

**Ce petit Cahier des Droits appartient à :**

---

## QUELQUES GROUPES DE DÉFENSE DE DROITS

### **Personnes retraité-e-s et préretraité-e-s**

*AQDR (Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées)*  
1620, Avenue de la Salle, bur. 10 - Montréal - H1V 2J8  
Téléphone : 514-935-1551

### **Consommation**

*Union des consommateurs*  
6226, rue Saint-Hubert - Montréal - H2S 2M2  
Téléphone : 514-521-6820  
Sans frais : 1-888-521-6820  
Télécopieur : 514-521-0736

### **Sécurité du revenu**

Association ou regroupement de défense de droits sociaux de votre région

### **Santé Mentale**

*AGIDD (Association des groupes de défense de droits en santé mentale du Québec)*  
4837, rue Boyer, bur 210 - Montréal - H2J 3E6  
Téléphone : 514-523-3443  
Sans frais : 1-866-523-3443  
Télécopieur : 514-523-0797

**MISE EN GARDE :** « *Le petit Cahier des Droits* » ne fait pas référence aux tribunaux judiciaires ou de droit commun. En effet, lorsque nous parlons de recours, nous faisons ici référence à des tribunaux administratifs ou encore à des mécanismes de traitements de plaintes. Il s'agit d'un exercice de respect des droits et non d'indemnisation, de poursuite criminelle ou de responsabilité civile.

## INTERVENTION POLICIÈRE EN MILIEU D'HABITATION

Le juge John Sopinka, de la Cour suprême du Canada, déclarait, dans l'arrêt Feeney :

« Selon moi, les arrestations sans mandat dans une maison d'habitation sont [...] généralement interdites. Avant de procéder à une telle arrestation, il incombe au policier d'obtenir l'autorisation judiciaire de l'effectuer au moyen d'un mandat l'autorisant à entrer, à cette fin, dans la maison d'habitation. »

Ce principe se dégage de la Commission de réforme du droit au Canada :

« Dans notre tradition juridique le caractère sacré du domicile familial est tel que, comme dans le cas des fouilles et des perquisitions, l'entrée par la force dans une habitation privée ne devra être possible que lorsqu'elle est autorisée par un juge »

### Urgence d'entrée par la force sans l'autorisation d'un juge

Il est possible d'entrer par la force sans autorisation du juge afin de prévenir des blessures ou la mort, ou si le policier a des motifs raisonnables de croire que des preuves relatives à la commission d'un acte criminel se trouvent dans la maison d'habitation. Avant d'entrer par la force, le policier devra faire une annonce régulière.

### Recours

La plainte au Comité de déontologie policière doit être formulée par écrit via un formulaire dédié puis le déposer en personne dans n'importe quel poste de police ou points de service de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

La démarche entreprise concernant le cadre théorique du soutien communautaire a défini les droits des personnes comme une des quatre approches balisant cette pratique. Or, nous nous sommes vite rendus à l'évidence que cet axe méritait que l'on s'y arrête plus spécifiquement, et ce, autant pour les intervenant-e-s que pour les administrateur-e-s des OSBL d'habitation.

Pour répondre à cette demande, le **petit Cahier des Droits** est un recueil de référence sommaire qui, souhaitons-le, servira de guide autant pour l'encadrement de notre rôle de locateur que dans l'accompagnement des locataires. L'objectif principal d'un tel outil n'est pas de faire des intervenant-e-s des spécialistes de la défense de droits : il existe plusieurs groupes communautaire dédiés à ce volet.

Il s'agit davantage d'un outil de conscientisation qui nous permettra d'exercer une plus grande vigilance et d'accentuer la promotion des droits. On y retrouvera certains articles de lois, de règlements ou encore des explications concernant l'application de règlements et les recours possibles.



