA. La vie sociale et communautaire, l'accès aux services, le sentiment de sécurité et le confort des lieux ressortent régulièrement lors des entrevues.

Léon: « Ben c'est une vie communautaire. Avant j'ai déjà resté dans des condos et on se voyait pas. Il y avait jamais personne, tandis qu'ici. Moi j'aime ça la vie, un peu sociale. Socialement je descends et on peut jaser. »

Victoria : « Mais j'ai une très très très belle vie. J'ai un logement confortable, un grand balcon. Je dis bonjour à tout le monde. Tout le monde me dit bonjour. [...] Je me sens en sécurité. »

Sam: « Bien... Dans la région [X: nom de la région]. Il y a trois ou quatre résidences et puis celle-là était proche de nos besoins. Il y a des pharmacies, y'a deux épiceries proches, il y a une station-service proche. Alors c'est un peu ça aussi qui a aidé. »

La facilité ressort comme un des éléments positifs qui priment :

Simone: Faut pas négliger le fait qu'on peut s'asseoir à la table et que les repas sont préparés pour nous autres. Ce qui veut dire que on a moins de magasinage à faire. On a moins de de, de moins d'épicerie à faire, moins de cooking à faire [...] si j'ai un problème avec quelque chose qui coule bien, j'appelle le type à la maintenance et c'est lui qui s'arrange avec. Ça fait que je suis pas obligée de trouver un employé, surtout aujourd'hui. Où est-ce que c'est que la main-d'œuvre est rare, chère, difficile à trouver. C'est pas des points à négliger.

Charles: Oui, c'est ça. C'est que c'est pas tellement le côté social pour moi, non, mais vraiment. Et aussi il y a une sécurité, je pense, pour être à l'aise là et il y a une sécurité [...], c'est bien encadré, t'as juste ton balcon à entretenir, tu as le bracelet. Si tu tombes. Il y a un espèce de société où même si tu ne participes pas beaucoup aux activités de la société. On rencontre des gens dans le corridor. On les salue, on est pas seul comme une personne âgée.

Cette facilité a toutefois pour effet d'attacher certaines personnes à leur lieu de résidence en créant un lien de dépendance supplémentaire. Par conséquent, l'option de déménager peut devenir de moins en moins envisageable. Pour Sam, c'est avant tout une raison de coût :

Bien à date, là, on n'a pas prévu cette hypothèse-là de déménager, parce que, premièrement [...] l'argent qu'on a, c'est pas, c'est pas beaucoup. Fait que pour des frais de déménagement, c'est rendu assez dispendieux. Puis si on signe un nouveau bail, mais là les prix augmentent encore en conséquence. (Sam)

Jeanne qui a accompagné un couple devant la direction raconte que déménager n'est souvent plus une option envisageable en raison du stress que cela occasionne :

Ils se sentent pas la santé et la capacité de déménager une nouvelle fois. Ça serait trop pour eux. [...] et puis là, ils étaient tellement stressés qu'ils n'en dormaient plus avec les augmentations qu'il y avait, ils n'avaient pas le budget pour faire face à ça. Ça leur créait du stress [...]

Pour Albert, la fatigue liée à l'âge, mais surtout le fait de recommencer à zéro dans un nouveau lieu constitue des freins à un possible déménagement : « À mon âge, on déménage plus. [...] recommencer toutes ces choses ailleurs. Je vais essayer de finir mes jours ici. »

Déménager est un mécanisme de revendication et de défense des droits qui peut être utilisé par les locataires. C'est notamment le seul mécanisme disponible pour protester contre les augmentations de loyer lorsque la résidence a été construite il y a moins de 5 ans. Cet élément sera abordé au chapitre 7.

L'expérience impersonnelle d'être dans une RPA a été nommée par plusieurs répondants. Comme le mentionne Albert: « C'est 525 personnes ici, mais c'est 525 personnes qui vivent seules. [...] On est des numéros. Ici la direction elle a des comptes à rendre à leur patron fait que c'est très impersonnel [...]. ».

Les témoignages mettent en évidence que plusieurs éléments positifs sont présents au sein des résidences comme la vie sociale, la sécurité et l'accès aux services. Toutefois, cette facilité peut être contrebalancée par l'aide offerte par la résidence et par le fait que le déménagement devient

de plus en plus difficile avec l'avancement en âge, que ce soit par manque d'énergie ou de ressources.

5.3 Hausses de loyer et démarches administratives : impacts émotionnels et financiers sur les résidents

Vivre en RPA a pour beaucoup de résidents l'avantage de diminuer les responsabilités et le fardeau résidentiel. Mais le renouvellement des baux, les hausses de loyer fréquentes, les enjeux avec les services et les démarches administratives qui les accompagnent ont plusieurs effets négatifs sur les résidents. La fatigue et le stress sont des éléments qui ressortent régulièrement lors des entrevues. Pour Victoria même si la hausse de loyer lui semble abusive, elle a fait le choix de signer son renouvellement sans négociation pour atténuer son stress : « Oh, c'est que c'est fatigant ça, c'est fatigant. C'est bien effrayant, on n'en dort pas. [...] Tu sais, ils nous ont par le stress que ça occasionne. »

À de nombreuses reprises, les résidents nomment que des démarches qui s'étirent dans le temps sont plus lourdes à tolérer avec l'avancement de l'âge. C'est d'ailleurs pourquoi Albert a choisi de ne pas s'engager dans des démarches juridiques supplémentaires lors de négociations concernant l'augmentation de son loyer. Albert : « [...] on a même un genre de petit comité qui nous aide, fait qu'on a réussi à baisser de 3,5 à 2,9, [...] j'ai tout signé mes papiers au lieu de me rendre en arbitrage [...] parce que les choses qui trainent à notre âge c'est embarrassant. »

Mais pour d'autres, c'est l'accroissement du fardeau financier qui pèse au quotidien. Simone a assisté à une réunion où le directeur général annonçait une autre hausse de loyer. Elle affirme : « Oui il y en a qui sont justement, qui sont très très émotifs. Et puis c'est ça qui est arrivé à l'autre réunion, quand le monsieur dit : moi, j'ai ménagé [travaillé] toute ma vie pour laisser un héritage à mes enfants, mais vous êtes en train de tout manger mon héritage. »

Jeanne, qui aide les résidents à négocier leurs renouvellements de baux, rapporte : « les aînés, ça leur faisait vivre du stress, de l'anxiété, de l'incertitude de pouvoir continuer à rester ici. Il y en a qui ont développé des maladies, des malaises, suite à ça. »

Charles raconte que dans sa résidence la majorité des résidents ne comprennent pas l'ensemble des hausses et des frais qui sont associés à leurs baux :

Mais quand on arrive ici, quand les gens arrivent ici, on se soucie, pas de leurs moyens financiers. Ils ont leur loyer et ils vendent leur maison pis quelques mois après, quelques années, ils n'ont plus d'argent, il faut qu'ils partent, parce qu'on les a mis devant un fait accompli.

Partir, mais pour aller où? En soi, les résidents en RPA sont des consommateurs, le choix leur appartient donc théoriquement de demeurer dans la situation actuelle ou de trouver un autre lieu qui répond mieux à leurs besoins, qui correspond à leurs moyens financiers ou ne brime par leur droit. Encore faut-il que d'autres options favorables soient disponibles. Colette explique d'ailleurs qu'il y a peu de différence entre les résidences privées. « Donc c'est ça, je me suis amenée ici et là, bien, c'est une adaptation, c'est différent. Il y a toujours des lacunes, que ce soit dans une place ou l'autre, il y a toujours des lacunes, ça, c'est sûr. »

D'autres disent carrément se sentir pris en otage.

Simone : « Le roi et le maître c'est le client. Si on veut que le client revienne il faut s'en occuper, mais ici elle [la résidence] a pas besoin de s'occuper, nous autres on a plus de maisons. On n'ira pas nulle part. On est, on est otage maintenant. »

Albert : « On fait avec, on a pas le choix. Puis on est convaincu qu'ailleurs c'est semblable fait que. Faut pas dramatiser non plus. [...] J'appelle ça ma prison dorée. »

Ainsi, malgré la facilité perçue au niveau des responsabilités, vivre en RPA apporte son lot de stress et d'incertitude, voire de l'impuissance chez certains résidents. Certains locataires expriment le sentiment d'être pris en otage, soulignant la difficulté des recours comme le déménagement et le manque d'alternatives pour se loger.

5.4 Défendre ses droits en RPA : un défi entre méconnaissance, obstacles et besoin de soutien

Dans le cadre des entrevues, le renouvellement des baux ressortait comme un moment charnière dans l'émergence de revendications ou au contraire dans leur absence, probablement en raison de

sa récurrence annuelle. Il ressort aussi que les résidents n'ont pas nécessairement les connaissances requises, l'énergie ou le support leur permettant de défendre leurs droits lors des hausses de loyer.

5.4.1 La non-connaissance : un enjeu pour les locataires

Léon soulève un enjeu important pour plusieurs résidents en RPA. Plusieurs d'entre eux n'ont jamais été locataires ou ne l'ont pas été depuis longtemps :

Ben la majorité des gens, qui sont ici, incluant moi, sont des gens qui ont vendu leur propriété, qui n'ont jamais été locataires. Alors, il y a aucune connaissance de ... Ils ne savent pas dans quoi, ils s'embarquaient en signant un bail. Tout le monde qui est ici, ils n'ont jamais signé de bail.

Léon rajoute aussi: « Ben oui, c'est tout disponible, c'est public, mais les gens vont pas s'informer. »

Lors des entrevues, plusieurs questions ont été posées en lien avec divers aspects légaux relatifs au bail et aux services connexes. Il est intéressant de constater que plusieurs répondants ne connaissaient pas leurs droits. Par exemple, Colette ne savait pas que l'avis de renouvellement de bail devait offrir la possibilité de refuser une augmentation si l'immeuble a plus de 5 ans. Lionel rapporte quant à lui que sa voisine a accepté une augmentation de loyer même si celle-ci ne respectait pas le délai minimal de 3 mois. « Ils ont pas le droit, mais la dame que j'avais parlé comme ça, elle est choquée parce qu'elle avait signé à droite, à gauche le jour qu'elle était là, parce qu'elle leur faisait confiance, elle pensait que c'était correct. »

Charles et Simone se faisaient, pour leur part, facturer pour de la maintenance (comme déboucher une toilette) malgré le fait que le propriétaire n'avait pas le droit de charger ce type de service. Jeanne qui aide ses voisins a remarqué : « sur l'avis de renouvellement, il y a deux parties. Il y a une partie où c'est marqué réception pis l'autre c'est marqué, acceptation. Mais il y'en a qui étaient pas renseignés, donc ils signaient tout de suite les deux. » De son côté, ne sachant pas qu'il aurait pu obtenir une compensation, Léon a payé un mois de loyer complet, alors que son logement n'était pas prêt avant le milieu du mois. Enfin, Sam a dû faire appel à de l'aide de sa fille pour nettoyer l'appartement lorsqu'il a emménagé, car celui-ci n'était pas propre à l'habitation. Il ne savait pas

que le propriétaire avait le devoir de lui fournir un appartement nettoyé après la fin des travaux de construction.

Toutes ces situations laissent transparaître une méconnaissance des droits et, par le fait même, une vulnérabilité face à certaines pratiques ou événements au sein de la résidence. Il est donc difficile de concevoir que des aînés, qui ne connaissent pas leurs droits, puissent faire des démarches pour les revendiquer.

5.4.2 Les impacts négatifs et les obstacles perçus à la revendication des droits

Si les aînés sont au courant de leurs droits et des recours qui s'offrent à eux, encore faut-il qu'ils aient les ressources disponibles pour s'engager dans un processus de revendication. Victoria le nomme à plusieurs reprises. Pour elle, le stress occasionné par les négociations au moment du renouvellement de bail fait qu'elle préfère accepter la hausse :

Tu sais, ils nous ont par le stress que ça occasionne. Non, j'avais hâte de régler ça. J'ai étiré ça un mois de temps. Au bout d'un mois, ma fille communiquait avec la directrice. Pis oh non, ils ont échangé je sais pas combien de courriels pis ça a fini que j'ai été voir la directrice. Puis j'ai dit je signe!

Charles et Simone évoquent aussi le fait que certaines cohortes d'aînés plus âgées font le choix de ne pas défendre leurs droits pour ne pas déranger ou ne pas être étiquetés négativement.

Simone : Avec la cohorte de gens qu'on a ici. Je parle d'une cohorte de qui est venue au monde dans les années 30-40. Peut-être même, il y en a qui sont venus au monde dans les années 20. [...] C'est pas des revendicateurs.

Charles: Les gens veulent pas déranger pis quand ils dérangent ils se font taper dessus. [...] Ahh les chialeux, chialeux, chialeux.

Simone: Ou ils se sentent coupables de déranger.

Sam a l'impression que plusieurs aînés choisissent de ne pas se plaindre par peur de représailles :

C'est le problème actuellement les gens se plaignent, mais ne vont pas à la direction. Autour de la table, autour d'un café. Ils en discutent, mais ils ne portent jamais plainte. On lui dit: allez, avisez! Ah ben oui, mais, ils ont peur d'être... pas maltraités, mais mis de côté du moins.

Pour l'une des voisines de Jeanne, c'est carrément la peur qui l'empêchait de faire valoir ses droits. Alors que son loyer avait été augmenté de façon illégale et que Jeanne l'encourageait à se plaindre : « la personne était tellement mal, elle dit ben là, je ne suis pas pour faire ça elle va m'en vouloir. » De plus, Jeanne, qui agit comme personne-ressource auprès de ses voisins, remarque que plusieurs hésitent à la contacter pour ne pas la déranger. « Oui, y'en a qui disent: je ne veux pas t'appeler, je ne veux pas te déranger. Tu dois beaucoup en avoir. Oui, mais moi, je veux qu'il y en ait beaucoup. »

Il est donc possible de voir dans ces témoignages que de prendre la décision individuelle de revendiquer est, pour certaines personnes, perçue comme risquée ou comme une source de stress important. En effet, refuser une hausse ou des conditions au bail sont des choix qu'il est possible de faire, mais les conséquences de ces choix sont parfois trop grandes pour qu'ils puissent être envisagés.

5.4.3 L'influence du soutien des proches dans la revendication

Parmi les ressources nécessaires à la revendication, il faut aussi parfois compter sur le support de proches. Ce support n'est pas toujours disponible ou, lorsqu'il l'est, les aînés ne souhaitent pas le solliciter trop souvent.

Victoria rapporte que plusieurs voisins ont besoin de l'aide de leurs proches pour gérer leurs finances et que ce besoin se transpose dans le reste des démarches auprès de la résidence. « Fait qu'il y a beaucoup de vieux qui... C'est trop pour eux autres. Pis je les comprends. » En effet, Victoria a dû faire appel à ses enfants pour la première fois pour négocier avec la résidence à l'occasion d'un différend entourant le renouvellement de son bail. Elle rapporte que c'était la 1^{re} fois qu'elle faisait appel à eux, ne souhaitant pas les surcharger. Pour Colette, son seul support est sa nièce. Elle s'abstient donc de faire appel à elle trop souvent, même si cela la retient de faire valoir ses droits alors qu'elle a payé des repas qui ne lui ont pas été servis ni remboursés. Elle mentionne : « je suis pas fonceuse et je suis plutôt gênée, Je suis pas capable. [...] Peut-être si ma nièce ne serait pas si loin, c'est elle qui se libérerait, mais elle a pas le temps. » Ainsi, autant pour Colette que pour Victoria, on peut percevoir une certaine hésitation à faire appel à de l'aide, même si celle-ci est disponible.

Jeanne a organisé une rencontre d'information sur les droits des locataires, mais elle s'est vite rendu compte que sans le support de leur entourage de nombreux résidents ne sont pas en mesure de se défendre et qu'il faudrait que d'autres instances puissent les accompagner dans leur démarche. « Même si y'en a 200 qui se sont présentés, ils ne sont pas capables tout seuls. Il faut qu'ils soient vraiment accompagnés. Et les personnes du CAAP [centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes] ne peuvent pas être là tout le temps. » Elle remarque aussi : « Dès que je les renseigne sur chaque étape, ils sont rassurés. Ils ont besoin d'être rassurés. »

En effet, le support continu des proches semble favoriser le recours chez plusieurs résidents. C'est notamment le cas d'Albert qui peut compter sur le soutien de sa fille dans toutes ses démarches. Il souligne : « on se sent plus sécure, plus appuyé ». Ces propos montrent toute l'importance que le support peut avoir pour les aînés dans leurs démarches. Ici, l'appui d'un voisin, d'un groupe de défense ou d'un proche permet non seulement de rassurer les aînés, de valider la légitimité de leur demande, mais aussi de les soutenir tout au long d'un processus de revendication.

5.5 Le non-recours dans les trajectoires individuelles

Plusieurs thèmes se dégageant de nos entretiens concernent directement la problématique du non-recours, tandis que d'autres émergent aussi des propos des participants. En effet, les témoignages des aînés englobent aussi des dynamiques de revendication. Cette coexistence entre les deux phénomènes permet d'illustrer que le non-recours n'est pas linéaire, mais bien une trajectoire, qui fluctue selon des facteurs individuels, sociaux et politiques, et qui peut être parsemée d'obstacles pouvant éventuellement conduire au non-recours. Il est logique que plusieurs participants témoignent de leur démarche de revendication, en raison de leur implication sociale, de leur parcours de vie ou de leur expérience professionnelle passée. Leur volonté d'être interrogés dans le cadre de cette recherche reflète également cette dynamique. Dans cette analyse, plutôt que d'occulter le non-recours, les exemples de revendications permettent de révéler différentes difficultés tout au long du processus, en enrichissant la compréhension des différents niveaux de non-recours.

Malgré cela, en se basant sur la typologie de l'ODENORE (Warin, 2016, p.43), il est possible de voir émerger certains niveaux d'explication du non-recours dans les trajectoires individuelles. Selon Warin (2016, p. 42),

Les raisons du non-recours et leurs explications ne sont pas connues d'avance et peuvent varier selon les objets et pour un même objet selon les personnes. [...]Une analyse compréhensive du non-recours a ainsi pour objectif et en même temps pour principale difficulté de relever les formes, les raisons et au-delà les explications, souvent variées et entremêlées.

Il était donc important de se pencher sur les trajectoires individuelles, pour comprendre de quelle façon le non-recours est au cœur des expériences locatives des aînés. Ici, deux formes principales de non-recours sont prédominantes: la non-connaissance et la non-demande.

5.5.1 La non-connaissance dans les trajectoires individuelles

La non-connaissance se présente ici principalement sous la forme d'une maîtrise limitée de l'information, qui s'explique par des ressources économiques, sociales ou psychiques insuffisantes. Ainsi pour beaucoup d'aînés ayant emménagé en RPA, le manque d'expérience comme locataire ne leur permet pas d'avoir une maîtrise ou une compréhension de l'ensemble des éléments qui entourent la signature d'un bail ou son renouvellement. Comme certains répondants l'ont souligné, même lorsque de l'information est offerte, ce ne sont pas tous les résidents qui ont les capacités de maîtriser cette information pour faire valoir leurs droits sans support. Ainsi les ressources permettant de la maîtriser adéquatement ne sont pas sollicitées, que ce soit par manque de réseau social, par crainte de déranger, ou faute de moyens financiers pour obtenir, par exemple, un conseil juridique spécifique.

Il est aussi possible que le manque de capacités individuelles constitue un frein à l'acquisition des connaissances administratives ou législatives qui permettent aux individus de faire valoir leurs droits. Il est intéressant de constater que plusieurs répondants ont à un moment ou à un autre cherché à défendre leurs droits ou ont aidé des voisins à le faire. Ces tentatives révèlent toutefois qu'eux-mêmes ou leurs voisins ne possèdent pas ou n'ont pas une maîtrise suffisante de l'information leur permettant d'y parvenir. Il est possible que l'avancement en l'âge rende l'obtention de l'information nécessaire plus difficile, surtout en considérant les barrières

technologiques ou le manque de littéracie numérique de certaines personnes âgées. En effet, bon nombre d'outils sont désormais offerts uniquement en ligne et bien que ces points n'aient pas été abordés directement dans les entrevues, le niveau de littéracie numérique a le potentiel d'avoir une influence sur la capacité de revendication. En effet, un rapport de l'INSPQ (2021) souligne que l'accès aux technologies de l'information est inégal chez les personnes plus âgées, limité à la fois par les connaissances et par le manque d'accès à du matériel (ordinateur, téléphone intelligent, internet stable). Le chapitre 7 examinera si les mécanismes établis par les différentes institutions diffusant l'information sont accessibles aux personnes âgées et répondent réellement aux besoins des aînés en RPA.

5.5.2 La non-demande dans les trajectoires individuelles

D'autre part, la non-demande transparait dans les propos des résidents. La particularité de la non-demande réside dans son caractère choisi et volontaire. Néanmoins, la non-demande peut aussi être un reflet de la pertinence de l'offre publique (Warin, 2016, p.99). Ainsi, lorsqu'une résidente fait le choix de ne pas aller au tribunal par crainte de représailles, elle fait ici le choix en fonction d'un calcul coût/avantage. Ce calcul n'est pas limité à la simple possibilité d'obtenir gain de cause, mais il prend aussi en considération des facteurs intrinsèques plus subjectifs pour la personne. Le stress, la peur des conséquences, la crainte de déranger ou d'être perçue négativement sont autant d'éléments qui viennent influencer la décision de ne pas recourir.