Claudine Laurin, Directrice Générale

## SOMMAIRE & REPÈRES

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Charte des droits et des libertés de la personne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pouvoirs et juridiction de la Charte</li> <li>- Recours</li> <li>- Que faire en cas d'exploitation ?</li> <li>- Quels sont les délais pour porter plainte ?</li> <li>- Par quels moyens porter plainte ?</li> <li>- Quelles sont les informations à fournir lors de la plainte ?</li> <li>- Libertés fondamentales</li> <li>- Demeure inviolable</li> <li>- Protection des personnes âgées</li> <li>- Protection de la famille</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>p. 8</b></p> <p>p. 8</p> <p>p. 8</p> <p>p. 9</p> <p>p. 9</p> <p>p. 9</p> <p>p. 10</p> <p>p. 10</p> <p>p. 11</p> <p>p. 12</p> <p>p. 12</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Code Civil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui protège mon obligation de consentir et mon inviolabilité ?</li> <li>- Peut-on recevoir des soins ou traitement sans consentement ?</li> <li>- Majeur inapte et consentement</li> <li>- Recours</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>p. 13</b></p> <p>p. 13</p> <p>p. 13</p> <p>p. 14</p> <p>p. 14</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Caméras de surveillance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y a-t-il une loi qui balise les mécanismes de surveillance ?</li> <li>- Qu'est-ce que l'on considère du domaine privé en matière de caméras de surveillance ?</li> <li>- Règles minimales d'utilisation des caméras de surveillance ?</li> <li>- Décision de la Régie du logement</li> <li>- Recours à la Régie du logement</li> <li>- Recours à la Commission d'accès à l'information (CAI)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>p. 15</b></p> <p>p. 15</p> <p>p. 15</p> <p>p. 16</p> <p>p. 17</p> <p>p. 17</p> <p>p. 17</p>

### Le nouveau calcul du Crédit d'impôt peut-il appauvrir les aîné-e-s ?

Si, suite aux changements effectués pour le calcul de ce crédit d'impôt, les aîné-e-s voient leur aide réduite, une mesure compensatoire est mise en place. En effet, Revenu Québec nous a assuré que tant que la personne ne change pas d'adresse, cette mesure compensatoire s'appliquera jusqu'à son décès.

Quand nous parlons de changements d'adresse, nous faisons ici référence au fait de quitter le bâtiment. C'est-à-dire qu'un locataire qui change d'appartement au sein de la bâtisse aura le droit de garder sa compensation.

### Peut-on avoir un Crédit d'impôt en étant en logement subventionné ?

Revenu Québec nous a confirmé que les aîné-e-s vivant dans des logements subventionnés peuvent également avoir accès à un certain montant. Le crédit se calculera donc dans la partie immeuble de logements qui n'est pas une résidence pour aîné-e-s (marché privé, OSBL, HLM, etc.). Notons que le montant maximal admissible pour un logement n'étant pas une résidence dédiée aux personnes âgées est de 600 \$. Cependant, ce crédit se basera uniquement sur la partie que la personne paye. Pour se faire, les locataires doivent compléter la partie 2 de l'annexe J.

Exemple :

Pour un-e locataire habitant dans un logement subventionné et qui paie 400 \$ par mois, le calcul à faire est le suivant : 400 (part du loyer payée par le-la locataire) X 5 % X 12 (nombre de mois par année) X 30 % (taux du crédit d'impôt). Le-la locataire recevra donc 72 \$ par année dans le cadre de ce crédit d'impôt.

Certaines dépenses occasionnelles autres que celles incluses dans le loyer peuvent aussi donner droit au crédit. Par exemple celles qui sont relatives à des services d'entretien et d'approvisionnement.

D'autre part, pour un particulier qui loue un logement ou une chambre dans une résidence pour personnes âgées, ce montant est établi à l'aide de tables qui associent un montant de dépenses admissibles à un service donné spécifié dans l'annexe au bail.

### **Quels sont les services admissibles au Crédit d'impôt ?**

Les services admissibles sont divisés en deux catégories et peuvent varier selon les circonstances :

- Les services d'aide à la personne, liés à son bien-être (ex : soins infirmiers, soins d'hygiène, services de préparation de repas, etc.);
- Les services d'entretien et d'approvisionnement, liés plutôt au maintien du domicile de la personne (y compris le terrain) et de son contenu (ex : entretien ménager, entretien des vêtements et du linge de maison, entretien mineur à l'extérieur, etc.).

### **Quelle somme minimum peut recevoir un-e aîné-e ?**

Le minimum que pourra recevoir un-e aîné-e par mois atteint 45 \$. En effet, cette somme est assurée au-à la locataire et se nomme la « *composante de base* ». Cette dernière est le minimum qu'un-e aîné-e peut recevoir par mois et les autres remboursements s'ajouteront à cette somme.

## SOMMAIRE & REPÈRES

• <b>Loi sur les services de santé et les services sociaux</b>	<b>p. 18</b>
- <i>Droit aux services</i>	p. 18
- <i>Droit à l'information</i>	p. 18
- <i>Consentement aux soins</i>	p. 19
- <i>Accompagnement</i>	p. 20
- <i>Loi P-38</i>	p. 22
- <i>Recours pour les services des établissements</i>	p. 22
- <i>Processus d'enquête</i>	p. 23
- <i>Plaintes concernant les organismes communautaires</i>	p. 23
• <b>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</b>	<b>p. 24</b>
- <i>Renseignements personnels</i>	p. 24
- <i>Consignation des renseignements</i>	p. 24
- <i>Constitution du dossier</i>	p. 24
- <i>Refus de fournir les renseignements</i>	p. 25
- <i>Mesures de sécurité</i>	p. 25
- <i>Consentement</i>	p. 25
- <i>Confidentialité</i>	p. 25
- <i>Refus de la personne concernée</i>	p. 26
- <i>Frais raisonnables</i>	p. 26
- <i>Information préalable</i>	p. 26
- <i>Recours à la Commission d'accès à l'information (CAI)</i>	p. 26

## SOMMAIRE & REPÈRES

### • Loi régissant les baux, droits des locataires et obligations du locateur

- Est-ce qu'un bail doit être toujours signé ?
- Le propriétaire peut-il demander des mois d'avance ?
- Quand le-la locataire doit-il-elle donner trois mois de préavis ?
- Si le-la locataire décède, qu'advient-il du logement ?
- Si le-la locataire vivait avec une autre personne, qu'arrive t-il ?
- Qui libère le logement des biens d'un-e locataire décédé-e ?
- Quand le propriétaire peut-il visiter le logement ?
- Est-ce que le propriétaire peut augmenter le loyer ?
- Quelles modifications au bail peut-on faire ?
- Qui est responsable de l'extermination de la vermine ?

p. 27

p. 27

p. 27

p. 28

p. 28

p. 28

p. 29

p. 30

p. 30

p. 30

p. 30

### • Les divers régimes de protection

- Qu'est-ce qu'un Conseiller au majeur ?
- Qu'est-ce que la Tutelle ?
- Qu'est-ce que la Curatelle ?
- Comment ouvrir un régime de protection ?
- Un régime de protection peut-il être contesté ?
- Peut-on réviser un régime de protection ?
- Qu'est-ce qu'un mandat en cas d'incapacité ?
- Démarches pour obtenir un mandat en cas d'incapacité
- Est-ce que le tribunal peut refuser d'homologuer un mandat ?
- Est-ce que la personne doit être consentante ?
- Est-ce que la personne peut annuler son mandat ?
- Comment homologuer son mandat ?
- Si une personne sous régime de protection refuse des soins...

p. 31

p. 31

p. 31

p. 31

p. 31

p. 32

p. 32

p. 32

p. 32

p. 33

p. 34

p. 34

p. 34

p. 35

p. 35

## LE CRÉDIT D'IMPÔT POUR LE MAINTIEN À DOMICILE D'UNE PERSONNE ÂGÉE

Depuis janvier 2000, le gouvernement a mis en place le Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Ce crédit permet aux personnes âgées de 70 ans ou plus de bénéficier d'une aide fiscale annuelle relative aux dépenses qu'elles paient pour obtenir des services de soutien à domicile. Il se veut un moyen de prévenir ou de retarder leur hébergement dans le réseau public de la santé et des services sociaux.

Ce crédit est basé sur des dépenses payées pour obtenir des services admissibles de maintien à domicile. Toutefois, le montant des dépenses admissibles relatives à des services inclus dans le coût d'un loyer pour demeurer dans un immeuble de logements ou dans une résidence pour personnes âgées est établi sans tenir compte du coût réellement payé pour ces services.