Ces éléments permettent de se questionner sur le contenu de l'offre juridique qui protège les locataires aînés, tout au long de leurs démarches, si ceux-ci craignent autant les conséquences. Ainsi, le non-respect des droits semble être moins redouté que les conséquences pouvant émerger du processus de revendication. Ce point indique qu'il existe probablement des failles dans l'offre de soutien et de défense des droits. Il sera abordé dans le chapitre 7.

L'une des raisons aussi évoquées pour expliquer la non-demande est le manque de capacité ou de ressources. Se défendre face à des hausses abusives ou des services non rendus demande une connaissance, voire la maîtrise, des lois, des procédures administratives et de l'actualité. Par exemple pour être en mesure de calculer ce qui constitue une hausse raisonnable, les résidents doivent être capables d'obtenir les données relatives aux dépenses et revenus locatifs de la

résidence, de trouver et d'interpréter la grille fournie par le TAL et de faire les calculs. Si la hausse s'avère abusive, la personne doit alors refuser la modification au bail, se préparer à l'éventualité que la résidence ouvre un dossier au tribunal, réunir des preuves, fournir de la documentation, se déplacer pour l'audience ou se connecter par vidéoconférence. À chacune de ses étapes, les capacités de la personne sont sollicitées. Si à l'un de ces moments celles-ci sont insuffisantes, la personne se retrouvera en situation de non-recours par manque de capacité ou de ressources, car la demande n'aboutira pas et ses droits ne pourront pas être défendus. Dans cette situation, un support externe provenant de la famille ou d'un organisme visant la défense des droits pourrait pallier le manque de capacités. Toutefois, comme l'ont révélé les témoignages ce support n'est pas toujours disponible pour accompagner la personne pendant toute sa démarche de revendication, qui peut être longue et éprouvante.

Déménager est une option disponible lors d'un litige ou d'une hausse abusive. Cependant, plusieurs répondants nomment, que le fait de changer de résidence n'est tout simplement pas une option. Différents facteurs peuvent expliquer cette barrière : la diminution de l'énergie avec l'avancement en l'âge, la difficulté d'adaptation à un nouveau milieu, le manque de moyens financiers ou l'absence de support social. Il est aussi important de considérer que le marché des RPA est fortement dominé par un petit nombre d'entreprises, ce qui restreint considérablement les choix pour les aînés.

Enfin, un autre niveau d'explication de la non-demande réside dans les normes sociales. Comme il l'a été mentionné par certains répondants, revendiquer est perçu comme étant un comportement dérangeant ou inapproprié. Cette norme intériorisée est un facteur qui les poussera à privilégier des alternatives, à faire preuve de civisme ou encore qui les fera tout simplement renoncer à revendiquer même si leurs droits sont bafoués.

5.5.3 La revendication : émergence du non-recours

Les témoignages ont révélé des éléments non anticipés dans l'hypothèse initiale, selon laquelle le non-recours est présent dans les RPA. En particulier, chacun des témoignages porte des traces de revendication, sans ces actes de contestation, de nombreux éléments du non-recours des participants ou de leurs voisins n'auraient pas pu être observés. En effet, l'absence de revendication

rendrait le non-recours invisible et donc difficilement analysable. Il est donc crucial de souligner l'importance de la mobilisation et des dynamiques de résistance au sein des RPA.

Certains individus comme Jeanne ont décidé d'accompagner leurs voisins dans leurs négociations lors du renouvellement de leur bail, mais le stress occasionné par ces négociations les a poussés à abandonner. Certains comme Victoria ont initialement entrepris des démarches, mais sans les mener à bout, faute de ressources sociales ou personnelles. Dans ces deux cas, ces démarches révèlent un problème structurel dans la défense des droits au sein des RPA, où l'accès aux recours repose en grande partie sur les épaules individuelles des personnes, sans égard à la vulnérabilité potentielle des demandeurs.

Il est aussi important de souligner, en lien avec le cadre d'analyse proposé par l'ODENORE, qu'à tout moment une tentative de revendication peut se transformer en non-recours, qu'il soit partiel ou non. Ainsi, même lorsque des démarches sont entreprises, il est important de les observer à la lumière de leur temporalité, car à tout moment des éléments internes (comme le manque d'énergie ou la peur des représailles) et externes (comme les complexités administratives ou le manque de soutien) peuvent entraver la capacité ou la volonté des individus à défendre leurs droits.

Ainsi, le non-recours n'est pas fixe, mais plutôt susceptible d'émerger tout au long du continuum de revendication. Cette dynamique montre que le non-recours n'est pas limité à une absence d'action, mais qu'il peut être le résultat d'une accumulation d'obstacles et de sacrifices, où les gens renoncent à leurs droits. Au-delà du non-recours, il peut aussi être pertinent d'observer de façon plus détaillée les mécanismes de défense des droits (groupe de revendication, plainte au TAL, Commissaire aux plaintes) et les obstacles qui les jalonnent. Ces éléments s'éloignent de la responsabilité individuelle en dressant un portrait plus global du non-recours en RPA, qui met en évidence le rôle crucial des institutions et des rapports de pouvoir dans la capacité de revendication des résidents.

Certaines sections de ce chapitre sur les trajectoires individuelles révèlent déjà l'aspect collectif de la situation. Les difficultés à déménager, une fois établi, et l'insécurité liée aux hausses de loyer sont des expériences individuelles, qui reflètent des enjeux sociaux plus larges. Ainsi, l'examen

des trajectoires individuelles permet de poser les bases pour une analyse plus approfondie des facteurs sociaux et institutionnels qui contribuent au non-recours.

Enfin, un élément crucial qui ressort lors de l'analyse est la complexité des choix individuels lorsque les droits des locataires sont bafoués. Ces décisions sont souvent influencées par un équilibre fragile entre les besoins et les ressources disponibles pour s'opposer à des dynamiques de pouvoir inégalitaires. La nature des liens oppressifs sera davantage détaillée dans le chapitre suivant, en explorant la manière dont ils influencent l'émergence du non-recours.

CHAPITRE 6

LIENS SOCIAUX ET INTERACTIONS AU SEIN DES RPA

Lors des entrevues, la nature des liens entre les résidents, l'administration et les employés de la résidence est ressortie de façon régulière. Ces relations semblent avoir une grande influence sur la capacité de revendiquer et l'apparition du non-recours.

6.1 Les changements de personnel au sein de la résidence et l'intériorisation des contraintes gestionnaires

À première vue, les changements de personnel semblent avoir peu d'influence sur la revendication. Pourtant au fil des entrevues, il s'agit d'un élément ayant été nommé de façon récurrente et qui semble avoir eu un impact considérable sur la stabilité des résidents.

Jeanne nomme d'ailleurs ce besoin de stabilité.

Ben là, juste cette année ça a changé depuis décembre, ça a changé de conseillère en location, ça a changé deux fois de récréologue, technicienne aux loisirs, ça a changé de directrice adjointe, ça a changé d'homme à la maintenance, ça a changé aussi à l'unité de soin. Pis là, là, qu'on vient d'apprendre qu'on perd notre directrice encore. Tu sais les aînés ont besoin de stabilité. Pis en plus, on est dans un milieu, c'est un endroit où les gens en plus décèdent.

Albert rapporte que le roulement de personnel entraîne une coupure dans les services :

C'est toujours le même problème. Le problème c'est le personnel, ça change continuellement. [...] on arrive à la cafeteria- à la salle à manger, c'est des nouvelles qui prennent dans la rue puis qui viennent pour nous servir. Puis aucune expérience. C'est pénible. Des fois c'est long, ça peut prendre au-dessus de 2 h [pour être servi].

Cette attente lors des repas, Albert l'analyse de cette façon : « Non, mais je veux dire. Ils savent qu'on n'a pas grand-chose d'autre à faire que de se faire servir le soir au souper, même si ça prendrait 1 h de plus. On couche tout ici, on n'a pas de rendez-vous à gauche à droite fait que... ».

La pénurie de main-d'œuvre notamment au sein des RPA est un élément régulièrement évoqué par les entreprises pour justifier des coupes ou des services non rendus. Ce déséquilibre entre les

services pour lesquels les résidents paient et la façon dont ils sont rendus pourrait avoir un impact sur la perception que les aînés ont de leur place au sein de la RPA et par le fait même sur leur inclination à revendiquer. En effet, à force d'entendre que le secteur manque de main-d'œuvre, les résidents peuvent interioriser le fait que les coupures dans les services ne sont pas la faute de la résidence. Cette perception peut les amener à tout simplement accepter des manquements dans la façon dont les services sont rendus.

Sam attend d'ailleurs depuis 3 ans qu'une réparation soit faite dans sa salle de bain :

On appelle le chef de maintenance. Il fait une réquisition. Là, il envoie quelqu'un. Mais des fois, on attend longtemps. [...] L'eau sort par la porte si on peut dire. Ça coule sur le plancher. On les a avertis : ah, ce n'est pas urgent. Il y a d'autres choses plus urgentes. [...] Il y a toujours un mouvement de personnel qui se fait dans le département de services, fait que ça aide pas...

Quelques hypothèses ont été émises sur la difficulté à engager et à garder les employés. Albert pense que le roulement de personnel s'explique avant tout par la gestion de la résidence. « Peut-être qu'il faudrait qu'ils prennent des employés puis essayer de les garder. Mais, c'est pas dans la politique de la maison. La politique de la maison, c'est d'avoir la main-d'œuvre le meilleur marché possible. »

Simone trouve aussi que le personnel n'est pas encadré et formé adéquatement ce qui ne favorise pas non plus sa rétention :

Les gens et les gens qui sont à la direction, ont pas cette acuité-là de penser que t'es pas serveur du jour au lendemain, c'est en fait un métier, comme un métier de cuisinier, comme un métier d'infirmière. Tu ne donnes pas d'injection si tu en jamais donné. [le groupe de la résidence] ça construit un peu partout. Puis d'abord que le budget est bien balancé.

Dans chacune de ces situations, les aînés n'ont pas porté plainte, n'ont pas revendiqué. La pénurie de main-d'œuvre rapportée régulièrement dans les médias (Bourassa Forcier, Dumont, et Prévosto, 2024) et instrumentalisée par les gestionnaires des résidences semble avoir un impact sur la volonté de revendiquer. Cette situation pourrait même amener les résidences à se sentir dédouanées de ne pas fournir certains services, argumentant qu'elles peinent à recruter du personnel. À long terme,

les résidents peuvent en venir à percevoir les coupures comme inévitables et indépendantes de la volonté de la résidence. Cette perception pourrait les amener à tout simplement renoncer à demander ce qui leur est normalement dû. En soi, la pénurie de main-d'œuvre n'est pas de la faute des résidences, mais il semble que cet argumentaire soit utilisé pour décourager les gens de se plaindre. Certains résidents ont aussi remarqué que les conditions de travail offertes par les RPA ne semblent pas favoriser la rétention des employés.

Pour toutes les résidences où des aînés ont été interrogés, des changements au sein de la direction ont aussi eu lieu, ce qui révèle une instabilité marquée et ce peu importe la bannière à laquelle appartient la résidence. Victoria qui vit dans une résidence Cogir déplore le départ imminent de la direction: « Notre directrice est très compétente, mais elle s'en va. » Léon, résidant dans une résidence Sélection, témoigne également de cette instabilité et de son ampleur : « La première directrice... non, la deuxième directrice... parce que ça fait cinq qu'on passe. » Cette situation n'est pas propre aux résidences établies depuis plus longtemps. Dans une résidence Les Bâtisseurs qui a moins de 5 ans, Charles raconte : « On a eu 3 personnes à la direction en 4 ans. » Ce phénomène est aussi observé par Jeanne, qui vit dans sa résidence depuis plus de dix ans. Elle décrit le roulement incessant au sein de l'administration, où les directeurs sont déplacés d'un établissement à l'autre en fonction des besoins administratifs : « En plus, on vient d'apprendre qu'on change de directrice. C'est toute une chaise musicale. Y'a un directeur à une place que bon il a fait application ailleurs pis cette résidence-là ça ne va pas bien. Notre directrice demeure proche de là, il lui a demandé de s'en aller là. » Au-delà de ces changements organisationnels, Jeanne craint les répercussions concrètes sur les négociations entourant la hausse de loyer.

Les changements répétitifs à la tête d'une RPA ont le potentiel de nuire à la capacité des aînés de faire valoir leurs droits. La perte de continuité dans la relation peut rendre les négociations plus difficiles ou même forcer les résidents à reprendre un processus déjà éprouvant depuis le début. Il est aussi possible que ces périodes de transition créent de l'incertitude et une difficulté à communiquer leurs préoccupations. La nature des liens entre la direction et les résidents peut être déterminante dans un processus de revendication. Des changements comme ceux rapportés, ont le potentiel de créer de l'incertitude et de nuire à la capacité des aînés de faire valoir leurs droits. Ce manque de stabilité organisationnelle peut ainsi contribuer au non-recours, en dissuadant les aînés

d'entreprendre de nouvelles démarches ou en les contraignant à abandonner des revendications déjà amorcées.

6.2 Le contrôle exercé au quotidien

Lors des entrevues, un aspect est ressorti de façon prédominante, mais aussi inattendue au sein des relations entre les résidents et l'administration de la résidence. À maintes reprises, les pratiques et les règlements mis en place par la résidence exercent un contrôle et projettent une forme d'autorité, voire de domination, sur les résidents qui sont pourtant des clients et des individus autonomes.

6.2.1 Le contrôle de l'espace physique

Certains témoignages mettent en lumière des pratiques au sein de certaines résidences qui contreviennent non seulement à la loi, mais qui empiètent aussi sur l'intimité et la sécurité des résidents. Simone et Charles dénoncent une pratique troublante consistant à enfermer les résidents à clé dans la salle à manger pendant les repas. Charles rapporte : « Quand on est arrivé, quand la salle à manger était pleine, on barrait la porte. [...]. S'il arrive un feu...[...] Pourquoi on barrait la porte alors que ce sont des issues de sécurité? » Pour Simone, « c'est du contrôle, c'est très, très clair. »

Simone nomme aussi une autre pratique qui brime l'intimité des résidents : « Une chose au début, quand ils venaient faire le ménage, ils rentraient comme chez eux. Ils cognaient même pas. Moi, j'ai averti. Je suis chez nous. J'aimerais qu'on frappe à la porte avant que vous entriez. » Bien qu'un nombre limité de témoignages ait été recueilli, ces pratiques soulèvent des enjeux sérieux. Cette atteinte à la sécurité, à l'autonomie et à la sécurité est critiquée par les résidents, mais pas pour autant dénoncée. Ici Simone les a avertis qu'elle souhaitait que l'on respecte ses droits, mais pour d'autres qui n'auraient pas la connaissance ou les capacités de faire la même démarche, ce genre de pratique a le potentiel d'être banalisé, renforçant ainsi le contrôle de la résidence sur l'environnement des locataires.

6.2.2 Le contrôle matériel

Plusieurs résidences proposent des services matériels, comme les repas ou l'accès à une machine à café. De nombreuses situations de contrôle ont été signalées concernant des éléments matériels

normalement inclus dans le bail. L'épouse de Lionel, qui paie pour des repas s'est vu refuser d'être servie parce qu'elle avait demandé sa sauce à part :

Elle voulait un spaghetti, la sauce à part, parce que quand eux autres ils mettent de la sauce spaghetti, c'est noyé. [...] La serveuse, elle l'écrit, a dit oui, je vais lui demander, et cetera. Elle apporte l'assiette avec beaucoup de sauce. Mon épouse a dit non, je la prends pas, il y a trop de sauce. [...] Le cuisinier est arrivé à la table. Le cuisinier dit : Madame, qu'est ce que vous voulez ? Elle dit : Je l'ai dit, à la serveuse : un spaghetti sauce à part et il dit : Moi, je fais pas ça. Puis il est parti. Ha ha ha! Alors elle aussi est partie, elle est partie bien monter en haut, elle a pas soupé parce que le cuisinier, il voulait pas. Eille, il faut le faire hein.

Ce n'est pas le seul exemple où les repas ne sont pas servis comme ils le devraient. Sam raconte avec humour une situation où le directeur général s'approprie les desserts restants :

Un petit fait cocasse la semaine dernière, on avait de la tarte au citron comme dessert. On demande à la jeune fille, est-ce qu'on peut avoir une tarte? Oh non, je n'en ai plus. Ah bon? Ok. Qu'est-ce qu'on voit? Le DG a sorti lui, avec deux gros morceaux de tarte au citron. Mais il n'y en avait plus pour nous autres.

Outre les repas, une situation particulièrement troublante a été rapportée par plusieurs locataires résidents dans une même bannière de RPA. Le contrôle de la machine à café installée dans une aire commune. Lors de la visite de l'établissement avant la signature du bail, Colette décrit ce qui lui a été présenté : « Dans une salle de séjour, il y a une machine à café, on peut en prendre tant qu'on voulait. ». Du jour au lendemain, la direction a instauré un règlement pour empêcher les résidents de se faire un café et de partir avec :

Ils ont collé deux beaux rubans. Marqué à prendre sur place. Les crèmes, à prendre sur place et le café c'est à prendre sur place. [...] elle passe à 8hrs et elle ramasse les crèmes, elle ramasse les verres, elle ramasse même les verres pour l'eau. Les verres pour l'eau, faut le faire! C'est incroyable, mais ça, on appelle ça comment? La maltraitance [...] on est des adultes autonomes, c'est quoi leur problème (Lionel).

Le règlement ne semble pas non plus être le même pour la direction. Lionel : « Avec le temps, on a découvert... Premièrement, on s'est fait aviser. Mes collègues comme moi. Tu n'as pas le droit de monter avec ton café, mais là, c'est quand on a vu le DG lui-même aller prendre un café là.

C'est marqué : consommer sur place, prendre son café et s'en aller dans son bureau. Et il s'est fait prendre par plusieurs comme ça. »

Ce changement de réglementation concernant l'usage de la machine à café est un autre exemple de contrôle tout en étant source de stress pour plusieurs personnes. Lionel raconte que des personnes se privent désormais de prendre un café.

Il y a une dame que je connais. [...] Elle dit : Oh j'aurais aimé ça prendre un café, mais je m'en vais à mon appartement. Je lui ai dit : Madame, prenez-le. Elle dit : Non, non, je ne veux pas me faire aviser. Elle dit : j'ai peur de me faire aviser. Je veux pas me faire attraper à prendre un café. Vous voyez, il y a des gens qui se privent de choses qui sont gratuites parce que faut que tu t'assoies sur la chaise à côté-là, pour prendre ton café, sinon t'es pas correcte d'après le DG, mais lui et son adjointe et d'autres personnes, ils vont prendre du café puis ils s'en vont avec. Fait que c'est quoi leur problème? C'est correct pour eux autres, mais c'est pas correct pour nous autres.

Sam s'est fait reprocher de prendre un café pour l'apporter à sa voisine à mobilité réduite. « Mais moi je venais chercher parce que j'aide une dame qui reste en face de chez moi et qu'elle a de la difficulté, à mobilité réduite. Alors je vais lui chercher. Là, le DG : Là, eille M. Sam, vous n'avez pas le droit de faire ça. »

Depuis le décès de son mari, Colette se sent mal à l'aise de rester seule dans la salle pour boire son café :

Je suis un peu isolée. Puis bien, c'est sûr, j'ai fait que j'allais chercher mon café, je l'apportais ici, mais là on a plus le droit, fait que là. Si je prends un café, je peux le prendre, mais rester dans la salle en bas avec les gens que... Moi, ça faisait pas mon affaire. Fait que ça, ça me déçoit.

Tous ces petits gestes rapportés peuvent sembler anodins, mais les aînés qui vivent en RPA comptent sur plusieurs de ces services pour assurer et maintenir leur bien-être et leur autonomie. Bien que minimes, ces éléments rappellent aux résidents qu'ils ne contrôlent pas pleinement leur environnement quotidien. Même si plusieurs répondants portent un regard sévère, parfois avec humour, sur ces situations, il est clair que ces limitations, même sur des choix simples comme celui de boire un café à l'heure souhaitée ou avoir sa sauce à côté, peuvent créer et renforcer un

sentiment de dépendance et de perte de liberté. Pour les aînés, cette façon de faire peut affecter la perception de leur autonomie, de leur dignité et leur capacité à prendre des décisions indépendantes, ce qui est essentiel pour leur bien-être et leur sentiment de contrôle sur leur propre vie.

6.3 La désinformation

Lors des entrevues, la signature et le renouvellement du bail se sont retrouvés au premier plan des discussions. Dans la section précédente, il a été vu que les éléments entourant le bail sont source de stress pour les locataires qui subissent des pressions de leur part. En creusant plus loin, il est apparu évident que dans la relation locateur-locataire en RPA, plusieurs situations étaient influencées par de la désinformation. De nombreux répondants ont aussi mentionné l'impression d'être manipulés par les gestionnaires.

Victoria a cherché à s'entendre au sujet de la hausse de son loyer. Après avoir signé une entente qui lui convenait, elle s'est rendu compte que l'entente qu'on lui avait fait signer n'était pas celle qui avait été discutée. « Je pensais que c'était 20 repas par mois pis là ils m'ont dit que c'était pas 20 repas par mois. C'était 20 repas pour l'année! C'est pas pareil ça, fait que j'ai signé sous une fausse représentation. »

Les résidents qui prennent des repas dans une résidence de la même bannière ont aussi connu une modification soudaine aux modalités des services alimentaires qui leur sont offerts, et ce en cours de bail. Par exemple, si une personne payait pour 30 repas par mois, il était possible pour elle de les prendre quand elle le souhaitait. Du jour au lendemain, « si on ne prend pas un repas, on n'a pas le droit de reprendre le lendemain, alors on le perd. (Sam). » L'explication donnée par les gestionnaires était selon Lionel « abracadabrante » :

On a échangé beaucoup de courriels, de réunions internes ici avec le DG et une personne au siège social, qui a eu le culot de nous dire que : eux autres se sont basés sur le fait que c'est les crédits d'impôt. Les crédits d'impôt, d'après eux autres, le gouvernement a mis ça en place pour s'assurer qu'on prend un repas sain par jour dans notre RPA. [...] C'est fou! Ça ne tient pas debout.