### Comment se calcule le crédit d'impôt ?

Le crédit d'impôt est égal à 30 % des dépenses admissibles. Ces dépenses ne peuvent pas dépasser 15 600 \$ par année. Ainsi, le crédit annuel ne peut être supérieur à 4 680 \$. Le montant des dépenses admissibles correspond généralement à ce qu'il en coûte pour obtenir des services admissibles de maintien à domicile.

Notons que le montant des dépenses donnant droit au crédit inclus dans le loyer de la personne correspond à 5 % du loyer mensuel qui est inscrit sur son bail. Ce pourcentage s'applique au loyer mensuel, jusqu'à concurrence de 600 \$ par mois. Aucune autre partie du loyer ne pourra être considérée comme une dépense donnant droit au crédit d'impôt.

Pour un loyer mensuel de 800 \$, la dépense donnant droit au crédit est la suivante : 5 % X 600 \$ = 30 \$. Le montant du crédit est le suivant : 30 % X 30 \$ = 9 \$ par mois, pour un total de 108 \$ pour une année.

## SOMMAIRE &amp; REPÈRES

**Qui est admissible à l'allocation-logement ?**

Les renseignements contenus dans ce tableau sont à titre indicatif seulement. Veuillez contacter Revenu Québec pour déterminer votre admissibilité et pour obtenir le formulaire «*Demande d'allocation-logement*».

Nombre de personnes dans votre ménage	Type de ménage	Votre loyer <sup>1</sup> est supérieur à	Le revenu annuel <sup>2</sup> de votre ménage est inférieur à
1 ou 2 adultes <sup>3</sup>	Chambreur âgé de 55 ans ou plus habitant une maison de chambres	198 \$	16 480 \$
1 adulte et 1 enfant	Chambreur avec un enfant à charge habitant une maison de chambres		
1 adulte	Personne seule âgée de 55 ans ou plus	308 \$	16 480 \$
2 adultes	Couple sans enfant dont au moins une des personnes est âgée de 55 ans ou +	398 \$	22 749 \$
1 adulte et 1 enfant	Famille monoparentale avec 1 enfant		
2 adultes et 1 enfant	Couple avec un enfant	434 \$	22 749 \$
1 adulte et 2 enfants	Famille monoparentale avec 2 enfants		
2 adultes et 2 enfants	Couple avec 2 enfants	460 \$	22 749 \$
1 adulte et 3 enfants	Famille monoparentale avec 3 enfants		
2 adultes et 3 enfants ou +	Couple avec 3 enfants ou plus	486 \$	22 749 \$
1 adulte et 4 enfants ou +	Famille monoparentale avec 4 enfants ou +		

1. Si vous payez vous-même l'électricité ou le chauffage, vous pourriez être admissible à l'allocation-logement même si votre loyer est inférieur aux montants ci-dessous.

2. Selon la déclaration de revenus du Québec produite par le demandeur et son conjoint, s'il y a lieu.

3. Dans le cas d'un couple, au moins une personne doit avoir 55 ans ou plus

- **Loi sur la sécurité du revenu** **p. 36**
  - Aide sociale pour les personnes aptes p. 36
  - Solidarité sociale p. 36
  - Qu'est-ce que le programme Allocation-logement ? p. 36
  - À qui s'adresse le programme Allocation-logement ? p. 37
  - Quelle est l'aide offerte ? p. 37
  - Vous n'êtes pas admissible si... p. 37
  - Qui est admissible à l'allocation-logement p. 38
  
- **Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée** **p. 39**
  - Comment se calcule le Crédit d'impôt ? p. 39
  - Quels sont les services admissibles au Crédit d'impôt ? p. 40
  - Quelle somme minimum peut recevoir un-e aîné-e ? p. 40
  - Le nouveau calcul du Crédit d'impôt peut-il appauvrir les aîné-e-s ? p. 41
  - Peut-on avoir un crédit d'impôt en étant en logement subventionné ? p. 41
  
- **Intervention policière en milieu d'habitation** **p. 42**
  - Urgence d'entrée par la force sans l'autorisation d'un juge p. 42
  - Recours p. 42
  
- **Quelques groupes de défense de droits** **p. 43**
  - Personnes retraitées et préretraitées p. 43
  - Consommation p. 43
  - Sécurité du revenu p. 43
  - Santé mentale p. 43

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

### Pouvoirs et juridiction de la Charte

Adoptée par le Parlement du Québec en 1975, la « *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* » est une Loi à caractère quasi-constitutionnel puisque ses articles 1 à 38 ont prépondérance sur toutes les autres lois du Québec et qu'elle lie l'État, sauf dérogation explicite. Son application s'étend au secteur privé et au secteur public.