Sam a communiqué avec revenu Québec pour s'enquérir de la véracité des dires de la direction :

Et moi, j'ai communiqué personnellement avec le crédit d'impôt à ce sujet-là. Et puis ils m'ont dit : Monsieur, vous payez 30 repas par mois, vous avez le droit de les prendre quand vous voulez. Mais l'argument de [nom de la bannière], c'est pas ça. [...] On pensait avoir eu gain de cause. Tout à coup, oups, non, ça reste tel quel. C'est de même partout, dans toutes nos RPA. »

Victoria justifie les comportements de la direction de la façon suivante :

Mais, celle qu'on a [la directrice] est jolie, compétente, a toujours le sourire. Pis elle nous fourre par en dessous [R] [...] Mais on voit qu'elle, elle a, elle a ses directives hein. On connaît ça, l'administration fait qu'elle est bien gentille avec nous autres, mais c'est parce qu'elle il faut qu'elle arrive à ses fins aussi.

Quant à elle, Jeanne qui accompagne ses voisins dans leurs démarches s'insurge contre les pratiques utilisées par la résidence pour obtenir des signatures des locataires.

Là, j'ai vu toute l'intimidation, toutes les faussetés qu'on leur dit : Ben on pourra pas... vous pourrez pas avoir votre crédit de maintien à domicile là, si votre bail est pas signé. C'est tout à fait faux. [...] Toutes sortes d'autres choses, toutes sortes d'information fausse, allez voir ailleurs, c'est 5%.

Jeanne explique également que la résidence a utilisé la grille de calcul fournie par le tribunal administratif du logement (TAL) permettant de calculer l'augmentation de loyer², non pas avec les chiffres réels de la résidence, mais avec un exemple trouvé en ligne pour justifier l'augmentation des loyers dans leur immeuble. « Mais moi, ce que je me suis rendu compte, ils ont tout enlevé, toutes les informations qu'il y avait autour, c'était un exemple fictif. [...] Donc eux autres, ils brandissaient ça devant les résidents. Là, je me suis dit, s'ils brandissent ça, c'est sûr que les résidents vont signer. » Ce qui est également troublant dans cette situation, c'est que la résidence utilise cette grille sans rendre accessibles les chiffres réels utilisés pour calculer l'augmentation. Jeanne précise que la seule façon de les obtenir serait de se présenter devant le tribunal. « Tant que y'a pas de dossiers d'ouvert au tribunal on n'a pas les revenus/dépenses. Ici, ils [refusent de donner

² La grille de calcul du loyer du TAL se base essentiellement sur trois éléments pour calculer la hausse de loyer : Les revenus de l'immeuble, les dépenses d'exploitation de l'immeuble et les réparations/améliorations effectuées dans l'immeuble et dans le logement. Cette grille est disponible pour tous sur le site du TAL.
https://www.tal.gouv.qc.ca/sites/default/files//CSAL_2025_F.pdf

l'information] si y'a pas de dossiers d'ouverts. » Comment est-il alors possible pour les locataires de savoir s'ils ont une cause à faire entendre ou pas?

Dans une RPA, les résidents ont reçu une lettre qui indique que la hausse de loyer de cette année sera de 3,9%. Pour préserver la confidentialité de Léon, qui a fait parvenir cette lettre, les éléments qui apparaissent comme problématiques et trompeurs seront résumés. Ce document explique aux locataires pourquoi la hausse de loyer est justifiée, à l'aide d'un tableau de données. Dans ce tableau, on retrouve les variations annuelles en pourcentage de plusieurs mesures économiques au Québec, telles que l'indice des prix à la consommation, l'inflation, les prix de l'énergie (incluant l'électricité, le gaz naturel et les produits pétroliers), ainsi que les secteurs de l'alimentation, du coût du logement et du salaire minimum. La majorité de ces pourcentages n'ont aucune influence sur le coût du loyer. Pourtant, la lettre indique que ces pourcentages d'augmentation qui vont de 5,7 à 30% sont indiqués pour justifier la hausse. Ainsi, cette lettre semble suggérer que la hausse demandée de 3,9% est en adéquation avec l'augmentation générale des prix à la consommation, alors que les pourcentages mentionnés n'ont aucun lien avec les coûts réels ou les augmentations spécifiques au sein de la résidence elle-même. Cette façon de faire crée une impression de transparence tout en limitant l'accès aux chiffres réels tels les coûts d'exploitation (salaires, assurances, entretien), les revenus et les améliorations locatives, ce qui peut influencer les résidents à accepter la hausse sans remettre en question la justification.

Léon, qui participe aussi à une demande conjointe pour les services non rendus pendant la pandémie (chapitre 7) a partagé une lettre qu'il a obtenue par le biais d'une demande d'accès à l'information au CISSS de sa région. L'une des raisons fréquemment invoquées par les résidences pour les frais facturés pendant la pandémie est le fait que celle-ci a coûté très cher. Cette lettre révèle des informations à l'effet que la RPA aurait reçu des subventions de plus d'un demi-million de dollars en 2021 et 2022 pour la soutenir en raison de la pandémie. Il est ainsi, permis de se questionner si d'autres résidences avaient reçu des montants similaires pour faire face à la crise sanitaire. En effet, alors que des résidences ont reçu des subventions publiques, les gestionnaires affirment haut et fort que les remboursements demandés par les résidents ne peuvent être rendus en lien avec les dépenses causées par la pandémie. Cette information soulève ici des questions quant à l'utilisation des fonds gouvernementaux et la gestion financière des résidences. Il ne s'agit pas ici de remettre en doute la véracité des explications fournies par les RPA, mais plutôt de souligner un manque de

transparence dans la diffusion de l'information aux locataires. Une meilleure accessibilité aux données sur les aides financières accordées, notamment par le gouvernement, permettrait aux résidents de mieux comprendre et de maîtriser les différents éléments qui composent les frais qui leur sont facturés.

Les propos rapportés dans cette section laissent entrevoir que les pratiques de désinformation engendrent des difficultés pour que les résidents puissent faire respecter leurs droits, tout en entravant leur capacité de revendiquer ou de s'opposer aux décisions prises par la direction. Cette façon de faire dans une relation qui devrait en être une de confiance soulève des questions sur la façon dont l'information est transmise en RPA.

6.4 Les pratiques d'intimidation

En plus des pratiques de désinformation relevées, des témoignages encore plus troublants ont émergé au cours des entretiens, soit des pratiques d'intimidation utilisées par le personnel de la direction pour leur faire accepter des hausses ou pour les dissuader d'entreprendre recours.

6.4.1 Pression psychologique et sociale

Jeanne qui a accompagné de nombreuses personnes note que la façon de faire en convoquant les résidents un par un au bureau de la direction est en soi suffisante pour les intimider. « Ben déjà, juste de faire rencontrer en individuel par la directrice, déjà y'en a qui sont intimidés. Ils ne sont pas habitués à ça. Ils ont l'impression, ils ont peur. [...] Surtout qu'y'en a un qui dit : « vous savez vous aller devoir aller au tribunal. »

Victoria dit : « Pis, on a deux personnes à temps plein qui nous talonnent. Pour les baux. Et je vous dis qu'on y passe chacun notre tour, sont à temps plein là-dessus. » De la même façon Albert, a aussi vécu une situation semblable lors du renouvellement de bail. « J'ai eu trois rencontres avec la direction parce qu'elle ne voulait pas démordre de son 3.5. »

Les propos rapportés par Victoria et par Albert laissent transparaître une forme pression, si ce n'est d'intimidation subtile, mais persistante de la part de la direction. Si le fait de discuter d'une augmentation de loyer est en soi légitime, les méthodes utilisées dépassent la simple

communication entre deux parties. L'insistance de l'administration et la répétition des convocations créent un climat où les locataires peuvent se sentir harcelés. Cette pression systématique et régulière exercée par les employés et les gestionnaires qui va au-delà de l'envoi d'un avis de renouvellement de bail est perçue comme une invasion par plusieurs résidents. De plus, le fait qu'ils soient convoqués individuellement au bureau renforce l'impression d'une pression isolée et ciblée où les résidents peuvent se sentir obligés d'accepter le renouvellement sans possibilité de soutien collectif. Cette façon de procéder met de l'avant une fois de plus le rapport de force inégal entre les parties, dans lequel les locataires peuvent être dissuadés de faire valoir leurs droits de refuser une augmentation.

Pour sa part, Léon a vécu plusieurs événements qui laissent transparaître que la direction de la résidence isole les locataires lors des demandes ou des revendications. L'un d'entre eux a eu lieu lorsque Léon souhaitait parler à ses voisins concernant les changements autour de la remise de repas.

Il m'a dit : T'as pas le droit de faire de table en table dans la salle à manger. Ça disons que j'ai pas aimé ça. L'autre fois, c'est quand on voulait aller discuter, par rapport à notre histoire de forfait repas et qu'il m'avait donné rendez-vous dans son bureau. Moi, j'ai dit, je vais amener mes autres collègues avec moi. Fait que j'avais deux témoins. Il a refusé que les deux personnes rentrent. [...] C'est ça, il essaie, peu importe. Ils ne veulent pas de témoins.

Empêcher les locataires de se soutenir les uns les autres lors des rencontres avec la direction semble témoigner d'une volonté de la direction d'empêcher les résidents de se regrouper, ce qui en soi est une forme d'intimidation et qui peut contribuer à leur isolement en rendant ainsi les revendications plus difficiles.

6.4.2 Discours et attitudes

Simone était particulièrement outrée de la façon dont le directeur général de sa résidence s'est adressé à l'ensemble des résidents lors d'une assemblée.

Euh, PREMIÈREMENT quelqu'un qui est complètement pas professionnel, qui a intimidé les résidents en leur disant : « Des augmentations de loyer. Vous êtes locataires, c'est normal. Allez-vous en avoir? TOUS LES ANS! Est-ce que ça va

coûter plus cher? C'EST SÛR que ça va coûter plus cher! » Etc. [...] C'était de l'intimidation. [...] il parle bien et parle fort, puis il jure, il a dit criss!

Colette, bien qu'elle n'ait jamais été directement intimidée par la direction, ne se sent pas en mesure d'aller leur demander des choses. « Mais oh non, je suis pas fonceuse et je suis plutôt gênée, je suis pas capable. [...] Oui, ça m'intimide un peu. [...] Je suis pas à l'aise. »

Même sans avoir vécu de l'intimidation, on comprend dans le témoignage de Colette la perception qu'elle a de la direction et de l'autorité que celle-ci exerce auprès d'elle.

Jeanne, qui se rend toujours disponible pour soutenir ses voisins lors des hausses de loyer raconte une rencontre qu'elle a eue avec la direction :

Là, toute l'équipe des propriétaires, les administrateurs ont convoqué un comité, là ils ont défilé devant nous 7 personnes qui sont entrées, qui défilaient devant nous. Heureusement nous aussi on était 7, mais je trouvais que c'était beaucoup pour nous impressionner, là. Ça, c'était pour avoir une discussion sur les augmentations.

Cette démonstration de force décrite par Jeanne illustre une façon de faire qui vise à intimider le comité et à les convaincre d'accepter les augmentations.

Finalement, Sam décrit qu'il a vécu ce qu'il a perçu comme de l'intimidation, lorsqu'il est allé interroger la direction au sujet de la qualité des repas qui diminuait. La direction lui aurait dit : « Monsieur Sam, si vous êtes pas content, allez-vous en! » Cette façon de répondre à la préoccupation d'un résident témoigne d'un manque de respect envers une préoccupation légitime, mais elle montre aussi que le directeur nie tout simplement le droit de questionner certains éléments de la résidence. Il s'agit aussi d'un faux choix, si l'on considère que déménager n'est pas une option envisageable pour plusieurs.

6.4.3 Le contrôle de la parole

Charles rapporte qu'il s'est fait réprimander par la direction pour avoir parlé à des journalistes.

J'ai fait une entrevue devant les résidences et quand j'ai eu fini, le directeur général il était à la porte pis il a dit : qu'est-ce que tu leur as dit? J'ai dit : Monsieur, ce n'est pas de vos affaires, pas de vos maudites affaires. Ça, c'est ma vie, c'est ma vie privée,

ça vous regarde pas. Il avait peur qu'on critique la résidence ou qu'on dit que c'était pas bon. Mais ça, c'était pas ça du tout du tout du tout. [...] Voyez jusqu'à quel point c'est contrôlant. [S'il pense que] ça va l'empêcher de louer les appartements il te ramasse dans le corridor.

Ce genre de situation s'est aussi produite pour Jeanne, qui a donné une entrevue concernant la hausse de loyer. « Alors ça a pas pris de temps que le lendemain, je reçois un courriel de la direction : On passe aux nouvelles maintenant! J'aimerais vous rencontrer à propos de ceci. Et là, elle me donnait le lien pour aller voir l'entrevue [...] sur internet. »

Lionel, lui s'est fait interdire de parler aux autres tables de résidents lors des repas pour leur suggérer de porter plainte. « Le DG m'a convoqué : t'as pas droit de parler aux tables, d'aller leur dire d'aller se plaindre. J'ai presque dit de quoi tu te mêles toi? J'ai le droit de parler au monde [R]. »

De la même façon, Sam s'est fait interdire de communiquer avec ses voisins dans un dossier de demande collective : « Ah, ben je me suis fait dire par le directeur général que j'allais importuner les résidents quand je voulais les rencontrer. Lui il est contre ça, hein. Si on est contre ses idées. »

Ce genre de convocation n'est pas sans rappeler la façon dont un patron ou un directeur d'école s'adresserait à ses employés ou à ses élèves. Bien que dans ces situations la plupart des répondants ne se sont pas laissé intimider, il est probable que pour d'autres locataires, l'effet n'aurait pas été le même. Cette façon de faire laisse aussi transparaître un rapport de pouvoir inégalitaire où le directeur tente d'imposer son autorité aux résidents et de dicter leur conduite, malgré le fait qu'ils soient dans leur droit de poser des questions et même de contester certaines décisions de l'administration.

Cette section révèle que le climat au sein des résidences peut avoir un sérieux impact sur la capacité des personnes âgées à faire valoir leurs droits. L'usage de l'autorité, combiné à une pression exercée par la direction contribuent à créer un climat défavorable à la revendication. Que ce soit voulu ou non, plusieurs résidents peuvent se sentir intimidés par la façon de faire de l'administration. Les convocations répétées, le ton qui suscite la peur, la menace de recours juridiques sont des pratiques qui exercent une pression sur les locataires pour leur faire accepter

des conditions dictées par des visées financières. L'intimidation directe ou indirecte vécue ou ressentie par les locataires à différents moments démontre un profond déséquilibre dans les relations avec l'administration. Ici, l'intimidation peut constituer un obstacle supplémentaire à franchir pour pouvoir faire valoir ses droits.

6.5 Des pratiques non conformes à la loi et des obstacles au recours

En plus de l'intimidation vécue, plusieurs pratiques utilisées au sein des résidences sont non conformes à la loi. Ces pratiques relevées lors des entrevues semblent délibérées pour augmenter les profits de l'entreprise ou pour contourner certaines dispositions légales.

6.5.1 Frais à la charge des résidents et manquement aux obligations du locateur

Une des questions posées aux répondants lors des entrevues visait à voir quelles étaient les politiques de la résidence en matière de frais facturés aux locataires lorsque de l'entretien était nécessaire dans leur appartement. Ainsi, la question suivante leur était posée : S'il y'a un bris, par exemple la toilette est bouchée, que se passe-t-il? Les réponses à cette question ont révélé des éléments qui contreviennent au Code civil du Québec.

Charles : On appelle la maintenance. Puis il vient la déboucher, puis ils chargent.

Simone : 50 piasses.

Charles : Oui, eux autres leur raisonnement, là, c'est que tu es à domicile. Si la toilette casse, c'est toi qui l'as bouchée.

La loi prévoit qu'à moins de négligence de la part du locataire, le propriétaire ne peut pas facturer des frais au locataire pour ce genre d'entretien et de réparation (article 1854 du Code civil du Québec C.c.Q.). Ici ni Charles ni Simone n'était au courant de cette information.

Dans la résidence de Jeanne, ainsi que dans celle de Charles et de Simone, des frais sont facturés aux locataires si ceux-ci demandent un changement de logement. Or cette pratique est généralement considérée comme abusive et n'est pas autorisée au Québec. En effet, selon l'article 1904 du Code civil du Québec, le locateur ne peut exiger des sommes d'argent autre que le loyer. Il arrive que la résidence justifie la facturation de frais pour remettre en état un appartement. La loi prévoit que le

locataire doit remettre l'appartement dans le même état que celui dans lequel il a emménagé, il ne peut toutefois pas être imputé de l'usure normale d'utilisation de l'appartement (article 1890 du Code civil du Québec, C.c.Q.)

Elle là, elle avait décidé de charger 800\$ pour un changement de loyer dans la même résidence. [...] Ça, c'est contre la loi. On n'est pas censé demander un montant autre que le loyer. [...]. Il a dit : je sais que dans certaines résidences, ils demandent des frais de 400\$-500\$, mais pas 800 (Jeanne).

Il arrive ainsi que ce genre de frais soit demandé et que les locataires aînés se sentent forcés d'accepter de payer, surtout en considérant qu'ils restent locataires dans le même immeuble.

6.5.2 Logements livrés en mauvais état

Lionel et Sam ont tous deux connu des enjeux lors de leur déménagement au sein de la résidence.

La première journée, ils nous ont remis les clés et là on pouvait venir visiter notre appartement parce qu'on ne l'avait jamais vu avant. C'était juste sur papier. Fait que là on signait, il nous remettait nos clés. Là, il y a quelqu'un qui nous guidait vers l'appartement. Quand on est rentré, ma femme a dit : moi je reste pas ici. La première journée qu'on a à déménager nos choses, notre fille est venue nous aider. Elle a été obligée de laver un appartement pour pouvoir mettre nos boîtes là pendant que le restant n'était pas fait. (Sam)

L'administration leur aurait affirmé que c'est de cette façon qu'elle procédait. Aucune compensation n'a été proposée.

Pour Lionel, l'appartement n'était tout simplement pas prêt le jour du déménagement et bien que l'administration leur ait remboursé la moitié du déménagement, le loyer complet leur a quand même été facturé.

Mais je devais déménager le 1^{er} juin. Ok. Puis l'appartement était pas prêt. Ok. Puis j'avais réservé les ascenseurs et j'avais engagé un déménageur pour le 1^{er}. [...] L'appartement, il n'était pas fini. Et quand on a déménagé le douze, il manquait les appareils électriques et certaines choses n'étaient pas finies (Lionel).

Ici encore, les résidences contreviennent à l'article 1854 (C.c.Q) qui stipule que : « Le locateur est tenu de délivrer au locataire le bien loué en bon état de réparation de toute espèce et de lui en

procurer la jouissance paisible pendant toute la durée du bail. ». En effet, si le logement n'est pas en état à la date d'entrée en vigueur du bail (sale ou non terminé), le locataire peut avoir droit à des compensations telles qu'une réduction de loyer, des dommages-intérêts ou même résilier le bail auprès du tribunal administratif du logement (TAL). Ici outre le remboursement d'une partie des frais de déménagement, aucune mesure n'a été demandée par les locataires.

6.5.3 Modifications unilatérales aux services inclus dans le bail

Plusieurs résidents au sein d'une même bannière ont vécu un changement dans les règlements entourant les repas, et ce en cours de bail.

Le guide des résidents, comme vous le savez, ça fait partie du bail. Parce que quand on reçoit notre bail, on initiale, comme quoi on a reçu notre guide du résident. [...] J'ai dit : ça ne marche pas votre affaire. J'ai dit : la feuille que vous avez envoyée en haut là, ça ne respecte pas le guide des résidents. J'ai dit : les repas depuis qu'on est ici jusqu'au mois d'avril, si on s'absente pour un rendez-vous médical ou pour n'importe quelle raison. On peut pas prendre notre repas un autre jour et ainsi de suite, comme c'est marqué dans le guide du résident, et cetera. Ah! Là il dit : nous c'est fini. (Léon)

Si j'avais une journée que je peux pas aller à la salle à dîner parce que j'ai un rendez-vous, quelque chose, le lendemain, je pouvais aller dîner-souper. Mais là, ils ont coupé ça. Ils ont dit : si vous êtes pas là la journée même bien là. [...] On ne peut plus les reprendre nos repas fait que quand on part trois quatre jours, ben là j'ai perd toute. Fait que ça je trouve ça décevant. Quand je suis rentrée ici pour le bail c'était compris là. (Colette)

Si on ne prend pas un repas, on n'a pas le droit de reprendre le lendemain, alors on le perd. Et puis eux autres, ils ont comme argument, mais vous avez signé un repas par jour, vous n'avez pas le droit d'en prendre deux. Et moi, j'ai communiqué personnellement avec le crédit d'impôt à ce sujet-là. Et puis ils m'ont dit : Monsieur, vous payez 30 repas par mois, vous avez le droit de les prendre quand vous voulez. Mais l'argument de [nom de la résidence], c'est pas ça. (Sam)

Cette façon de faire n'est pas considérée comme légale, car selon l'article 1894 du Code civil du Québec, le règlement fait partie intégrante du bail. Ainsi, une modification unilatérale faite par l'administration comme dans le cas précédent ne peut être faite en cours de bail sans l'accord des locataires. Dans cette situation, les droits locatifs des résidents sont bafoués. Plus encore, lorsque

Sam et Léon ont cherché à obtenir une réparation, ils se sont heurtés à des impasses dans l'accès aux mécanismes de revendication. Leurs démarches seront détaillées dans la section 7.3.