Au Québec, les personnes, les rapports entre les personnes ainsi que les biens sont régis par une loi fondamentale, le « *Code civil du Québec* », et ce, en harmonie avec la « *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* ».

### Recours

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse assume les responsabilités suivantes : mener des enquêtes en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne dans les cas de discrimination, de harcèlement et d'exploitation de personnes âgées ou handicapées. En matière de protection des droits de la jeunesse, elle fait des recommandations, notamment au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation et au ministre de la Justice.

La Commission doit favoriser un règlement entre la personne dont les droits auraient été violés et la personne à qui cette violation est imputée. Le cas échéant, elle propose l'arbitrage du différend ou soumet à un tribunal le litige qui subsiste. Seule la Commission peut initialement saisir le Tribunal des droits de la personne de l'un ou l'autre des recours pour lesquels le Tribunal a compétence.

### À qui s'adresse le programme Allocation-logement ?

- Aux personnes seules âgées de 55 ans ou plus;
- Aux couples dont une des personnes est âgée de 55 ans ou plus;
- Aux familles à faible revenu avec au moins un enfant à charge (y compris un enfant de 18 ans et plus s'il est aux études à temps plein).

Ce programme s'adresse autant aux propriétaires, qu'aux locataires, qu'aux chambreur-e-s ou à toute personne qui partage un logement avec d'autres occupant-e-s. Pour recevoir l'allocation-logement, il faut avoir produit une déclaration de revenus du Québec.

### Quelle est l'aide offerte ?

L'allocation tient compte du nombre de personnes dans le ménage, du type de ménage, de vos revenus et de votre loyer mensuel. L'aide financière peut atteindre 80 \$ par mois. L'allocation-logement est calculée annuellement et elle est versée mensuellement par chèque ou par virement automatique. L'aide peut être accordée à compter du mois suivant le dépôt de la demande à Revenu Québec.

### Vous n'êtes pas admissible si...

- Vous logez dans une habitation à loyer modique (HLM) ou dans un établissement de santé et de services sociaux financés par l'état;
- Vous bénéficiez d'un supplément au loyer ou recevez une autre subvention directe pour vous loger;
- Vous et votre conjoint-e, s'il y a lieu, possédez des biens et des liquidités dont la valeur dépasse 50 000 \$ (excluant la valeur de votre résidence personnelle et du terrain, de vos meubles et de votre voiture).

## LOI SUR LA SÉCURITÉ DU REVENU

### **Aide sociale pour les personnes aptes**

Le Programme d'aide sociale vise à fournir une aide financière aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi et qui peuvent difficilement subvenir à leurs besoins. Il vise aussi à les encourager à participer à des activités favorisant leur intégration au travail et leur implication sociale.

Les personnes admissibles au Programme d'aide sociale reçoivent chaque mois une prestation de base à laquelle peuvent s'ajouter des suppléments.

### **Solidarité sociale**

Les personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi qui ne sont pas temporaires peuvent être admissibles au Programme de solidarité sociale.

Afin de mieux connaître les programmes et les suppléments qui peuvent être accordés nous vous invitons à vous rendre sur le site : <http://www.formulaire.gouv.qc.ca/> (Programme d'aide sociale - Répertoire des programmes).

### **Qu'est-ce que le programme Allocation-logement ?**

Le programme Allocation-logement est une aide financière destinée à des ménages à faible revenu qui consacrent une part trop importante de leur budget pour se loger.

### **Que faire en cas d'exploitation ?**

Une personne âgée ou handicapée peut demander l'aide de la Commission et peut porter plainte. Il en va de même pour un groupe de personnes dans la même situation.

Mais il se peut qu'une personne (ou un groupe de personnes) victime d'exploitation ne soit pas capable d'entreprendre elle-même des démarches, à cause de sa vulnérabilité ou de son état de dépendance, par insécurité ou par crainte de représailles.