6.5.4 Modifications unilatérales des baux et renouvellements irréguliers

Certaines irrégularités au moment du renouvellement du bail ont été identifiées lors des entrevues. Jeanne et Colette ont toutes les deux remarqué que la feuille de renouvellement de bail n'offrait pas l'option de refuser l'augmentation, option qui doit normalement être présente. Collette l'a remarqué pour la première fois lors de l'entrevue. Elle signalait auparavant sans prêter attention. « Trente jours... Prenez note que vous avez un délai de 30 jours, suite à la réception de cet avis...sans action de votre part...Suite à ce délai, le bail sera automatiquement renouvelé. Non! C'est pas marqué [la possibilité de refuser]. Ben non! »

Pour Jeanne c'est un point qu'elle reproche aux administrateurs des résidences, qui usent de l'ignorance des gens pour leur faire accepter automatiquement le renouvellement.

Ils ne nous disait même pas qu'on avait 30 jours [pour accepter ou refuser l'avis]. Sur l'avis de renouvellement, il y a deux parties. Il y a une partie où c'est marqué réception puis l'autre c'est marqué, acceptation. Mais il y'en a qui étaient pas renseignés donc ils signaient tout de suite les deux. Et puis, il y a d'autres résidences c'est pire que ça là. Ils leur disent c'est le temps de venir signer votre renouvellement de bail et si dans 30 jours vous n'avez pas signé votre bail est reconduit automatiquement. (Jeanne)

Léon et Lionel ont aussi connu des personnes qui ont vu leur bail se faire renouveler avec une augmentation, alors que l'avis de renouvellement leur avait été envoyé après la date limite imposée par la loi. En effet au Québec, pour pouvoir modifier un bail (de 12 mois) le propriétaire doit transmettre un avis écrit 3 à 6 mois avant la date du renouvellement (article 1942 du C.c.Q.). Or dans deux situations, ce délai n'a pas été respecté et les personnes concernées ont été trompées pour faire accepter dans un cas une hausse de loyer et dans l'autre une hausse du prix des repas.

Ils n'avaient pas respecté le temps, le trois mois. Donc en ne respectant pas le trois mois et ils n'avaient pas le droit de l'augmenter. [...] J'ai dit : Oh, Madame, vous avez signé ça, mais ils n'avaient pas le droit de vous augmenter. [...] Elle leur faisait confiance, elle pensait que c'était correct. Elle a dit : vous m'avez joué un tour, c'est pas correct, mais elle est retournée en bas. Ils ont fait un autre bail, mais ils y ont mis un rabais. Mais j'ai dit : mais c'est pas correct de mettre un rabais. Elle a dit :

Je retourne pas une deuxième fois. Donc pendant un an, elle n'a pas eu d'augmentation de loyer. Mais l'année d'après, elle va avoir comme une double augmentation, un double saut. (Léon)

Lionel ajoute dans une autre situation : « Ils ont oublié de l'aviser. Ils voulaient changer le montant [des repas et du ménage], on va laisser la même base, mais on va changer le reste. [...] Ils avaient pas envoyé son augmentation, à temps. Il ne respectait pas le 90 jours. » Dans le cas rapporté par Lionel, la personne en question ignorait aussi que la résidence n'avait pas le droit de l'augmenter. L'intervention de Lionel a permis de protéger ses droits.

Finalement, Jeanne a mis en lumière une pratique particulièrement préoccupante qui semble avoir cours dans certaines résidences :

Je vais pour renouveler mon bail et là ils nous passent plein de feuilles pour notre consentement [...] et là il y avait une autre feuille qui disait qu'on donnait notre consentement pour que la résidence puisse juger si on a besoin d'avoir plus de soins. [...] Et il y avait une petite phrase qui disait que c'était conditionnel à la signature du bail.

Cette feuille permet ainsi à la résidence de facturer certains soins ou services aux résidents parce qu'elle juge que ceux-ci sont nécessaires et sans avoir besoin de l'accord du principal intéressé. Après avoir sondé ses voisins, Jeanne est obligée de constater : « Moi j'ai demandé à d'autres résidents : avez-vous signé ça ? Ben oui, on a signé ça. »

Plusieurs témoignages rapportés dans cette section révèlent des pratiques problématiques ou même illégales, mais ils montrent aussi que celles-ci créent un contexte favorable au non-recours. Il semblerait que certaines directions de résidence exploitent des failles législatives ou profitent de la complexité des procédures pour tromper les résidents. Cette hypothèse est d'autant plus possible que les résidences sont très souvent de grandes entreprises qui embauchent des spécialistes en gestion locative, dont le métier est précisément de connaître ces procédures juridiques et réglementaires. On peut observer que toutes ces situations dépassent largement le contexte individuel et que le pouvoir que la direction de la résidence exerce sur les locataires peut engendrer du non-recours. Ces éléments semblent aussi laisser transparaître des faiblesses dans l'application de la loi.

6.6 Le résident : un client en situation d'impuissance

Un élément fondamental qui semble être mis à l'écart est que le lien de dépendance qui peut se créer entre les locataires et la résidence occulte parfois le fait que ceux-ci sont avant tout des clients. Des clients qui paient pour un loyer et des services conformément à leur bail, un contrat légal, qui devrait donc leur garantir qu'ils les reçoivent comme convenu. Pourtant plusieurs situations rapportées lors des entrevues mettent en lumière que les services ne sont pas rendus comme ils le devraient, qu'ils sont surfacturés ou que les résidents se retrouvent dans une impasse pour obtenir leur dû.

Un grand nombre d'enjeux porte sur les repas servis, et ce pour l'ensemble des entreprises propriétaires pour lesquelles des résidents ont participé à cette étude. Albert qui a travaillé toute sa carrière en distribution alimentaire raconte que ce qui est vendu dans le menu et ce qui est servi ne sont pas la même chose. « ils nous font à croire qu'ils nous servent du foie de veau, pis c'est du foie de porc. [...] Des fois ils nous disent, c'est du poulet, mais c'est de la dinde, peut-être de 25-30 livres de vieille dinde, c'est coriace ». Il renchérit :

On est des numéros. Ici la direction elle a des comptes à rendre à leur patron fait que c'est très impersonnel fait que parle à un, parle à l'autre, puis ça agit pas toujours. Les repas ce qu'ils nous disent puis les repas qu'ils nous servent, c'est bien différent. Nous autres ici, c'est des maisons pour faire de l'argent et non pas pour nous gâter.

Malgré la piètre qualité des repas, Albert mentionne ne pas pouvoir s'en passer, à son âge. « Faire trois repas par jour, pour moi ça sera très difficile. »

Colette a aussi noté que la qualité des repas a grandement diminué, elle tient également des propos résignés. « Là pour le moment ça peut aller. Il faut que je m'habitue. Il y en a deux trois qui ont [abandonné le service]. Ils ont laissé les repas, mais moi c'est pas mon, ... non. » Elle poursuit en racontant une situation particulièrement problématique qui s'est produite. Lorsqu'elle s'est présentée pour son repas du midi, sa carte a été poinçonnée, attestant qu'elle avait payé. Cependant, la cuisine s'est retrouvée à court de nourriture, et elle n'a finalement jamais été servie.

Je suis allée dîner. Puis là, la fille en rentrant elle m'a punché ma carte. J'ai pas eu mon repas [il n'y en avait plus]. Là, j'ai été voir à l'entrée, la fille qui s'occupe de ça. Là j'ai dit : j'ai pas eu mon repas. Je peux-tu venir le soir. Elle a dit : non il est

coché ton chose. Ben j'ai dit : j'ai pas eu mon repas. Elle dit je peux rien faire. Bon, bien correct. C'est ce qui est arrivé. [...] Fait qu'on a laissé tomber.

Cet événement suggère plusieurs éléments problématiques. Le droit de recevoir ce qui a été payé n'a pas été respecté et aucune réparation n'a été proposée. Il serait en effet inconcevable pour un restaurant d'accepter l'argent d'un client, de ne pas lui servir de repas et de ne pas lui offrir de compensation. On note aussi un grand manque de sollicitude de la part de l'employé, lui mentionnant l'impossibilité de faire quoi que ce soit et ne lui proposant pas d'alternative. Il s'agit d'un obstacle pour Colette, qui finira par simplement abandonner.

Jeanne a remarqué que de nombreux services sont ajoutés dans le prix du loyer et que ceux-ci ne sont pas régis par les mêmes normes que le loyer standard.

Donc c'est eux qui empochent une partie de notre crédit. C'est censé nous aider, comme par exemple, je suis allée visiter [une résidence concurrente]. Est-ce que ça revient vraiment moins cher que chez nous? Et là je me suis rendu compte que dans le loyer de base, les propriétaires, ils mettent ce qu'ils veulent, donc ils ont mis dans le loyer de base : la literie, le lavage de la literie et des serviettes une fois par semaine. Le ménage deux fois par mois... Alors j'ai dit, moi si je ne veux pas ça, je suis capable de le faire moi-même. Elle dit vous allez le payer quand même.

Ainsi, elle constate que c'est pour les résidences une façon de faire des profits en utilisant le crédit d'impôt pour maintien à domicile et que les résidents ne peuvent refuser de payer des services additionnels qui sont ajoutés au bail comme le ménage ou le lavage.

Une situation similaire est nommée par Simone et Charles, à qui 20 min de ménage 2 fois par mois, est facturé 125\$ dans leur loyer. «C'est du vol, c'est du vol légalisé. [...] les coûts, là, vous allez voir. Quand ils sont décortiqués, c'est abominable. (Charles) ».

Ces éléments semblent à première vue mineurs, ce qui fait que la majorité des gens n'iront pas se plaindre au TAL ou au CISSS/CIUSSS. Pourtant ces éléments qui s'accumulent contribuent à appauvrir les personnes âgées et à les maintenir dans des situations qui limitent l'exercice de leurs droits.

Finalement, les services à la carte (repas, aide à l'hygiène, entretien ménager, soins) mis à leur disposition par la résidence semblent être tarifés de façon arbitraire selon les choix administratifs. Ces prix sont souvent jugés déraisonnables par les résidents qui doivent se résigner à payer ou à se priver de services au risque de compromettre leur qualité de vie ou leur sécurité.

C'est ce que nomme ici Jeanne :

Mais c'est tellement cher! Tu sais, on nous dit venez en résidence privée, les soins sont là, mais ils chargent tellement cher que finalement on veut pas.... Comme par exemple une prise de sang à 35\$. Ça a commencé à 15\$, ça avait de l'allure, je prenais ça ici au lieu d'aller au CLSC, mais là quand c'est devenu 30-35 \$, non au lieu d'aller j'évite d'avoir à prendre des prises de sang.

D'ailleurs, Jeanne qui est en résidence depuis plus de 10 ans a constaté que les hausses auparavant raisonnables sont soudainement devenues déraisonnables et que l'administration les justifie par l'augmentation des salaires de ses employés.

À l'unité de soins [...] c'était augmenté de 20%. Ce n'est même pas les médicaments. Au niveau de l'entretien ménager, je me suis renseigné quels étaient leurs salaires. La personne a bien voulu me le dire, ils reçoivent le salaire minimum, mais ça coûte 41\$/h qu'ils nous chargent. Et aussi j'ai remarqué. Ah oui! C'est arrivé la grosse augmentation sur le ménage, dès que le gouvernement nous a accordé le crédit d'impôt pour le maintien à domicile.

Elle en arrive finalement à un constat que ses voisins n'ont pas de façon de contester les hausses de services. :« [Les aînés n'ont] aucun autre moyen que d'abandonner le service et c'est-ce que plusieurs résidents sont obligés de faire quand les loyers augmentent trop, ils abandonnent soit le ménage ou soit les repas. »

Le directeur général de la résidence de Simone a convoqué les résidents à une rencontre pour leur annoncer des hausses de loyer. Elle émet un constat semblable à celui de Jeanne.

Je me suis fait le dire dans la [rencontre avec le directeur] que les salaires de tous les employés avaient été augmentés de 16 %. On placote avec les employés au dîner [...] Donc, vous avez eu une augmentation de salaire cette année? Combien? Bien, c'était pas 16 %. Ils ont peut être donné 16 % à l'administration, mais c'est pas les employés sur le terrain, là, sur le plancher, ils ont pas eu 16 %.

D'année en année, les prix des services à la carte augmentent, mais ces hausses ne sont pas déterminées de la même façon que les loyers ni surveillées par une entité comme le TAL. Plusieurs résidents ont partagé leur grille de tarifs, dont certains sont difficiles à justifier. Les coûts nommés ici à titre d'exemple sont tirés des documents fournis par les répondants.

Tableau 6.1 Exemple de prix des services à la carte au sein d'une résidence

Service	Prix	Service	Prix
Brassée de lavage	36\$/brassée	Transfert d'appartement	1000\$
Prise de signes vitaux	10\$/prise	Menus travaux	54\$/h
Accompagner un résident à la salle à manger	12\$ (résident mobile) 15\$ (résident à mobilité réduite)	Renouvellement du crédit d'impôt pour maintien à domicile	26\$/mois
Livraison de repas à l'appartement (même avec une raison médicale)	15\$/repas	Gestion de la médication (1 ou 2 fois par jour)	459\$/mois
Ménage saisonnier	60\$/h		

Ainsi, les services mis à la carte par la résidence, tels que les repas, l'entretien ou d'autres commodités, sont généralement fixés par l'établissement. Ces prix connaissent souvent des augmentations jugées déraisonnables par les résidents ou justifiées par une hausse de salaire par l'administration. Cette situation a le potentiel de placer les personnes âgées dans un dilemme difficile : accepter de payer des tarifs dépassant leurs moyens pour accéder à ces services essentiels ou s'en priver au risque de négliger certains besoins. Il est aussi intéressant de constater que ces prix ne sont pas encadrés de la même façon que ceux inclus dans le bail. Légalement, la résidence a le droit de fixer les prix sans barème et de les modifier en cours d'année. Il est aussi intéressant de constater que dans le cadre de la recherche, l'accès à ces grilles de tarifs a été particulièrement difficile. Aucune d'entre elles n'est disponible sur les sites des résidences et le gouvernement n'émet pas de tarif de référence comme le TAL le fait pour le loyer, laissant de cette façon les personnes âgées devant peu de recours. Ces services sont pourtant remboursés en partie par le crédit d'impôt pour maintien à domicile.

6.7 Le non-recours dans les relations avec l'administration

Dans le chapitre 5, l'attention s'est portée spécifiquement sur les raisons individuelles du non-recours telles que définies par l'ODENORE. Ici, plusieurs témoignages indiquent que les différents rapports d'autorité ont une grande influence sur la capacité de revendiquer et sur l'émergence du

non-recours. Ceci apporte une nuance supplémentaire, la présence d'un système faisant obstacle dans l'accès aux droits. En effet, pour ce qui touche aux liens avec l'administration, différents facteurs peuvent expliquer le non-recours et plusieurs peuvent être directement liés au modèle d'analyse proposé par l'ODENORE, mais des éléments additionnels gravitent autour de la notion de droits sociaux, ou dans notre cas, de droits reconnus juridiquement.

Bien que le contexte soit ici plus restreint, il apparaît que le système formé par le résident-locataire et la RPA constitue en soi une forme de microcosme qui affecte la possibilité de revendiquer tout en créant une série d'obstacles sociaux. Il est donc possible d'observer les témoignages qui entourent les dynamiques avec l'administration en les articulant à différents obstacles qui influencent l'émergence du non-recours. En effet, selon Warin (2016), « le non-recours apparaît comme le symptôme des obstacles dans l'accès aux prestations et services et ainsi comme une source d'accroissement des inégalités ». Ainsi, l'analyse est faite en fonction de la typologie de l'ODENORE, qui permet de se pencher sur les différents mécanismes du non-recours, tout en incorporant aussi la notion d'obstacles pour déterminer de quelle façon le contexte social influence le non-recours.

6.7.1 Le contexte social en RPA : obstacle supplémentaire à l'accès aux droits

En 2002, le rapport Daly (Warin, 2016) ayant pour objectif « d'explicitier l'importance de l'accès aux droits sociaux du point de vue des processus démocratiques et de la citoyenneté active (p.47) », en exposant aussi les problèmes de « cohésion sociale » a proposé une série d'obstacles à l'accès aux droits sociaux. Cette analyse reposait avant tout sur l'examen des différents déterminants juridiques, politiques et organisationnels. Ce rapport fait ressortir le fait que l'accessibilité des droits sociaux ne dépend pas seulement de leur existence légale, mais des conditions qui permettent aux personnes d'y avoir accès. Ainsi, un contexte qui exacerbe la vulnérabilité des individus aura pour effet de créer des obstacles supplémentaires à l'accès au recours. Ce rapport se fondait sur l'examen des différents obstacles autant au sein de l'État que des contextes sociaux. Cette section met de l'avant plusieurs obstacles au sein des relations sociales qui viennent influencer l'accès aux droits et le non-recours.

6.7.2 L'incidence du roulement du personnel et de l'administration

Le fort roulement de personnel est un exemple concret d'obstacle lié au contexte social. Bien qu'il n'ait pas une incidence directe sur la capacité ou la volonté de revendiquer, sa présence et son utilisation régulière pour justifier des bris de service créent des conditions peu favorables à la revendication. Il donne en effet l'impression que la résidence n'a pas le contrôle sur cette situation et que par le fait même elle ne peut être blâmée pour les différentes coupures ou ruptures de services. Elle permet aussi de justifier des hausses substantielles de tarifs, en invoquant la nécessité d'augmenter les salaires du personnel en raison de la pénurie de main-d'œuvre au sein des RPA. Il est cependant essentiel de se rappeler que les résidents paient pour ces services et pour l'entretien. Ils sont donc en droit de s'attendre à ce que ces prestations soient assurées dans des délais acceptables ou que faute d'être rendues, par manque de main-d'œuvre, elles ne soient pas facturées. Cet élément ne peut être directement lié à un type de non-recours, mais il crée un contexte de vulnérabilité pour le locataire aîné pour lequel la stabilité a de l'importance. De la même façon, les changements au sein de la direction ont le potentiel de favoriser davantage l'émergence de non-recours par le biais d'un contexte social insécurisant. Ces changements réguliers, au sein de l'administration, ont aussi le potentiel d'entraîner l'abandon des procédures de réclamation ou de négociation si le processus doit être recommencé, si le lien de confiance est brisé ou encore si les canaux de communication sont coupés.

6.7.3 L'impact du contrôle de l'environnement

Les situations troublantes entourant l'encadrement des espaces, des repas ou des commodités matérielles de base sont d'autres exemples de pratique qui rendent l'environnement du locataire peu propice au recours. En effet, le fait de restreindre l'accès à des installations comme la machine à café peut entraîner une perte de contrôle des résidents sur leur environnement, voire de l'impuissance. Toutes ses mesures définissent aussi une hiérarchie au sein de la résidence en plus de brimer certains plaisirs pour les personnes âgées. Les locataires n'ayant pas les mêmes droits que les gestionnaires, il s'agit alors de s'opposer à des instances possédant un pouvoir symbolique et une autorité réelle sur la résidence.

Si toutefois les gens voulaient protester contre ces mesures, il faudrait que des canaux pour le faire soient disponibles. Comme il sera vu dans le chapitre suivant pour ce genre de problématique en

apparence banale, il existe peu ou pas de voies de contestation . Il est, en effet, important de se rappeler que pour plusieurs locataires aînés la résidence constitue l'essentiel de leur environnement social et que chaque petite mesure de contrôle a le potentiel de restreindre leur autonomie, leur pouvoir d'agir et leur dignité. Ainsi, ce genre de mesures de contrôle érige des obstacles sociaux et environnementaux supplémentaires dans l'accès à leurs droits.

6.7.4 Les conséquences de la désinformation et de l'intimidation

Les témoignages décrivent plusieurs situations où la désinformation et ce qui s'apparente à de l'intimidation sont présentes. Ces pratiques utilisées au sein même d'une relation qui devrait en être une de confiance ont des impacts directs et indirects sur le non-recours.

De façon directe, la désinformation est liée à la non-connaissance. Toutefois, contrairement au chapitre précédent, ici c'est un élément externe à l'individu qui vient causer un bris dans la maîtrise de ses droits et de ses recours. De toutes les situations rapportées émergent différents constats. L'information peut être diluée, falsifiée ou cachée. Il est d'autant plus alarmant de constater que le CISSS semble au courant que des informations sont dissimulées, comme dans le cas de la subvention lors de la pandémie. Il en revient une fois de plus à l'individu, le locataire, de remettre en question l'information fournie et de faire ses propres démarches pour s'informer adéquatement.

L'intimidation quant à elle vient directement interférer dans la décision d'un individu de revendiquer ou non. Ainsi, elle peut entraîner de la non-demande par crainte de conflits ou de représailles sociales ou matérielles. Pour les personnes qui font néanmoins le choix de revendiquer comme plusieurs de nos répondants, cette intimidation a le potentiel de les vulnérabiliser, d'amoindrir leur estime d'eux-mêmes, de les isoler ou même d'entraîner des blessures psychiques. Il est aussi essentiel de se rappeler que le non-recours peut survenir plus loin dans le continuum de revendication et que l'accumulation des obstacles créés par le contexte social peut intensifier le potentiel d'émergence du non-recours.

Ces observations permettent de mettre en évidence un déséquilibre fondamental entre les stratégies utilisées par certaines RPA et le cadre réglementaire et législatif devant assurer la protection des locataires. La peur des représailles, sociales ou matérielles, peut agir comme un puissant levier de dissuasion qui nuit aux revendications et favorise le non-recours. Dans ce cadre, la protection

offerte par l'État semble insuffisante, puisqu'elle repose une fois de plus sur les capacités individuelles, dans un environnement fortement influencé par les rapports de pouvoir. Ainsi, dans ce contexte, l'existence des mécanismes de protection ne garantit ni leur accessibilité ni leur utilisation.

6.7.5 Les coûts élevés, obstacles supplémentaires au recours

Comme il a pu être observé dans plusieurs témoignages, les coûts associés aux services sont remis en question par les locataires, sans pour autant qu'ils puissent les refuser ou s'en passer. Il est aussi intéressant de constater que beaucoup de services sont subventionnés par le crédit d'impôt pour maintien à domicile. Bien qu'il soit impossible de savoir si ce fait peut rendre les personnes âgées moins enclines à les contester, il est permis de se questionner à ce sujet.

La façon de facturer certains services à même le bail ou en incluant des montants variables selon les locataires à un fort potentiel de créer du non-recours par non-connaissance, les résidents n'ayant pas les outils nécessaires pour savoir si les coûts qui leur sont facturés sont justifiés ou pas. Encore plus grave, lorsque le repas de Colette lui a été facturé sans lui être servi, ni remboursé, la réponse de l'administration est venue brimer un droit de base, en minimisant l'impact que ce genre d'action peut avoir sur un aîné dont la réponse à plusieurs besoins dépend de la résidence.

Il ne faut pas non plus négliger l'impact financier des prix élevés sur la capacité des locataires de revendiquer. Le coût des services a le potentiel d'imposer une pression économique importante sur les résidents, tout particulièrement ceux qui vivent avec des revenus fixes, comme des pensions de retraite. Cette contrainte en plus de créer un obstacle dans l'accès juridique, qui nécessite souvent la mobilisation de ressources financières peut aussi entraîner du non-recours par non-demande.

Les expériences partagées dans ce chapitre suggèrent que l'intervention sur le non-recours et la défense des droits des locataires en RPA ne peut simplement reposer sur une intervention sur les individus, mais doit bel et bien passer par une remise en question du système des RPA, qui contribue à mettre en place des obstacles supplémentaires et qui peut même agir comme une barrière entre l'individu et les institutions publiques.

CHAPITRE 7

BLOCAGES STRUCTURELS À L'ACCÈS AUX DROITS

En premier lieu, il est apparu que le non-recours et les obstacles à la revendication avaient une origine au niveau individuel. En approfondissant les témoignages des participants, il est devenu évident que les relations et les dynamiques entre les résidents et l'administration de leur résidence constituaient également une source majeure d'obstacles. Ce chapitre se penchera sur les aspects plus macrosociaux et systémiques qui entraînent le non-recours ou la violation des droits des locataires aînés. Il est important de se rappeler que cette recherche ne peut être représentative de toutes les résidences au Québec. Toutefois, des phénomènes dépassant l'aspect relationnel ou les pratiques de gestion interne des résidences semblent émerger des témoignages recueillis. En effet, plusieurs éléments présentés dans ce chapitre relèvent de blocages structurels, c'est-à-dire des obstacles enracinés dans les politiques publiques et les mécanismes de défense offerts aux résidents. Ces blocages favorisent l'émergence du non-recours, ce qui peut avoir des répercussions concrètes sur la capacité des personnes âgées à faire valoir leurs droits au quotidien. Ainsi, si certains exemples présentés dans ce chapitre peuvent se situer aussi au niveau des dimensions relationnelles, ils seront examinés en considérant la possibilité qu'ils puissent aussi relever de dynamiques systémiques façonnant certaines pratiques au sein des résidences. C'est pourquoi il apparaissait important d'examiner le non-recours sous la lunette des blocages structurels, car il reste un phénomène multidimensionnel, qui nécessite une lecture sur différents niveaux.

7.1 Les modalités locatives et pratiques courantes au sein des RPA

Au Québec, comme vu précédemment, le marché locatif des RPA est principalement dominé par 5 grands groupes (Groupe Maurice, Sélection Retraite, COGIR, Groupe Savoie (Résidence Soleil et Chartwell), il ressort que la façon de gérer les RPA au sein de ces groupes est plutôt la norme. Plusieurs répondants étaient de près ou de loin liés à l'ACROQ (Association des Comités de Résidents Officielle du Québec) et par le fait même avaient aussi accès à des informations sur les modes de gestion dans d'autres résidences.

Résignée, Victoria dit : « Je m'accommode. C'est sûr qu'il y a des irritants, mais aller ailleurs, c'est pas mieux. » Albert, qui a longtemps hésité à déménager en résidence, ajoute : « Je sais, je sais, ça

serait pas beaucoup mieux et il y a des inconvénients ici aussi. [...] Oh ben en fait je crois que dans un autre RPA, c'est la même chose. Pis, ils donnent pas mal tous les mêmes services et on trouve pas mal les mêmes contraintes. »

7.1.1 L'utilisation des promotions

La notion de promotion a aussi été mise en lumière dès la première entrevue et elle a été mentionnée dans toutes les autres résidences sans exception. Cette façon de faire consiste à offrir des offres ou des rabais aux locataires actuels ou futurs pour les inciter à signer leur bail. Ces promotions peuvent prendre plusieurs formes : rabais sur le loyer pour une période déterminée, inclusion temporaire de certains services (stationnement ou abonnement au câble gratuit pour l'année), rabais sur des services (repas à moitié prix pour 6 mois). Cette façon de faire est de plus en plus répandue, autant dans les RPA que dans le marché locatif conventionnel, où elle vise à attirer de nouveaux clients ou à fidéliser des anciens (SCHL, 2024). Ces promotions, bien qu'au premier abord avantageuses pour les locataires, permettent aux résidences de maximiser les profits, en leur permettant d'augmenter le coût du loyer de base de façon récurrente au cours des années subséquentes. Il semblerait à la lumière des témoignages qu'il s'agisse d'une pratique fortement répandue, puisque tous les répondants l'ont mentionnée. Les promotions sont légales et elles constituent pour les résidences une façon de faire accepter des hausses plus élevées, d'attirer de nouveaux clients ou de faire signer une acceptation à un résident lors d'une négociation.

Jeanne explique comment les promotions permettent d'augmenter les profits des gestionnaires de RPA.

C'est beau d'avoir des promotions par exemple, la moitié du garage ou le téléphone gratuit par mois. [...] ça leur fait rien de donner les 30-40 ou 50 \$ de promotions là, parce qu'ils le savent que l'année d'après ils vont le repayer. Mais ça fait une augmentation double l'année d'après.

Albert s'est fait proposer, comme à plusieurs de ses voisins, des rabais temporaires pour contrebalancer la hausse de loyer demandé par la résidence.

Bien on m'a proposé de me charger le 3.5, puis de diminuer les repas, pis ces choses-là, mais moi j'ai pas embarqué là-dedans. [...] Bon, il y en a qui ont signé, oui, il y

en a qui signe n'importe quoi , ça dépend des personnes. Il y en a plusieurs qui ont signé le 3.5.

Léon qui a aidé des voisins à comprendre leur augmentation de loyer note qu'il s'agit d'une pratique courante permettant de maintenir les loyers plus élevés.

Mettons qu'ils avaient augmenté de 60 piasses par mois, mais ils mettent une promotion de 60, qui va s'appliquer sur un an. Fait que ta ligne d'en haut est augmentée au pourcentage qu'ils veulent et l'année d'après ils vont effacer le rabais, puis ils continuer d'augmenter. Il y'a pas juste ici qu'ils essaient de faire ça. Il y a beaucoup de place au Québec.

Avant d'entreprendre cette recherche, il n'était pas évident de saisir l'ampleur de cette pratique promotionnelle au sein des RPA, au-delà de son usage pour inciter les nouveaux locataires à signer un bail dans une résidence en particulier. L'analyse des témoignages permet de voir que ces stratégies semblent être employées de façon plus systématique comme un outil de négociation pour augmenter les loyers. Il s'agit d'une pratique qui émerge de façon d'autant plus problématique qu'elle semble permettre de contourner les mécanismes de contrôle des augmentations des loyers. En effet, les promotions ne sont pas encadrées par le TAL, contrairement au loyer de base qui devrait se baser uniquement sur les dépenses encourues par la résidence, ce qui constitue une faille dans le système de protection des locataires.

7.1.2 Hausses de loyer

En effet, les répondants ont tous rapporté, sans exception, des hausses de loyer élevées, récurrentes d'année en année.

Sauf que depuis la pandémie, là les propriétaires exagèrent sur les augmentations de loyer et là ça crée beaucoup d'insécurité. Il y en a qui m'ont référé, ils ont dit ma voisine ils n'en dorment plus, parce qu'ils ne se sentent pas la capacité de déménager, mais ils n'ont pas non plus les moyens de faire face à toutes ces augmentations-là.
(Jeanne)

Comme les baux en résidence incluent aussi des services, il peut s'avérer très difficile pour les résidents de discerner ce qui constitue une hausse raisonnable du loyer. Charles a décortiqué la hausse dans sa résidence.

Cette année, il y en aura [...] et ils font la différence ils facturent les repas. Ils mettent les repas selon l'augmentation du coût de la vie, le ménage, le reste c'est 4.5[...]. Là ils vont mettre cette année à 3.5 %, pour les repas ils mettent 40 %, ce qui fait que si on compte globalement, on a une augmentation de 7,5 %. Alors ça, c'est une augmentation de 7,5 %, ça veut dire ça, enfin, une augmentation du loyer d'à peu près 270 piasses par mois.

Simone qui est la voisine de Charles explique aussi que le directeur général a justifié l'augmentation au nom de « l'équité avec les nouveaux clients », ce qui n'est pas un critère admissible au TAL. Ce pour quoi Charles dit : « C'est comme moi demain matin je vais m'acheter une voiture, je la paie 3000. Puis le coût il est rendu à 4000. Ils viennent rétroactivement me dire alors tu ne l'as pas payée assez cher aujourd'hui, la voiture, elle coûte ça. »

Un autre élément ayant un fort impact sur le prix payé par les locataires en RPA est la clause F de certains baux, qui permet aux gestionnaires d'immeubles ayant été construits il y a moins de 5 ans d'ajuster les loyers sans que l'on puisse s'adresser au TAL pour le fixer (TAL, 2024). Cette situation a été vécue au sein de deux résidences dans lesquelles des répondants aînés ont été interviewés. Comme des baux sont renouvelés chaque mois au sein des RPA, Léon rapporte que les hausses de loyer changent même d'un mois à l'autre.

Et cette feuille-là, elle indiquait: [...] Le taux d'augmentation des loyers pour l'année 2023 sera de 3,5 %. Donc ça a duré peut-être [3 mois, on a reçu] une feuille pratiquement le même texte avec une autre date[...] À tous, nos, résidents de sélection [X], le taux d'augmentation des loyers pour l'année 2023 au sein de votre complexe, sera de 3.9. Et bien c'est 3.9, mais c'est sûr qu'on ne peut pas négocier, là, on est à moins que cinq ans.

Lionel qui vit dans le même immeuble mentionne qu'il aura prochainement une hausse de 4,3%.

C'est juste que pfffffffffffff, j'aime pas beaucoup. Je pensais même pas à m'embarquer dans ça, l'immeuble neuf avec l'affaire de cinq ans, qu'on puisse pas revendiquer nos droits. Je ne suis pas d'accord avec ça. Parce que le propriétaire, il a beau jeu, il peut augmenter le prix qu'il veut et il est pas obligé de justifier à personne.

Ici, le fait de vivre dans un immeuble ayant moins de 5 ans, constitue une barrière structurelle qui empêche les locataires de contester des hausses de loyer pendant les 5 années qui suivent la fin de la construction d'un immeuble. En effet, selon le Code civil du Québec (C.c.Q. 1955), les locataires

d'un immeuble construit il y a moins de 5 ans ne peuvent exercer un recours de fixation de loyer auprès du TAL.

Dans chaque résidence où les répondants vivaient, des soins de santé connexes étaient disponibles, à des coûts variables. Charles explique que dans le calcul de son loyer, plus de 800\$/mois est consacré à rendre le service disponible dans la résidence, et que des frais supplémentaires sont chargés si des services sont utilisés.

Si je suis pas malade, mais si j'ai besoin d'avoir une prise de tension, bien si je les fais venir, je vais payer. Si j'ai besoin de prendre des pilules à tous les jours, je dois payer. [...] C'est ça. C'est une vraie farce, ça, c'est sûr. C'est une vraie farce, ça va te prendre une modification législative parce qu'on charge, on charge, écoutez là, c'est 40 % du loyer qui est un service de soins infirmiers, un service de base, mais on n'a pas, excusez l'expression, un criss de service.

Ainsi, même si les résidents ne requièrent aucun soin, un montant de base dans leur loyer leur est facturé pour que ce service soit disponible.

Plusieurs personnes interviewées ont des liens de près ou de loin avec l'ACROQ (Association des Comités de Résidents Officielle du Québec), qui depuis plusieurs années travaille à avoir davantage de poids dans les négociations entre les RPA et le gouvernement. Il est ainsi troublant d'apprendre par l'un des répondants, qui est activiste au sein de cette association, qui craint des représailles de la part de sa résidence, que les groupes de propriétaires de RPA dont le RQRA (Regroupement Québécois des résidences pour aînés) revendiquent auprès du gouvernement du Québec des façons d'avoir encore plus de pouvoir sur la façon d'augmenter les loyers.

Les propriétaires sont allés voir la ministre, pis la ministre [Mme Marguerite Blais] a eu plus d'écoute des patrons, ça fait longtemps qu'ils voulaient avoir un critère de plus au tribunal pour augmenter nos loyers. [...] parce que là ils disaient, ah ben c'est parce que les soins ont beaucoup augmenté. C'est une façon pour eux de pouvoir avoir un 0,3 à 0,7% de plus qu'il pourrait augmenter notre loyer. Alors que nous déjà, on paye au-dessus de 1000\$ de plus en partant parce qu'on est dans une résidence privée avec des soins et des services. [...] Là, là, si ça passait ça nous coupe le pied, le seul endroit où on a encore un peu de pouvoir.

Le répondant expliqua que cette mesure permettrait aux propriétaires de RPA d'augmenter davantage les loyers sans que les résidents puissent le contester au TAL.

Certains éléments se dégagent de ces informations, il apparaît que les difficultés rencontrées par les personnes âgées ne se limitent pas à des enjeux individuels ou administratifs : elles s'inscrivent dans un système dont émergent des déséquilibres de pouvoir. Les hausses de loyers bien qu'elles puissent être légitimes, semblent toujours être maximisées et les frais pour les services sont élevés sans pour autant être utilisés ou justifiés. Ces témoignages révèlent également, selon Jeanne, qu'un groupe représentant les RPA exerce des pressions sur le gouvernement afin d'obtenir un contrôle accru sur la fixation des loyers.

7.2 La difficulté de collectiviser les expériences

Un autre thème qui est ressorti fortement lors des entretiens est l'isolement vécu par les résidents dans leurs expériences. Chaque dossier est traité individuellement, chaque résident a ses propres tarifs, qui peuvent parfois même varier de façon arbitraire.

En effet, Simone et Charles, lors de l'entrevue, ont décortiqué les détails de leur loyer service par service. Les deux résidents ont emménagé lors de l'ouverture de la résidence. Ainsi, leur coût au niveau des services devrait être similaire.

Simone : « Si on veut calculer des tomates avec des tomates, oui, alors c'est mon montant pour services personnels est 347,25 [et] services de soins infirmiers 231,50. »

Charles : « [Moi] 250 les soins infirmiers et 534 pour les services personnels. »

Simone : « Eux autres sont deux, mais ils payent juste 250 piastres. Moi j'aime pas ça, là, ça c'est pas juste là ça hein. »

Simone : « Mais ils ne donnent pas la même chose que moi là. »

Charles : « Je vais le dire en québécois, c'est fourrant ça. »

Cet échange a duré plusieurs minutes pendant lesquelles les participants cherchaient à comprendre les montants facturés. Ce qui est intéressant est que Charles et Simone ne reçoivent aucun soin infirmier et que leurs repas et leur ménage sont facturés de différentes façons. Au final, il n'a pas été possible de comprendre la façon dont ceux-ci étaient calculés, malgré le fait que Simone et Charles semblent tous deux détenir une littéracie financière et légale plutôt solide.

Dans sa résidence, Léon remarque aussi une difficulté à comparer les hausses de loyer entre résidents. « Le pourcentage, c'est sur le loyer de base et les autres, les lignes par ligne, ça varie un tout petit peu, mais le total en bas, c'est autour de 3.9 [...] Je pense qu'ils jouent avec les chiffres, là, parce qu'on paye pas tous la même chose. »

Sam a quant à lui cherché à connaître ce que vivaient ses voisins lors des renouvellements de baux. « Ah, ben, je me suis fait dire par le directeur général que j'allais importuner les résidents quand je voulais les rencontrer. Lui il est contre ça, hein. Si on est contre ses idées, ça ne fonctionne pas. » Il serait intéressant dans le cadre d'une étude plus large, de comparer la façon dont les services et les loyers sont facturés ainsi que la façon dont les augmentations sont appliquées.

Jeanne qui travaille activement à la défense de ses voisins s'investit depuis plusieurs années dans le comité des résidents, une instance qui, selon elle, permet d'avoir un regard plus global sur la situation. Elle remarque que les responsables de la location négocient individuellement avec chaque locataire qui refuse l'augmentation et que les ententes peuvent varier selon les individus.

J'en ai même parlé au comité [...] les gens me disaient, je savais qu'y'a un conseiller qui avait comme l'autorisation de descendre à 3% depuis qu'il y a eu des dossiers ouverts. L'autre elle descendait à 2,9. Pis s'ils refusent, là ça s'en va à la directrice et elle, elle accepte 2,8%. Pis, y'en qui sont capable de négocier encore plus.

Finalement, dans la résidence de Simone, il semblerait que les gestionnaires vont jusqu'à faire signer des ententes de confidentialité aux résidents qui acceptent des promotions lors des renouvellements de baux.

Ils disent alors bon, on va vous donner un crédit de 400 \$. Mais [l'année d'après] quand on renouvelle ton bail. C'est comme si ça n'avait pas eu de crédit. Et pis ils font signer une formule de la confidentialité. Si tu le répètes! Y vont, ils vont revenir rétroactivement. [Le directeur], il a dit en vociférant : ne comparez pas votre bail, votre loyer avec la personne à côté de vous.

Ainsi, en examinant tous ces témoignages, il est permis de se questionner sur la possibilité pour les résidents de se défendre contre des augmentations pouvant être abusives, lorsqu'il n'est pas possible de connaître l'information juste ni de la collectiviser. Comment dans un système aussi individualiste, où l'information est donnée au compte-goutte, les résidents peuvent-ils être en

mesure de payer un prix juste pour leur logement et leurs services ? C'est aussi un système de fixation des prix qui se révèle profondément individuel, où l'absence de collectivisation des expériences rend les revendications pratiquement impossibles.

7.3 Accès aux systèmes de revendication

Une faille dans l'accès au recours qui ressort dans plusieurs témoignages ainsi que dans les chapitres précédents est la difficulté de savoir à qui s'adresser pour faire valoir ses droits. Dans l'affaire des repas perdus présentés au chapitre 6, Léon a cherché à obtenir réparation :

J'ai envoyé une plainte au CISSS leur disant qu'ils ne respectaient pas le bail. Ok, que l'[administration de la résidence] ne respectait pas le bail. [...] Mais la belle réponse que j'ai eue de la madame commissaire adjointe aux plaintes. C'est que vous avez juste à vous adresser au TAL. Mais là! S'adresser au TAL. Va savoir comment. Une demande conjointe? Je me suis informé. En théorie, c'est au sein du groupe homogène, c'est pas fait pour ça. En tout cas, ils nous niaient là.

Léon rapporte aussi que les informations sur la façon de faire une plainte sont indiquées sur un babillard dans la résidence et que celle-ci est erronée quant au CISSS auquel s'adresser.

Sam rapporte des difficultés similaires en lien avec les services offerts par la résidence :

Le CISSS, ils nous ont transféré, parce que nous autres c'est [nom du CISSS]. Ils nous ont référé à [un autre CISSS] pour porter plainte. C'est eux autres qui voient à ça et puis là ils ont expliqué que: Ils ne s'en occupaient pas de ça. C'est ça, on fait des démarches, mais on n'a pas de résultats.