Dans un tel cas, un organisme voué à la défense des droits et libertés ou au bien-être d'un groupe de personnes peut porter plainte auprès de la Commission. La Commission pourra faire enquête sur la situation, même sans le consentement de la victime, si ce consentement est impossible à obtenir.

Peut porter plainte à la Commission, toute personne ou tout groupe de personnes qui se croit victime d'une violation de ses droits relevant de la compétence de la Commission (discrimination, harcèlement discriminatoire, exploitation de personnes âgées ou handicapées).

### **Quels sont les délais pour porter plainte ?**

Le délai maximal habituellement accordé à une personne pour intenter elle-même un recours judiciaire dans les cas de discrimination, de harcèlement discriminatoire et d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée est de trois ans après les événements. Le dépôt d'une plainte à la Commission, lorsqu'elle est acceptée, suspend le délai de prescription d'un tel recours.

### **Par quels moyens porter plainte ?**

- par téléphone;
- par courrier postal;
- En se présentant au bureau de la Commission de votre région.

Les exigences de confidentialité en regard des enquêtes que peut mener la Commission ne lui permettent pas de recevoir de plaintes par courriel.

**Quelles sont les informations à fournir lors de la plainte ?**

Avant de communiquer avec la Commission, il est important de se préparer pour être en mesure de fournir les noms, adresses et numéros de téléphone des personnes ou des organisations contre lesquelles on veut porter plainte; se rappeler les faits, les lieux et les dates de ce que l'on croit être une atteinte à ses droits; raconter et décrire les paroles, les gestes et les événements qui portent à croire que l'on a été victime de discrimination, de harcèlement discriminatoire ou d'exploitation interdits par la Charte.

**CHAPITRE I : LIBERTÉS ET DROITS FONDAMENTAUX  
1982, c. 61, a. 1.**

*Droit à la vie.*

1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

*Personnalité juridique.*

Il possède également la personnalité juridique.  
1975, c. 6, a. 1; 1982, c. 61, a. 1.

*Droit au secours.*

2. Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours.

*Secours à une personne dont la vie est en péril.*

Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable.  
1975, c. 6, a. 2.

*Libertés fondamentales.*

3. Toute personne est titulaire des libertés fondamentales telles la liberté de conscience, la liberté de religion, la liberté d'opinion, la liberté d'expression, la liberté de réunion pacifique et la liberté d'association.  
1975, c. 6, a. 3.

**Comment homologuer son mandat ?**

Il faut avoir recours à un-e médecin et un-e travailleur-e social pour homologuer un mandat d'inaptitude. Il nous faut avoir une évaluation médicale et psychosociale.

Si la personne n'est plus en établissement, mais a toujours le mandat, elle devra faire la demande auprès de la direction générale de l'établissement pour qu'elle envoie la demande au Greffe, ce qui n'est pas une chose évidente. Un avis sera ensuite envoyé à la personne. Il est également possible de faire la demande auprès d'un autre établissement.

**Si une personne sous un régime de protection refuse des soins...**

Si une personne sous tutelle ou curatelle refuse de recevoir des soins, si le refus est catégorique et que l'établissement statue que le refus est injustifié, on doit avoir recours au tribunal. On ne peut outrepasser le consentement de la personne, même si cette dernière est sous curatelle ou tutelle.

On doit donc avoir recours au tribunal pour avoir un consentement substitué. De telles situations se produisent le plus souvent pour des traitements psychiatriques.

**Est-ce que le tribunal peut refuser d'homologuer un mandat ?**

Le tribunal peut refuser d'homologuer le mandat donné en prévision de l'inaptitude s'il a une très bonne raison de le faire. Par exemple, si quelqu'un de la famille prouve que le-la mandataire choisi-e par la personne concernée est violent-e avec elle. Sans autre mandat donné en prévision de l'inaptitude, le juge peut alors ouvrir un régime de protection.

**Est-ce que la personne doit être consentante ?**

Toutes ces étapes impliquent le consentement de la personne à être évaluée (consentement aux soins). Advenant que le-la mandataire accuse un refus de collaborer de la personne, il-elle devra alors déposer une requête auprès du tribunal - ou demander au médecin d'en déposer une - pour soumettre cette personne à une évaluation médicale et psychosociale portant sur son aptitude ou inaptitude.