Bien que peu de personnes qui se sont rendues au TAL aient été rencontrées, Léon soulève aussi l'enjeu des délais : « L'appel va être entendu, je pense, bien, que c'est rendu dans [8 mois]. C'est très loin! Il y a beaucoup de gens qui, qui, qui décèdent là dans différents RPA là et qui abandonnent suite au fait que ça prend trop de temps et ainsi de suite. »

Jeanne note aussi que les délais sont une faille dans le système qui mène à l'abandon des demandes. « Il en restait 3 [des demandeurs] la direction a essayé de faire reporter le dossier, comme pour étirer ça pis que les résidents se découragent. »

Il est certain que les expériences recueillies concernant l'accès aux différents mécanismes juridiques sont fragmentaires. Il aurait fallu pour obtenir plus d'information solliciter des répondants qui ont tous fait appel au TAL ou au CISSS en raison d'enjeux dans leur résidence. Les seuls exemples colligés proviennent des répondants ayant fait une demande collective (section 7.5). Pour les autres locataires, soit aucune procédure n'a été entamée soit celles-ci ne se sont pas rendues jusqu'au tribunal soit par abandon des procédures soit par règlement à l'amiable.

7.4 Comité de milieu de vie et accompagnement des locataires

Quelques répondants ayant partagé leurs expériences étaient liés de près ou de loin avec une association visant la défense des locataires en RPA ou avec leur comité de milieu de vie. Jeanne remarque que bien que ces initiatives soient souvent encouragées par le gouvernement, il est difficile pour ces associations d'assurer un soutien constant pour accompagner les usagers dans leurs revendications. « C'est quand même difficile au niveau d'une association de gens d'ânés qui sont dans les 80 ans. Donc y'en a plusieurs qui décèdent, à tout bout de champ il faut remplacer. »

C'est d'ailleurs une obligation de soutenir la création d'un comité de milieu de vie dans les RPA pour obtenir leur certification.

Ces comités permettent :

- 1- De diffuser de l'information concernant la défense des droits des locataires
- 2- De faire la promotion de la qualité de vie des résidents
- 3- De défendre les droits des locataires
- 4- D'accompagner les résidents dans leurs demandes ou leurs revendications, par exemple auprès du commissaire aux plaintes ou auprès du TAL. (FCAAP, 2023)

Les CAAP régionaux ont aussi la responsabilité de soutenir la mise en place de ces comités. Ces comités ont donc un rôle important à jouer dans la défense des droits des locataires et dans les différents mécanismes de revendication, pourtant les répondants mentionnent que plusieurs résidences n'en avaient pas, ou encore ces comités n'étaient pas autorisés ou n'étaient pas indépendants de la direction.

Dans la résidence de Charles et de Simone, un comité est bel et bien présent, mais il est géré par le directeur. « Seulement il y a un comité de résidents qui existe, nommé par la direction. [...] Il a travaillé un bout. Et il a perdu la confiance totale des résidents, ils sont à la solde de l'administration. Il, il, n'ont plus confiance de personne, les gens ne vont plus à eux se plaindre. »

Pire encore lorsqu'ils ont souhaité faire des élections après avoir assemblé des volontaires la direction les en a empêchés.

Charles : Comme la loi le dit maximum sept [membres au comité]. J'ai dit maintenant je vais aller voir le directeur régional, parce que si y'en a plus que sept. Vous devez faire des élections. [On s'est fait convoqué par la direction], : les gens sont fâchés, ils ne veulent pas de comité, patate patate. Il y a fait une réunion générale et c'est là qu'il a dit aux résidents. Ben là, le comité de milieu de vie vous n'en voulez pas. Il n'y en aura pas aux résidences, de ces affaires-là.

Simone : Les comités de vie [c'est la porte d'entrée] pour la bientraitance, la bientraitance des gens, pour la liberté des gens, que les gens puissent s'exprimer.

Un grand groupe de résidence aurait aussi pour politique de ne pas permettre la création d'un comité de milieu de vie. Sam en parle : « le comité de résidents, ça n'existe plus ici là, ils sont supposés avoir un comité de milieu de vie [...], mais à date, la DG ne l'autorise pas. » Selon lui un comité de vie favoriserait la défense des droits de ses voisins. « Il faut que nos droits soient défendus. Et puis ça, c'est primordial. Autant question d'augmentation ou question d'entretien? Question de salle à manger, tout ça. Il faut qu'il y ait un comité. On veut pas imposer, mais on veut montrer qu'est ce qui n'est pas correct. »

Jeanne, qui fait elle-même partie d'un comité de milieu vie pense que le gouvernement ne force pas les résidences à se conformer par crainte de se les mettre à dos.

On nous avait dit qu'il y aurait des inspecteurs du CISSS pour s'assurer que le décret [rendant obligatoires les comités] était respecté, mais finalement il y a eu du lobbying. Pis ça devait être conditionnel pour la certification, mais là avec toutes les fermetures de petites résidences, ben là, ils veulent pas mettre trop de pression sur les propriétaires. Donc ils ont reculé. C'est marqué dans le décret si y'ont fait tout ce qui était en leur possible pour favoriser un comité que ça ne nuirait pas à la certification.

Lionel qui a pourtant déjà été impliqué dans un syndicat n'est plus certain de vouloir s'impliquer dans un comité de milieu de vie : « Je ne suis plus sûr [de vouloir m'impliquer]. Ben, je sais pas. Je veux pas, je veux pas me mettre la direction à dos non plus. »

Jeanne, qui est dans son comité depuis plusieurs années est convaincue que celui-ci permet de faire avancer les dossiers et de protéger les résidents :

Moi, je suis contente des résultats que ça donne parce que je veux prendre tous les moyens, pour arrêter les abus. [...] J'ai travaillé beaucoup à ce qu'il y ait de nouvelles personnes dans le comité. Donc, là je peux vous dire que maintenant on a un comité qui défend pas mal plus. Maintenant, même celle qui ne voulait pas déplaire à la direction, collabore beaucoup maintenant.

Comme vu précédemment, il est extrêmement difficile pour les résidents de collectiviser leur expérience, de mettre en commun les frais qui leur sont facturés et ensuite de savoir quels canaux utiliser pour obtenir réparation. Les comités de milieu de vie constituent donc une ressource importante dans l'accès aux droits. Pourtant plusieurs milieux semblent réfractaires à leur implantation, ou interfèrent dans leur gestion. Encore plus troublante, l'obligation d'avoir un comité de milieu de vie semble pouvoir être contournée par certains milieux qui usent de leur influence auprès du gouvernement pour se soustraire à la loi.

7.5 Le recours collectif

Il a été présenté précédemment la difficulté qu'ont les résidents à collectiviser leurs expériences. Une exception existe : la demande collective pour les services non rendus pendant la pandémie. Cette exception a été créée à la suite de la pandémie de COVID-19, alors que de nombreux services n'ont pas été rendus pour les résidences, mais ont tout de même été facturés.

Trois répondants, Léon, Lionel et Sam ont partagé leur expérience de codemandeurs, dans ce type de demande. En tant que mandataire de la demande, Léon indique qu'il aurait préféré s'entendre à l'amiable.

Je sais que d'autres RPA, les gens avaient réussi à négocier zéro augmentation parce qu'à cause qu'ils avaient été privés de certaines choses, et il était convenu que l'année d'après des renouvellements de baux étaient sans augmentation. Nous, c'est ça qu'on

aurait aimé négocier. Mais ça ne s'est pas passé comme ça. Alors on a fait une demande conjointe et on est en attente là. Et il y a des gens qui pensent qu'on n'aura rien, il y a des gens qui se sont désistés parce que pour eux autres, c'est une perte de temps.

Jeanne, qui s'investit déjà dans toutes sortes de dossiers a été approchée pour porter le dossier de la demande collective au sein de sa résidence.

Il y en a plusieurs qui m'ont demandé pour faire une demande conjointe, qui voulait embarquer. Moi, j'ai dit: je ne me mettrais pas ça sur les épaules. Moi je préfère mettre mon énergie à garder les logements, les prix des loyers bas. C'est ce que je fais et je suis tellement contente parce qu'y'ont obtenu un petit 1000 dollars qu'ils n'en verront pas la couleur avant des années.

Un premier écueil auquel se sont heurtés les demandeurs est la constitution d'un groupe homogène, pour que la demande puisse être acceptée. « Nous, on voulait inclure tout le monde dans la bâtisse, mais un groupe homogène, c'est quelqu'un qui était là, comme vous le savez, du début de la pandémie, donc du 20, le 13 mars ou 16 mars, et jusque deux ans après (Léon).» Ce groupe exclut aussi les résidents qui reçoivent des soins plus avancés.

Pour Sam s'investir dans le recours collectif représentait pour lui une façon de défendre ses voisins. « C'est toujours le bien-être des résidents qui nous préoccupe. Alors là, on sent qu'on est mis de côté, c'est le monétaire qui prime partout. »

Lionel a quant à lui accepté de faire partie de la demande collective, mais il ne souhaitait pas piloter le dossier. « Moi, je trouvais que je n'avais pas assez de temps et je ne voulais pas dépenser dans toutes les formalités. »

Ainsi, dans cette situation, Léon porte la cause devant le juge, face aux avocats qui représentent les résidences.

Eux autres ils ont un groupe d'avocats, alors c'est leurs avocats et qui plaident leur point de vue. Et là. Mais étant donné que M. Léon est le mandataire de tout le groupe des résidents, alors c'est lui qui débat avec eux, avec le juge là-dessus et les avocats adverses. On pourrait engager [un avocat], mais c'est les finances qui ne le permettent pas. (Sam)

Du jour au lendemain, les codemandeurs ainsi que les résidents se sont vu refuser l'accès à la salle d'audience virtuelle. Léon s'est donc retrouvé complètement seul face à l'équipe du groupe de la résidence et le juge.

La dernière fois, mes collègues n'ont pas pu entrer. [...] Mais c'est abracadabrant. J'ai dit Monsieur le juge, j'ai parlé à mon collègue tantôt. Il y est, je suis sûr, il est là, il est en attente, etc. [Il a dit :] Non, non, c'est vous qui êtes la mandataire. Donc, c'est avec vous que je parle pas aux autres gens. Eux autres, sont toujours un, deux, trois. Des fois, ils sont deux avocats, puis il y a [...] la représentante [de la résidence]

Lionel, qui a vécu d'autres expériences auprès du TAL lorsqu'il était propriétaire voit d'un mauvais œil cette façon de procéder.

Le système de justice en général. C'est pas mal ça aussi. Les avocats s'arrangent, entre autres, et... ils font pencher le juge un peu souvent. Et nous aussi. C'est sûr que le juge n'avait pas le choix [...] de pas vouloir avoir tous ceux qui étaient ici, mais l'avocat qui est de la défense, qui représente le propriétaire, il est au courant ... Il connaît plus la loi que le juge, parce qu'il a fait plus de dossiers [de demandes] conjointes.

Une fois que la demande et les audiences sont passées, les demandeurs se heurtent à un autre obstacle : l'attente. En effet, une décision prise dans le cadre d'une demande dans une autre résidence est en appel.

On est en attente de ça, ça va faire jurisprudence et après ça, ils vont nous prendre une par une parce que nos demandes ne sont pas tous les mêmes. [...] L'appel va être entendu [en février de l'année suivante], je pense bien. C'est très loin! Il y a beaucoup de gens qui, qui.., qui qui décèdent là dans différents RPA là et suite au fait que ça prend trop tard et ainsi de suite (Léon).

Sam nomme que les résidents sont en situation d'incertitude. « Mais là tout est gelé pour l'instant. Tant que l'affaire de... des finances sera pas complétée. Là on va peut-être changer de propriétaires aussi, fait que ça peut très bien changer les choses aussi. Tu sais, on sait pas. »

Cette section montre bien que même lorsque les résidents prennent la décision de revendiquer, leur parcours est parsemé d'embûches. Les critères permettant de faire une demande collective, bien qu'élargis pour la première fois, restreignent l'accès à la revendication. Il apparaît aussi que le

rapport de force est déséquilibré par la représentation du codemandeur seul face aux avocats des résidences. Les délais d'attente et l'incertitude entourant un jugement sont des obstacles pour la revendication des locataires aînés, qui minent la confiance de ceux-ci envers le système qui doit normalement protéger leurs droits. Tous ces éléments doivent être considérés lorsque l'on se questionne sur la protection réelle que l'État offre aux locataires en RPA. Ici, le système juridique apparaît lui-même comme étant un obstacle au recours.

7.6 Des blocages structurels qui alimentent le non-recours

L'ensemble des témoignages présentés dans ce chapitre permet de voir émerger la présence de nombreuses entraves à l'accès aux droits des locataires en RPA. Ainsi, on s'éloigne considérablement de la responsabilité individuelle pour se pencher sur ce que Philippe Warin nomme les blocages structurels. Ceux-ci représentent les barrières systémiques et institutionnelles qui empêchent l'accès aux droits et qui ne relèvent d'aucune façon du pouvoir individuel, mais bien de différentes défaillances du système (Warin, 2016).

7.6.1 Le manque d'encadrement des pratiques locatives

Un premier constat est que le marché des RPA au Québec est dominé par un nombre restreint de grands joueurs qui détiennent à la fois une bonne part de marché, mais qui ont aussi un grand pouvoir de revendication auprès du gouvernement. En effet, l'État dépend de plus en plus de l'industrie des RPA pour offrir des soins et des logements aux personnes aînées du Québec.

Il apparaît à la lumière des témoignages que des pratiques et des tactiques plutôt similaires sont utilisées dans différentes RPA. Ces pratiques ont la particularité d'être difficilement comparables et contestables. L'utilisation régulière des promotions pour attirer des résidents ou les convaincre d'accepter des hausses illustre une stratégie économique qui maintient à la fois les locataires dans un flou tout en maximisant les profits et en diminuant les risques de contestation. Cela constitue en soi une barrière aux revendications puisque les politiques publiques qui encadrent les pratiques de ce secteur ne semblent pas les réguler adéquatement pour permettre de protéger les locataires aînés. En effet, la situation telle qu'elle est décrite manque de transparence, il est donc difficile de déterminer si les renouvellements de baux et les montants demandés sont légaux et justifiés. Ainsi, les locataires se retrouvent une fois de plus dans une situation inégalitaire où l'information ne

circule pas librement. Ainsi, comme Warin (2016) le souligne, une personne ne peut revendiquer ses droits qu'à condition de détenir l'information. La non-connaissance apparaît ici de nouveau, mais cette fois-ci à un niveau systémique où les politiques en place ne permettent pas aux locataires d'avoir accès à toutes les données nécessaires à la compréhension de la situation. Ce système politique et administratif n'offre pas des outils faciles et accessibles à tous pour comprendre la loi, ce qui nuit incidemment à la contestation.

On constate aussi que des pressions sont effectuées sur le gouvernement pour céder aux RPA davantage de pouvoir en matière de fixation des loyers. Cette mesure demandée par le RQRA, si elle est appliquée diminuerait le pouvoir d'action des locataires dans la contestation des hausses de loyer.

7.6.2 Le manque de collectivisation des difficultés: un enjeu systémique

Comme ce chapitre le met de l'avant, le non-recours s'inscrit aussi profondément dans le cadre structurel qui limite la possibilité de mettre en commun l'information, de se regrouper ou de revendiquer collectivement leurs droits. Cette section examine les différents freins à la collectivisation en considérant les impacts concrets que ceux-ci ont sur la capacité des résidents à revendiquer leurs droits.

7.6.2.1 La difficulté à collectiviser l'information

La presque totalité des entrevues effectuées était individuelle. L'une d'entre elles a été réalisée avec deux voisins (Charles et Simone). Comme l'avons vu, lors des discussions, il était impossible pour les deux de comprendre la façon dont les frais inscrits à leur bail respectif étaient calculés alors qu'ils étaient entrés dans la résidence au même moment. Cet exemple présente bien un blocage structurel majeur, la difficulté de mettre en commun l'information pour faire valoir ses droits. En effet, s'il est difficile pour une ancienne infirmière et un ancien cadre du réseau de la santé de comparer les prix facturés, il est permis de se questionner sur le cadre réglementaire qui doit normalement assurer que les locataires aient accès à toutes les données. Philippe Warin (2007) parle d'un phénomène similaire de « rupture d'information » causé par « les cloisonnements administratifs ». Comment se fait-il que l'information ne soit pas distribuée de façon standardisée? Il s'agit ici d'un blocage structurel, puisqu'il ne s'agit pas ici d'un manque de capacité individuelle

ou encore d'une pratique isolée au sein d'une RPA. Les politiques et la structuration des administrations verrouillent l'accès à l'information au plus grand nombre en n'utilisant pas une façon uniforme de calculer le loyer.

Ces mêmes cloisonnements semblent aussi causer une défaillance dans le processus de revendication, alors que des locataires cherchant à faire valoir leurs droits se heurtent au CISSS qui les renvoie, à un autre CISSS qui finit par leur dire que cela n'est pas de sa responsabilité. Ces « silos administratifs » constituent des barrières à la revendication créées par les institutions dont le mandat est normalement de protéger les droits des plus vulnérables (Warin, 2016).

7.6.2.2 Les comités de milieu de vie : levier de revendication et entraves institutionnelles

De la même façon, ce manque de circulation d'information s'effectue aussi entre les pouvoirs publics et les différentes associations chargées de la défense des droits de ses membres. Plusieurs exemples de contestation ont été présentés par les répondants souvent menés ou encouragés par des comités ou des groupuscules. Toutefois, ces revendications semblent souvent se heurter à des obstacles.

La volonté gouvernementale d'obliger les résidences de plus de 99 locataires à se doter d'un comité de milieu de vie est une initiative qui, si elle est respectée, permet de favoriser la collectivisation et la défense des droits, en créant un contre-pouvoir. Les comités de milieu de vie permettent de briser l'isolement, de partager l'information et les ressources et de faire un contrepoids aux pressions exercées par les gestionnaires.

Il apparaît toutefois que cet ajout à la certification n'est pas vu favorablement par certaines administrations. Ainsi, les tentatives de s'immiscer dans le processus ou même l'opposition catégorique à leur création constituent un frein à la mise en place de mesures institutionnelles de protection des locataires, notamment les plus vulnérables. Selon les propos rapportés, il s'agit d'un élément particulièrement préoccupant, car bien que la mise en place réglementaire soit là, il apparaît que la volonté des dirigeants de la faire respecter impliquerait une fois de plus un risque important pour le gouvernement face au lobby des RPA. Ces réticences à imposer des sanctions ont le potentiel d'affaiblir les différents réseaux de protection et de contestation, dont le pouvoir dépend de membres vieillissants parfois limités par leur énergie ou leurs ressources. Une fois de

plus, l'émergence du non-recours est attribuable à des dispositions qui dépassent largement le contexte individuel et relationnel.

7.6.2.3 Le recours collectif restreint : un cadre institutionnel qui freine l'accès aux droits

Un autre aspect qui mine la collectivisation est l'impossibilité pour les résidents de présenter une demande conjointe sauf dans le cas bien spécifique des services non rendus pendant la pandémie. Se représenter seul face à la résidence peut être difficile, voire impossible pour plusieurs résidents. Or le système tel qu'il est conçu en ce moment nuit et entrave la protection des droits des locataires. Sachant aussi que les délais d'audience au TAL ne cessent d'augmenter, l'isolement de chaque demandeur est défavorable à l'utilisation de ce canal de revendication. Ce cadre réglementaire rigide a le fort potentiel de créer du non-recours par non-demande, et ce pour pratiquement tous les niveaux d'explication définis par le cadre de l'ODENORE. En l'analysant de façon systémique, on voit ici qu'autant le contenu de l'offre, individualiste, que les pratiques institutionnelles ont le potentiel de décourager son utilisation. Il est ici permis de se questionner sur ce que Philippe Warin appelle la pertinence de l'offre publique (2016). Les comportements de demande ou de non-demande des locataires permettent d'évaluer la pertinence et l'accessibilité de l'offre : le fait qu'un individu « choisisse » de ne pas recourir peut révéler des failles dans celle-ci. Toutefois, contrairement à l'offre publique telle qu'elle est étudiée par Warin et par l'ODENORE, les dynamiques rapportées s'inscrivent dans un intermédiaire privé, les résidences, qui utilisent leur propre logique marchande. Ainsi, un enjeu majeur de la pertinence de l'offre publique est la protection qu'elle assure aux résidents qui sont dans ce cadre.

Ici, le cadre isole les demandeurs ce qui constitue un frein majeur à l'accès aux droits. En RPA, les résidents partagent de nombreux éléments en commun, ce qui devrait favoriser la collectivisation des revendications. Or les structures actuelles ne permettent pas de collectiviser les demandes liées aux hausses de loyer, à la qualité des services ou aux problèmes du quotidien. Cette individualisation des demandes peut entraîner plusieurs conséquences, dont l'augmentation des délais, l'isolement social des demandeurs et le renforcement du sentiment de vulnérabilité face à l'administration.

Depuis la pandémie, un cas spécifique de demande collective pour les services non rendus peut être entendu. Jeanne a choisi de ne pas mener un dossier de demande collective, estimant que le retour potentiel ne valait pas l'énergie à y consacrer. D'autres résidents ont refusé de s'impliquer, percevant la démarche comme une « perte de temps ». Ces décisions permettent de soulever une question importante : l'offre de recours collectif correspond-elle aux besoins réels des locataires en RPA?

De la même façon, lorsque Sam, Lionel et Léon décident d'entreprendre des démarches collectives, ils se heurtent à des obstacles structurels. Ici, la constitution d'un groupe homogène risque d'exclure plusieurs résidents qui auraient néanmoins droit à certaines compensations. Dans ce cas, la rigidité du cadre crée une barrière d'accès aux droits, un obstacle que Daly (2002) a identifié comme un frein à l'inclusion. Plutôt que de favoriser l'accès à la justice, les critères limitent l'inclusion de plusieurs locataires, en freinant cet accès au plus grand nombre.

De surcroît, empêcher les codemandeurs d'être présents lors de l'audience fait aussi ressortir le fait que le système juridique actuel est inégalitaire entre les différentes parties. En effet, Léon s'est retrouvé seul devant plusieurs personnes représentant les intérêts de la RPA et il transparait dans son récit que la représentation juridique est asymétrique entre les parties. De surcroît, les avocats de la RPA semblent être mandatés dans plusieurs dossiers similaires, ce qui leur confère une expertise et une influence accrue face à des locataires qui n'ont pas le même soutien juridique. Le manque de ressources financières est ici un frein dans l'accès à une justice équitable et il est important dans ce contexte de se questionner sur le manque de soutien mis à la disposition des personnes âgées dans la revendication de leurs droits.

Une fois de plus, les délais nommés sont de nature à mener à l'abandon des procédures surtout chez des individus vieillissants. Ces délais peuvent aussi être liés à des obstacles systémiques qui permettent de se questionner à la fois sur la juste allocation des ressources et sur la capacité du tribunal à servir les intérêts des plus vulnérables. En effet, les délais n'ont pas les mêmes impacts au quotidien sur des locataires que sur les gestionnaires et leurs représentants.

Dans le cadre du recours au tribunal pour faire valoir ses droits de locataires, les exemples permettent de remettre en question non seulement le fonctionnement de celui-ci, mais aussi de

mettre en lumière les défaillances des politiques visant la protection des locataires âgés en RPA. Ce chapitre a mis en évidence des questionnements sur l'encadrement légal des RPA, mais aussi sur les mesures mises en place par le gouvernement et les tribunaux pour protéger les âgés locataires qui y résident. Comment se fait-il que le système actuel ne considère pas le caractère singulier de leur situation? En effet, les mécanismes actuels ne semblent pas fournir une protection adéquate ni rétablir l'équilibre dans le rapport de force entre locataire et propriétaire, alors que les résidents âgés en RPA se trouvent dans une situation bien différente d'autres locataires. Les témoignages révèlent un écart entre les protections prévues par la loi et leur mise en application. Plus encore, l'État semble être divisé entre son rôle de protection des locataires et sa volonté de ne pas nuire à un marché dont il dépend pour assurer la prise en charge des personnes âgées au Québec. Ainsi, l'accès aux droits ne dépend pas seulement de la volonté individuelle des locataires, mais d'un système qui par son cadre contribue à l'émergence du non-recours.

CONCLUSION

La problématique de ce mémoire s'intéressait au phénomène du non-recours dans le contexte des droits locatifs en RPA. À travers les témoignages de neuf locataires, il a été possible de construire un portrait beaucoup mieux circonscrit des enjeux vécus par les résidents aînés du Québec au sein de leur RPA. Cette recherche avait pour objectif d'étudier les difficultés des locataires âgés en RPA dans l'exercice de leurs droits, et plusieurs constats significatifs s'en dégagent. L'analyse des témoignages a permis de révéler qu'une multitude d'obstacles entravent la protection des droits et l'exercice de revendications, qu'ils soient individuels, sociaux ou juridiques. Malgré la présence d'un cadre législatif qui vise à protéger leurs droits, les locataires aînés rencontrent de nombreuses difficultés à revendiquer. Parmi ces difficultés se retrouvent une méconnaissance de leurs droits, des rapports de pouvoir inégalitaires et une multiplication des barrières administratives. L'analyse des différents thèmes a permis de mettre en évidence que le non-recours est bel et bien présent, mais qu'il est en concomitance avec le processus de revendication, qui s'il est entrepris se heurte régulièrement à des obstacles.

Un élément marquant de cette analyse est la prévalence de la non-demande qu'elle soit choisie ou contrainte. En effet, certains locataires prennent la décision de ne pas revendiquer souvent par crainte de conflits, par peur des représailles ou d'être perçu négativement, par évaluation du coût-bénéfice ou par désaccord avec l'offre tel qu'elle est proposée. D'autres sont en revanche contraints d'abandonner leur démarche de revendication, par manque de ressources, de soutien ou de capacité. Cette distinction est essentielle, car elle souligne que la non-demande chez les résidents n'est pas nécessairement un synonyme d'acceptation, mais le résultat de dynamiques beaucoup plus complexes, auxquelles il faut s'intéresser si l'on souhaite trouver des solutions adaptées aux besoins des personnes aînées en RPA.

Il est également incontournable de considérer l'impact central que les RPA ont dans le quotidien des locataires. Avec l'avancement en âge, la dépendance au milieu de vie peut s'accroître considérablement et le droit au logement ne se limite plus seulement au fait de se loger, mais englobe des aspects essentiels tels que la sécurité, la stabilité, l'appartenance, le droit à l'intégrité

et au respect, ainsi qu'à la réponse de nombreux besoins nécessaires au maintien de la qualité de vie.

Bien que certaines caractéristiques individuelles, comme le niveau de littéracie juridique ou les ressources sociales ou matérielles, puissent être des facteurs dans l'émergence du non-recours, il apparaît dans l'analyse des dynamiques sociales qu'un déséquilibre de pouvoir est présent dans le rapport locataire-propriétaire. Ce rapport de force combiné à des pratiques de désinformation ou d'intimidation limite la capacité des locataires à faire valoir leurs droits, renforce leur isolement et contribue à la prévalence du non-recours dans ces milieux.

Bien que l'échantillon ne permette pas de généraliser ces conclusions à l'ensemble des résidences et du cadre institutionnel, les tendances observées suggèrent l'existence d'enjeux majeurs, potentiellement systémiques dans la protection des droits des locataires. La difficulté de collectiviser les expériences, la rigidité des processus juridiques et le manque de soutien offert aux locataires soulèvent des questions sur le cadre institutionnel qui avait autrefois été mis en place pour régulariser et équilibrer les rapports de pouvoir entre locataire et propriétaires. Ces différents éléments soulèvent des enjeux importants notamment dans l'accessibilité de l'information, dans l'accès aux tribunaux, dans la reconnaissance des spécificités liées au vieillissement, dans les politiques liées au logement, mais surtout dans l'influence des acteurs du secteur des RPA.

Ce mémoire s'inscrit dans le cadre d'une maîtrise en travail social. Les résultats et les conclusions qui en ressortent sont importants pour l'intervention auprès des personnes âgées. Force est de constater que le système actuel repose fortement sur l'apport des RPA dans l'habitation et dans l'hébergement des personnes âgées. Il est ainsi inévitable que des enjeux entourant le logement et plus spécifiquement les logements services continuent de se produire dans le quotidien des aînés québécois. Le non-recours est un phénomène qui est majoritairement étudié en Europe, mais qui est présent ici dès lors où des prestations publiques sont offertes par l'état. Le fait que le non-recours soit peu connu et peu exploré n'éclipse pas pour autant sa présence et les conséquences de sa manifestation. Il est donc intéressant de développer une meilleure compréhension et une maîtrise de ce concept, particulièrement dans le contexte québécois de l'accès aux droits juridiques pour les aînés locataires en RPA. L'identification des différents niveaux de manifestations (individuel, relationnel et structurel) ainsi que les obstacles qui entravent l'accès aux droits permettent de mieux

comprendre les besoins des personnes auprès desquelles les travailleuses sociales sont amenées à intervenir. Il serait irréaliste de penser à une refonte complète de l'appareil juridique et du marché privé des RPA, mais cette connaissance du phénomène permettra ainsi d'adopter une posture plus sensible et proactive dès lors où des questions entourant la revendication des droits se présentent. De s'approprier les notions qui entourent le non-recours permettra aussi d'élargir le niveau de compréhension des situations dans lesquelles baignent les résidents âgés en RPA, les dynamiques de pouvoir, la vulnérabilité qui peut subvenir avec l'âge, la complexité des démarches administratives et la rigidité du cadre sont autant d'éléments qui devraient être considérés par les intervenants. Dans le même ordre d'idée, il serait intéressant de s'intéresser au non-recours dans les autres prestations sociales offertes aux personnes âgées, mais aussi pour l'ensemble de la population. Bien que le non-recours puisse apparaître initialement comme une économie de ressources, ses impacts sur le filet social et sur la confiance envers l'État nuisent à l'ensemble de la collectivité.

Finalement, ce mémoire s'inscrit directement dans une analyse des différentes politiques qui encadrent les droits des individus et plus spécifiquement des locataires âgés. Les obstacles individuels, institutionnels et structurels s'inscrivent aussi dans un contexte social fortement teinté par l'âgisme. Sa présence, dans les discours et les représentations, normalise des pratiques envers les personnes âgées tout en invisibilisant encore davantage les difficultés auxquelles elles font face. Pour comprendre le non-recours en RPA, il faut également reconnaître que notre société est structurée par des rapports de pouvoir inégalitaires et par des logiques d'exclusion liées à l'âge. Dès lors, il est de la responsabilité des travailleuses sociales de dénoncer les lacunes du système qui privent les individus de leurs droits les plus fondamentaux.

ANNEXE A

TYPOLOGIE DU NON-RECOURS

Figure 7. Typologie explicative du non-recours de l'ODENORE.

Formes de non-recours	Raisons	Niveaux d'explications
Non-connaissance	- Manque d'information - Maîtrise insuffisante de l'information	
Non-proposition	- Non-connaissance par l'agent - Protection de l'utilisateur / agent-service - Discrimination - Ressources contraintes	
Non-réception	- Oubli de la part du demandeur - Négligence de la part du demandeur - Lenteur administrative - Erreur administrative	
Non-demande	- Calcul coût / avantage (dont calcul de risques) - Désaccord sur les principes, conditions, modalités de l'offre - Préférences pour des alternatives - Civisme - Manque de capacités (connaissances, savoir-faire, confiance, soutien, etc.)	
		Contenu de l'offre Pratiques professionnelles/institutionnelles Intérêt personnel Représentations/normes personnelles Ressources économiques, sociales, psychiques

Non-recours partiel : une personne éligible demande une prestation et n'en reçoit qu'une partie.

Non-recours complet : une personne éligible demande une prestation et ne reçoit rien.

Non-recours temporaire : apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation.

Non-recours définitif : apparaît quand une personne ne demande pas une prestation entre le moment où elle devient éligible et le moment où elle ne l'est plus.

Non-recours cumulatif : le non-recours à une prestation entraîne un ou d'autres non-recours.

Non-recours cumulé : une personne éligible à diverses prestations n'en perçoit pas plusieurs.

ANNEXE B

LES OBSTACLES DANS L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

Tableau 1: Principaux types d'obstacles à l'accès aux droits sociaux

Type	Obstacles
Enoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres	Manque de précision de l'énoncé du droit ou du titre Limitation du droit à certaines catégories de la population Lacunes du filet de sécurité sociale Absence d'un seuil de base ou d'un critère minimal Conditions restrictives à l'accès ou au titre Inadéquation entre la nature des dispositions et le besoin à satisfaire
Suivi et application inadéquats	Suivi inadéquat Protection inadéquate contre la non-exécution du droit Discrimination et/ou traitement différentiel Responsabilité insuffisante envers les usagers
Ressources insuffisantes	<i>Du point de vue des fournisseurs:</i> Insuffisance de nombreuses ressources (financement, personnel, installations, équipement) Incapacité à garantir ou à fournir les ressources à long terme Déséquilibre dans l'affectation des ressources aux divers échelons de l'administration <i>Du point de vue des usagers ou des ayants droit:</i> Insuffisance de nombreuses ressources: ressources financières, ressources intellectuelles et éducatives, ressources personnelles, aptitudes et contacts sociaux
Gestion et procédures	Dilution des responsabilités entre les différents niveaux de l'administration et entre les services Manque d'intégration et de consultation avec les ONG et les usagers Complexité des procédures Obstacles liés aux modalités de prestation du service
Information et communication	Absence de diffusion d'une information de bonne qualité Inadéquation de la forme et du contenu de l'information fournie Utilisation insuffisante des «nouveaux» canaux d'information
Obstacles psychologiques et socioculturels	<i>Concernant les fournisseurs:</i> Préjugés à l'égard de certains groupes Stigmatisation de certains groupes Compréhension insuffisante des cultures minoritaires <i>Concernant les usagers ou les ayants droit:</i> Peur et insécurité liées aux procédures administratives et à leurs modalités concrètes Faible estime de soi Obstacles culturels
Attention insuffisante accordée aux groupes vulnérables et aux régions défavorisées	<i>Groupes vulnérables:</i> Existence de catégories sociales défavorisées qui manquent des ressources nécessaires pour faire valoir leurs droits aux prestations ou aux services Cumul des difficultés chez ces catégories sociales <i>Régions défavorisées:</i> Existence de régions ou de localités particulièrement défavorisées Absence d'investissements dans certaines communautés et localités Obstacles climatiques et géographiques contribuant à l'isolement de certaines zones ou régions

Daly, (2002, p.37)

APPENDICE A

CANEVAS D'ENTRETIEN

1. Les expériences quotidiennes des locataires en rpa

- Quelles sont les raisons qui vous ont amené à déménager dans une RPA
- Sur quels critères vous êtes-vous basés pour choisir votre RPA? Qu'est ce qui était le plus important pour vous dans le choix de votre résidence?
- Qu'appréciez-vous dans votre RPA?
- Qu'est-ce qui vous pousserait à quitter votre RPA?
- Quelles autres options résidentielles envisageriez-vous?

2. La signature du bail et le renouvellement des baux?

- Pouvez-vous me raconter la signature de votre bail? (Informations données, accompagnement par quelqu'un, avez-vous tout compris, des surprises)
- Qu'est-ce qui est inclus dans votre bail?
- Explorer la connaissance de la personne des obligations du propriétaire.
- Combien payez-vous par mois et qu'est-ce qui est inclus dans ce prix?
- Comment se passe le renouvellement de votre bail?
- Avez-vous connu des difficultés en lien avec le bail, les services inclus au bail, et/ou les gestionnaires d'immeuble les règlements d'immeubles, les services connexes?
- Y'a-t-il des règlements qui vous semblent abusifs ou problématiques?
- S'il y'a un brio par exemple la toilette est bouchée, que se passe-t-il?

3. L'exercice des droits de locataires

- Depuis que vous résidez ici, avez-vous rencontré des situations où vous n'avez pas reçu ce auquel vous avez droit? Avez-vous déjà eu l'impression qu'on ne respectait pas vos droits?
- Comment l'avez-vous su? Qu'avez-vous fait?
- Avez-vous déjà fait appel à un organisme en défense des droits? De quelle façon?
- Avez-vous déjà fait une demande au tribunal administratif du logement (TAL)? Pourquoi? Décrivez.
- Qu'est-ce qui vous pousse ou vous retient à revendiquer vos droits?
- Contenu de l'offre : Qu'est-ce qui pourrait faciliter la revendication de vos droits?
- Quel type de soutien est disponible pour vous aider dans vos démarches?
- Aborder le soutien des proches

4. La relation avec la direction et les gestionnaires de la résidence

- Comment décririez-vous la relation que vous entretenez avec la direction/les gestionnaires de la résidence?
- Est-ce que cette relation a changé depuis que vous êtes ici?
- Avez-vous déjà vécu des menaces, de l'intimidation de la part de la direction?
- Explorer les réactions en lien avec la question précédente.
- Est-ce que les liens que vous entretenez avec la direction jouent un rôle dans l'exercice de vos droits?

· Qu'est-ce qui faciliterait la relation avec la direction? Si vous étiez à la place de la direction comment est-ce que vous feriez les choses?

Avant de terminer l'entrevue, y'a-t-il des points que nous n'avons pas abordés aujourd'hui dont vous voulez discuter?

Remerciement

Présentation des ressources

APPENDICE B

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Le non-recours chez les locataires aînés en résidence privée pour aînés (RPA)

Étudiant-chercheur

Katrina Decelles, étudiante à la maîtrise en travail social, Université du Québec à Montréal
decelles.katrina@courrier.uqam.ca
579-421-7423

Direction de recherche

Louis Gaudreau, Professeur à l'École de travail social, Université du Québec à Montréal
gaudreau.louis@uqam.ca
(514) 987-3000 poste 5101

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique d'accorder une entrevue individuelle de 1h à 1h30 à l'étudiante-chercheuse. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Ce projet de recherche vise à explorer les difficultés rencontrées par les locataires en résidence privée pour aînés (RPA) dans l'exercice de leurs droits de locataire en prenant en considération les aspects légaux, sociaux et individuels. Nous cherchons à interviewer 8 personnes de 65 ans et plus qui vivent dans une RPA.

De façon plus précise, nous cherchons à comprendre et à documenter :

- 1-Les différentes dynamiques de pouvoir dans la relation locataire-locateur en RPA.
- 2- Les facteurs qui favorisent ou qui entravent le recours ou le non-recours aux droits juridiques des locataires en RPA.
- 3-Les impacts des difficultés vécues quotidiennement par les résidents des RPA en tant que locataires.
- 4-Les éléments systémiques (accès aux recours, pressions internes ou externes, éléments sociaux) qui favorisent le non-recours aux droits du logement.

Nature et durée de votre participation

Votre participation est sollicitée pour une entrevue individuelle avec l'étudiante-chercheuse responsable Katrina Decelles, étudiante à la maîtrise en travail social. L'entrevue abordera 4 thèmes : vos expériences quotidiennes comme locataire en RPA, les éléments entourant votre bail, l'exercice de vos droits de locataire, votre relation avec les gestionnaires et la direction de votre RPA.

L'entrevue sera d'une durée de 60 à 90 minutes et sera enregistrée de façon audio. Afin de préserver votre confidentialité dans votre RPA et en raison des risques liés à la COVID-19, l'entretien par téléphone ou visioconférence sera proposé. Si vous souhaitez faire l'entretien en présence, un moment et un lieu sécuritaire et confidentiel pourront être choisis avec la responsable du projet.

L'audio recueilli sera transcrit et les données recueillies seront confidentielles et anonymisées. Tout document que vous jugerez pertinent de me transmettre sera anonymisé et demeurera confidentiel.

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez pas personnellement d'avantage à participer à cette étude. Toutefois, votre participation permettra de jouer un rôle important pour reconnaître les difficultés vécues par les personnes âgées comme locataires en RPA, ainsi que de faire avancer les connaissances sur les droits locatifs des personnes résidant en RPA.

Risques liés à la participation

La participation à ce projet de recherche ne vous fait pas courir de risques ou d'inconvénients spécifiques.

Néanmoins les questions de l'entretien pourraient faire ressortir des émotions déplaisantes en lien avec vos expériences de locataires en RPA. À aucun moment, vous n'êtes obligés de répondre à des questions qui vous rendent inconfortable. Vous pouvez décider de prendre une pause lors de l'entrevue ou de mettre fin à celle-ci. Des ressources appropriées à votre situation vous seront aussi proposées pour vous soutenir si vous en ressentez le besoin

Confidentialité

Tous les renseignements recueillis avant et pendant l'entrevue demeureront strictement confidentiels. Seuls la chercheuse principale et son directeur de recherche auront accès à celles-ci. Les entrevues et les données sociodémographiques recueillies seront conservées sur un ordinateur protégé à l'aide d'un mot de passe et les documents papiers seront conservés dans un classeur sous clé. Pour protéger votre anonymat, vous serez identifié à l'aide d'un code alphanumérique et un pseudonyme. Ce code ne sera connu que de la chercheuse principale et son directeur de recherche.

Les enregistrements audios recueillis lors des entretiens seront détruits à la fin de la transcription. Si vous choisissiez d'effectuer l'entretien par visioconférence, seul l'enregistrement audio sera recueilli. Aucune mention de vos renseignements personnels ne sera présente dans l'ensemble des publications ou communications de cette recherche.

L'ensemble des documents écrits : formulaires de consentement, données sociodémographiques, copies, ainsi que les enregistrements audios seront détruits 3 ans après le dépôt du mémoire final.

Utilisation secondaire des données

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine. Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous ne serez identifié que par un code alphanumérique et un pseudonyme.

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées dans le futur par d'autres chercheurs à ces conditions ?

☐ Oui ☐ Non

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser Katrina Decelles verbalement ; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Votre participation à cette recherche sera compensée sous la forme d'un chèque cadeau de 20\$ dans un des trois magasins suivants (Tim Horton, Jean Coutu ou Walmart).

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les responsables du projet :

Le directeur de recherche Louis Gaudreau au (514) 987-3000 poste 5101 ou par courriel louis.gaudreau@uqam.ca.

L'étudiante-chercheuse Katrina Decelles au (514) 774-3374 ou à l'adresse courriel decelles.katrina@courrier.uqam.ca

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPÉ plurifacultaire) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPÉ plurifacultaire : cerpe-pluri@uqam.ca;

514-987-3000, poste 3642.

Pour toute autre question concernant vos droits en tant que personne participante à ce projet de recherche ou pour formuler une plainte, vous pouvez communiquer avec le bureau de la protectrice universitaire de l'UQAM protectriceuniversitaire@uqam.ca; 514-987-3151.

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier. Votre collaboration permettra de faire avancer les connaissances sur la difficulté des locataires aînés en RPA dans la revendication de leurs droits.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tel que présenté dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

(a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;

(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;

(d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

BIBLIOGRAPHIE

- Association du barreau canadien. (2016). *Étude sur l'accès au système de justice – aide juridique*.
<https://www.noscommunes.ca/Content/Committee/421/JUST/Brief/BR8680515/br-external/CanadianBarAssociation-f.pdf>
- Boubaker, R., Negron-Poblete, P. et Morales, E. (2021). Déménager dans une résidence pour aînés au Québec : une stratégie pour faire face à la vulnérabilité. *Retraite et société*, 86(2), 183-203. <https://doi.org/10.3917/rs1.086.0184>
- Bourassa Forcier, M., Dumont, D., & Prévosto, H. (2024). *Les résidences privées pour aînés (RPA) au Québec : enjeux et opportunités* (Rapport de projet 2024RP-03). CIRANO.
- Brissette, L. (1992). Le phénomène de l'hébergement privé pour personnes âgées : peut-on éviter ou devrait-on l'aménager? *Service social*, 41(1), 67-83.
<https://doi.org/10.7202/706558ar>
- Brunet, J, Gallié, M. et Laniel, R-A. (2017). *Rapport de recherche : Le contentieux en matière de reprise et d'éviction de logement*. UQÀM.
https://archipel.uqam.ca/10726/1/Rapport_Expulsions_reprises_et_%C3%A9victions_web.pdf
- Charpentier, M. (2002). *Priver ou privatiser la vieillesse ? Entre le domicile à tout prix et le placement à aucun prix*. Presses de l'Université du Québec.
- Charpentier, M. (2004). Marchandisation de l'hébergement des personnes âgées et enjeux éthiques : le point de vue des acteurs des réseaux public et privé. *Frontières*, 17(1), 42–47. <https://doi.org/10.7202/1073605ar>
- Charpentier, M. & Soulières, M. (2007). *Vieillir en milieu d'hébergement : le regard des résidents*. Presses de l'Université du Québec.
- Charpentier, M., Soulières, M. et Kirouac, L. (2019). *Vieillir et vivre seul-e: Comprendre la diversité des expériences pour mieux intervenir*. Chaire de recherche sur le vieillissement et la diversité citoyenne-UQÀM.
https://chairevieillissement.uqam.ca/fichier/document/VVS_RAPPORT_2019-01-25_MS_final.pdf
- Code civil du Québec, RLRQ c CCQ-1991
- Comeau, Y., Martin-Caron, L. et Desrosiers, M. (2015). *Intervention collective, mobilisation locale et hébergement des aînés*. Presses de l'Université du Québec.

- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (s.d.). *Propriétaires d'immeubles à logements : Un aide-mémoire sur les droits de la personne en matière de logement*. https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/aide-memoire_logement.pdf
- Commission populaire itinérante. (2013). *Urgence en la demeure*. FRAPRU. <https://www.frapru.qc.ca/wp-content/uploads/2013/11/RapportFinalComplet.pdf>
- Côté, C-P. (2021). *Résidences privées pour aînés du Québec : Quatrième trimestre 2021*. Côté Mercier. [Rapport]. <https://cotemercier.ca/rpa-2021t4-rapport-trimestriel/>
- Couturier, E.-L. (2020). De nouvelles institutions pour les aîné.e.s. *IRIS*. <https://iris-recherche.qc.ca/publications/de-nouvelles-institutions-pour-les-aine%c2%b7e%c2%b7s/>
- Daigneault, P-M. (2020). *Le non-recours aux prestations : une menace pour l'État-providence*. Options politiques. <https://policyoptions.irpp.org/fr/magazines/novembre-2020/le-non-recours-aux-prestations-une-menace-pour-letat-providence/>
- Daly, M. (2002). *L'accès aux droits sociaux en Europe*. Conseil de l'Europe. <https://rm.coe.int/acces-aux-droits-sociaux-rapport-8eme-reunion-cdcs-mai-2002/1680952dee>
- Demers, L. et Bravo, G. (2020, février). *Les petites RPA sont-elles en voie de disparition? : Une analyse de l'évolution du secteur des résidences privées pour aînés au Québec*, [Numéro 1]. École nationale d'administration publique. <https://espace.enap.ca/id/eprint/245/1/Fascicule%201.pdf>
- Demers, L. et Bravo, G. (2022, avril). « *Si les résidents sont ben ou non ça ne les dérange pas, en autant que les papiers sont faits...* » : *La certification des RPA en théorie et en pratique*, [Numéro 4]. École nationale d'administration publique. https://recherche.enap.ca/Recherche/docs/La_recherche/Publications%20et%20projets%20de%20recherche/Fascicule_9.pdf
- Demers, L. (2024). *Les petites RPA sont-elles en voie de disparition ?* École nationale d'administration publique. <https://enap.ca/media/1045/download?inline>
- Desjardins, Y. (2020). *Bonifier et modifier le crédit d'impôt pour maintien à domicile pour aider les aînés les plus vulnérables et ainsi leur permettre de soutenir la viabilité de leur RPA*. Regroupement québécois des résidences pour aînés. https://consultations.finances.gouv.qc.ca/Consultprebudg/2020-2021/memoires/Consultations2021_RQRA.pdf
- Donovan, J., Hampson, R. et Connolly, M. (2018). Service Navigators in the Workforce: An ethical framework for practice. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 13(2), 45-54. <https://doi.org/10.24083/apjhm.2017.0036>
- Dubé, I. (2018, 27 mai). Quel prix pour vos vieux jours. *La Presse* +. https://plus.lapresse.ca/screens/2eb686e4-32c3-4947-81dd-c76796881177%7C_0.html

- Esping-Andersen, G. (2007). *Les trois mondes de l'État-providence: Essai sur le capitalisme moderne*. Presses Universitaires de France. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/puf.espin.2007.01>
- Éthier, S., Garon, S. & Boire-Lavigne, A.-M. (2015). Illustration de l'analyse selon la méthodologie de la théorisation enracinée (MTE) pour comprendre l'engagement des aidants dans le traitement pharmacologique de la maladie d'Alzheimer (MA) de leur proche. *Approches inductives*, 2(1), 176–210. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/1028105ar>
- Faucher, J. (2020). *Les résidences pour aînés : des tout-inclus avec beaucoup d'extra*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1744539/rpa-retraite-chsld-residences-aines-extra>
- FADOQ. (2020). Pétition pour protéger contre les abus en résidences privées. FADOQ. <https://www.fadoq.ca/reseau/actualites/nouvelle/petition-pour-protoger-contre-les-abus-en-residences-privees?>
- Fédération canadienne des municipalités. (2015). *Les aînés et le logement : Le prochain défi*. http://aines.centre-du-quebec.qc.ca/wp-content/uploads/2010/04/Seniors_and_Housing_Report_FR.pdf
- Fédération des comités des aînés et des aidants du Québec. (2023, 15 novembre). *Plus de comités de milieu de vie en RPA*. FCAAP. <https://fcaap.ca/2023/11/15/plus-de-comites-de-milieu-de-vie-en-rpa/>
- Fijalkow, Y. (2016). *Sociologie du logement*. La Découverte. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/dec.fijal.2016.01>
- Gagnon, D. et Michaud, A. (2000). *Avis sur l'hébergement en milieux de vie substituts pour les aînés en perte d'autonomie*. Conseil des aînés.
- Gallié, M. & Besner, L.-S. (2017). De la lutte contre les délais judiciaires à l'organisation d'une justice à deux vitesses : la gestion du rôle à la Régie du logement du Québec. *Les Cahiers de droit*, 58(4), 711–747. <https://doi.org/10.7202/1042756ar>
- Gaudreau, L. (2020). *Le promoteur, la banque et le rentier: fondements et évolution du logement capitaliste*. Lux éditeur.
- Goedemé, T. & Janssens, J. (2020). The concept and measurement of non-take-up. An overview, with a focus on the non-take-up of social benefits, *Deliverable 9.2*, Leuven, InGRID-2 project 730998 – H2020

- Grégoire, M. A. (2016). Les baux en résidences pour personnes âgées : quelle effectivité pour la protection des droits ? *Revue générale de droit*, 46, 277–304.
<https://doi.org/10.7202/1036164ar>
- Grenier, J., Marchand, I. & Bourque, M. (2021). Les services de soutien à domicile au Québec : une analyse des réformes (1980-2020). *Nouvelles pratiques sociales*, 32(1), 26–46.
<https://doi.org/10.7202/1080868ar>
- Guay, H. (2022). *Services non rendus aux locataires de RPA en temps de pandémie : les exploitants de RPA peuvent-ils invoquer l'immunité? - 1re partie*. Hélène Guay.
<https://heleneguay.com/2022/01/28/services-non-rendus-aux-locataires-de-rpa-en-temps-de-pandemie-les-exploitants-de-rpa-peuvent-ils-invoquer-limmunité-1re-partie/>
- Gouvernement du Canada. (2022). *Pension de la sécurité de vieillesse*.
<https://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/rpc/securite-vieillesse.html>
- Hamel, M. & Warin, P. (2014). Non-recours (*non-take up*). Dans : Laurie Boussaguet éd., *Dictionnaire des politiques publiques: 4^e édition précédée d'un nouvel avant-propos* (pp. 383-390). Paris: Presses de Sciences Po. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/scpo.bouss.2014.01.0383>
- Haut-Commissariat aux droits de l'homme. (2009). *Le droit à un logement convenable* [Fiche d'information #1]. ONU.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21_rev_1_Housing_fr.pdf
- Institut national de santé publique du Québec. (2021, juin). *Inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques : un déterminant préoccupant pour la santé de la population?* Gouvernement du Québec. <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/3148-inegalites-acces-usage-technologies-numeriques.pdf>
- JLR. (2019). *Rapport sur les résidences privées pour aînés*. Équifax.
https://solutions.jlr.ca/hubfs/Etudes_et_rapports/2019-09_JLR-Rapport-Marche-Residences-Privees-Aines.pdf
- Laczko, L. S. (1998). Inégalités et État-providence: le Québec, le Canada et le Monde. *Recherches sociographiques*, 39(2-3), 317–340.
<https://doi.org/10.7202/057210ar>
- Lagacé, M. (2010). *L'âgisme : Comprendre et changer le regard social sur le vieillissement*. Presses de l'Université Laval.
- Les ministres fédéral/provinciaux/territoriaux responsables des aînés. (2019, juin). *Rapport sur les besoins en logement des aînés*. Gouvernement du Canada.
<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/aines/forum/rapport-besoins-logement-aines.html>

Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.Q. 2005, c S-4.2, art. 346.0.1

Loi sur la stratégie nationale sur le logement, L.C. 2019, c. 29, art. 313

Ministère de la famille. (2018). *Les aînés du Québec : quelques données récentes (2e édition)*.
Gouvernement du Québec.
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/aines-quebec-chiffres.pdf>

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2020a.). *Bien comprendre le bail et sa portée : Guide pratique à l'intention des exploitants de résidences privées pour aînés*.
Gouvernement du Québec.
<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/personnes-agees/residences-privées-pour-aines/>

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2020b.). *Résidences privées pour aînés (RPA)*.
Gouvernement du Québec.
<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/personnes-agees/residences-privées-pour-aines/>

Moreau, C., Tragnée, C., Abraham, C., Dostaler, G., Monast-Landriault, I. et Blanchard, M. (2016). *La régie du logement sous la loupe : L'exécution partielle de la justice*.
<https://rclalq.qc.ca/wp-content/uploads/2019/05/La-regie-du-logement-sous-la-loupe.pdf>

Morissette-Beaulien, F., (2024). *Une famille sonne l'alarme après une hausse de loyer de 44 % dans une RPA de Québec*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2043844/hausse-rpa-quebec-loyer-aines>

Negroni, B. (2008). De la fraude au non-recours au droit. *Vie sociale*, 1, 37-41. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/vsoc.081.0037>

Observatoire des inégalités. (2023, octobre). Vieillir chez soi : un souhait menacé par la crise du logement. Observatoire des inégalités. <https://observatoiredesinegalites.com/vieillir-chez-soi-un-souhait-menace-par-la-crise-du-logement/>

Observatoire des non-recours aux droits et services. (s.d). *L'ODENORE*. <https://odenore.msh-alpes.fr/lodenore>

ONU, Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels*, 16 décembre 1966, art. 11.

Paillé, P., Mucchielli, A. (2021). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.

Palier, B. (2002). *Gouverner la Sécurité sociale : Les réformes du système français de protection sociale depuis 1945*. Paris : Presses Universitaires de France.

- Paquot, T. (2005). Habitat, habitation, habiter: Ce que parler veut dire.... *Informations sociales*, 123, 48-54. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/inso.123.0048>
- Plourde, A. et Pratte, C. (2021). *Les résidences privées pour aîné.e.s au Québec : Portrait d'une industrie milliardaire*. IRIS. <https://iris-recherche.qc.ca/wp-content/uploads/2021/07/Hebergement-WEB.pdf>
- Protecteur du citoyen. (2016). *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle*. Assemblée nationale du Québec. [Rapport spécial]. https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_speciaux/2016-06-16_droit-aines-residences-privees.pdf
- Protecteur du citoyen. (2022). *Avez-vous fait appel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement de santé en question?* <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/commissaire-plaintes-sante>
- Randle, J., Hu, Z. et Thurston, Z. (2021). *Expériences en matière de logement au Canada*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/46-28-0001/2021001/article/00001-fra.htm>
- Raynault, M. F., Massé, R., Thérien, F. & Tessier, S. (2015). *Pour des logements salubres et abordables : Rapport du directeur de santé publique de Montréal 2015*. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Direction régionale de santé publique. https://santemontreal.qc.ca/fileadmin/fichiers/professionnels/DRSP/Directeur/Rapports/Rap_Logements_2015_FR.pdf
- RCLALQ. (s.d.). *Mission*. <https://rclalq.qc.ca/a-propos/>
- Réseau FADOQ. (2022). *Mémoire-Mieux protéger les locataires aînés*. https://www.fadoq.ca/wp-content/uploads/2022/06/pl37_memoire_reseaufadoq.pdf
- Réseau québécois des OSBL d'habitation. (2021). *Les résidences pour aînés (RPA) sans but lucratif font face à de nombreux défis*. <https://rqoh.com/les-residences-pour-aine-sans-but-lucratif-font-face-a-de-nombreux-defis/>
- Restivo, L., Julian-Reynier, C. et Apostolidis, T. (2018). Pratiquer l'analyse interprétative phénoménologique : intérêts et illustration dans le cadre de l'enquête psychosociale par entretiens de recherche. *Pratiques Psychologiques*, 24(4), 427-449. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2017.12.001>
- Revenu Québec. (s.d.). *Résidences privées pour aînés*. Gouvernement du Québec. <https://www.revenuquebec.ca/fr/citoyens/credits-dimpot/credit-dimpot-pour-maintien-a-domicile-des-aines/services-et-depenses-admissibles-selon-lendroit-ou-vous-habitez/residence-privee-pour-aines/>

- Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA). (s.d.). *Qui sommes-nous ?* <https://www.rqra.qc.ca/a-propos/a-propos/qui-sommes-nous>
- Regroupement québécois des résidences pour aînés. (2023). Le RQRA réagit au Budget 2023-2024. <https://www.rqra.qc.ca/news/le-rqra-reagit-au-budget-2023-2024>
- Réseau québécois des résidences pour aînés (RQRA). (2025). *Le RQRA demande aux ministres responsables de l'habitation et des aînés d'adapter le contrôle des loyers, le Code civil et le TAL aux réalités des RPA*. Réseau québécois des résidences pour aînés. <https://www.rqra.qc.ca/news/le-rqra-demande-aux-ministres-responsables-de-l-habitation-et-des-aines-d-adapter-le-controle-des-loyers--le-code-civil-et-le-tal-aux-realites-des-rpa>
- Saint-Arnaud, P. (2022, 4 mars). Pandémie : les aînés de RPA réclament des remboursements pour services non rendus. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/depeches/681822/pandemie-les-aines-de-rpa-reclament-des-remboursements-pour-services-non-rendus>
- Société Alzheimer du Canada. (2022). *Les troubles neurocognitifs au Canada : Quelle direction pour l'avenir?*. https://alzheimer.ca/sites/default/files/documents/Etude-Marquante-rapport-1_Societe-Alzheimer-Canada.pdf
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2012). *Le logement des aînés au Canada. la guide du marché des plus de 55 ans* (vol. Volume 2). <https://central.bac-lac.gc.ca/.item?id=NH15-295-2-2012-fra&op=pdf&app=Library>
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2021a). *Enquête sur les résidences pour personnes âgées de 2021 : Apprenez-en davantage*. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/blog/2021/2021-seniors-housing-survey-learn-more-insights>
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2021b, 6 juillet). *Données de l'Enquête sur les résidences pour personnes âgées* (Québec, 2021). [Ensemble de données]. Gouvernement du Canada. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/professionnels/marche-du-logement-donnees-et-recherche/donnees-sur-le-logement/tableaux-de-donnees/donnees-sur-le-marche-locatif/donnees-de-lenquete-sur-les-residences-pour-personnes-agees>
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2022). *Besoins impérieux en matière de logement (indicateurs et données sur le logement fondés sur les données du recensement et de l'ENM)*. Gouvernement du Canada. <https://www03.cmhc-schl.gc.ca/hmip-pimh/fr/TableMapChart/CoreHousingNeedMethodology>
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2024). *Rapport sur le marché locatif, automne 2024*. <https://assets.cmhc-schl.gc.ca/sites/cmhc/professional/housing-markets-data-and-research/market-reports/rental-market-report/fall-2024/rental-market-report-fall-2024-fr.pdf>

- Statistique Canada. (2021a). *Dépenses des ménages, Canada, régions et provinces*. Gouvernement du Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1110022201>
- Statistique Canada. (2021b). *Portrait de la population croissante des personnes âgées de 85 ans et plus au Canada selon le Recensement de 2021*. Gouvernement du Canada. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/as-sa/98-200-X/2021004/98-200-X2021004-fra.pdf>
- Statistique Canada. (2022). *Statistiques sur les adultes âgés et le vieillissement démographique*. Gouvernement du Canada. https://www.statcan.gc.ca/fr/sujets-debut/adultes_ages_et_vieillissement_demographique
- Thibault-Robert, L. (1982). La régie québécoise du logement. *Revue générale de droit*, 13(2), 285–301. <https://doi.org/10.7202/1059376ar>
- Tribunal administratif du logement. (2021). *Rapport annuel de gestion 2020-2021*. Gouvernement du Québec. https://www.tal.gouv.qc.ca/sites/default/files/Rapport_annuel_2020-2021.pdf
- Tribunal administratif du logement. (2022). Mission et compétences. *Gouvernement du Québec*. <https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/a-propos/mission-et-competences>
- Tribunal administratif du logement. (2024). *Modification d'une condition du bail*. <https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/reconduction-du-bail-et-fixation-de-loyer/modification-d-une-condition-du-bail>
- Trudel, L., Simard, C. et Vonarx, N. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire? [Hors-série]. *Recherche qualitative*, 5, 38-45. http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/trudel.pdf
- Vaillancourt, Y. & Bourque, D. (1989). La privatisation des services d'hébergement auprès des personnes âgées. *Nouvelles pratiques sociales*, 2(1), 53–71. <https://doi.org/10.7202/301028ar>
- Vaillancourt, Y. et Jetté, C. (2020). Non à la logique marchande dans les CHSLD. *L'Action nationale*, (avril-mai), 211-236.
- Van Campenhoudt, L., Marquet, J. & Quivy, R. (2017). Cinquième étape – L'observation. Dans : , L. Van Campenhoudt, J. Marquet & R. Quivy (Dir), *Manuel de recherche en sciences sociales* (pp. 201-262). Paris: Dunod. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/dunod.vanc.2017.01.0199>
- van den Berg, R. (2019). Quelques notions sur le droit du logement au Canada-Étude Générale. *Parlement du Canada*. https://lop.parl.ca/sites/PublicWebsite/default/fr_CA/ResearchPublications/201916E#ftn5

- van Oorschot, W.J.H. (1991). Non take up of social security benefits in Europe. *Journal of European Social Policy*, 1(1), 15-30.
- van Oorschot, W.J.H. (1996). Les causes du non-recours [Des responsabilités largement partagées]. *Recherches et Prévisions*, 43. 33-49.
- Verrette, J. et Gallié, M. (2019). *La moisissure au tribunal – étude de cas sur la contribution de la garantie d’habitabilité à la lutte contre l’insalubrité*. CRACH. <https://rclalq.qc.ca/wp-content/uploads/2019/07/La-moisissure-au-tribunal-Julie-Verrette-et-Martin-Galli%C3%A9-CRACH-2019.pdf>
- Vial, B. (2021). Les raisons du non-recours des jeunes à l’aide publique et leurs attentes concernant l’accès aux droits sociaux. *Regards*, 59, 151-162. <https://doi.org/10.3917/regar.059.0151>
- Warin, P. (2007). *L’accès aux droits sociaux*. Presses universitaires de Grenoble.
- Warin, P. (2010a). *Le non-recours : définition et typologies* [Document de travail 1, juin 2010]. ODENORE
- Warin, P. (2010b). Ciblage, stigmatisation et non-recours. *Identités stigmatisées et discrimination*, 3(2). <https://cremis.ca/publications/articles-et-medias/ciblage-stigmatisation-et-non-recours-1/>
- Warin, P. (2015). Pourquoi le non-recours? *Revue Projet*. <https://www.revue-projet.com/articles/2015-05-warin-pourquoi-le-non-recours/>
- Warin, P. (2016). *Le non-recours : définition et typologies*. ODENORE. https://odenore.msh-alpes.fr/sites/odenore/files/Mediatheque/Documents_pdf/documents_travail/wp1.pdf
- Warin, P. (2017). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble.
- Warin, P. (2018). Le non-recours par non-demande : le besoin d’une politique du citoyen. *L’Observatoire*, 93. 64-69. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01836905/document>