Par ailleurs, si le mandat donné en prévision de l'inaptitude est incomplet, le juge peut ouvrir un régime de protection pour le compléter. La personne, par la suite, est en droit de faire exécuter ce mandat en respectant la volonté du mandant. Ce mandat est néanmoins révoquant si la personne redevient apte. Il faut pour cela que la direction du centre hospitalier ou du CSSS envoie un rapport d'aptitude à la cour.

**Est-ce que la personne peut annuler son mandat ?**

Si la personne qui a fait un mandat d'inaptitude pense redevenir apte, elle ne peut pas le faire annuler, car l'établissement est seul en mesure de faire cette démarche. C'est la direction générale de l'établissement, et lui seul, qui a le pouvoir de le faire. Par exemple, une personne qui a eu un ACV est inapte pendant un an et a de grandes difficultés de compréhension, mais les séquelles disparaissent avec le temps. Le mandat devrait être annulé, mais il faut faire la demande auprès de la direction générale de l'établissement.

*Sauvegarde de la dignité.*

4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.  
1975, c. 6, a. 4.

*Respect de la vie privée.*

5. Toute personne a droit au respect de sa vie privée.  
1975, c. 6, a. 5.

*Demeure inviolable.*

7. La demeure est inviolable.  
1975, c. 6, a. 7.

*Respect de la propriété privée.*

8. Nul ne peut pénétrer chez autrui ni y prendre quoi que ce soit sans son consentement exprès ou tacite.  
1975, c. 6, a. 8.

**CHAPITRE I.1 : DROIT À L'ÉGALITÉ DANS LA RECONNAISSANCE ET L'EXERCICE DES DROITS ET LIBERTÉS***Publicité discriminatoire interdite.* [NDLR : Relation entre locataires]

11. Nul ne peut diffuser, publier ou exposer en public un avis, un symbole ou un signe comportant discrimination ni donner une autorisation à cet effet.  
1975, c. 6, a. 11.

*Motifs de privation de liberté.*

24. Nul ne peut être privé de sa liberté ou de ses droits, sauf pour les motifs prévus par la loi et suivant la procédure prescrite.  
1975, c. 6, a. 24.

## CHAPITRE IV : DROITS ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX

### *Instruction publique gratuite.*

40. Toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, à l'instruction publique gratuite.  
1975, c. 6, a. 40.

### *Assistance financière.*

45. Toute personne dans le besoin a droit, pour elle et sa famille, à des mesures d'assistance financière et à des mesures sociales, prévues par la loi, susceptibles de lui assurer un niveau de vie décent.  
1975, c. 6, a. 45.

### *Protection des personnes âgées.*

48. Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

### *Protection de la famille.*

Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.  
1975, c. 6, a. 48; 1978, c. 7, a. 113.

### **Démarches pour obtenir un mandat en cas d'inaptitude**

Pour obtenir l'homologation du mandat donné en prévision de l'inaptitude, il faut mener certaines démarches dans lesquelles un notaire ou un avocat peut vous assister :

1. Procéder à l'évaluation médicale et psychosociale de la personne concernée par des professionnels. Adressez-vous à son médecin ou au centre de santé le plus près de chez elle. Ces évaluations doivent conclure que la personne est inapte, c'est-à-dire qu'elle est incapable de s'occuper d'elle-même ou d'administrer ses biens;
2. S'assurer que le mandat donné en prévision de l'inaptitude est le dernier qui a été signé par la personne concernée et qu'il n'a pas été annulé par elle. Une recherche dans les affaires de la personne et aux Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec permettront de le vérifier;
3. Obtenir une copie conforme du mandat donné en prévision de l'inaptitude si celui-ci est a été fait devant un notaire ou obtenir l'original et retracer au moins l'un des témoins si le mandat a été signé devant deux témoins;
4. Aviser par écrit par l'entremise d'un huissier les mandataires nommés au mandat, le Curateur public du Québec ainsi qu'un autre membre de la famille de la personne concernée.

Une fois ces étapes complétées, un juge, un greffier ou un notaire interroge la personne concernée pour évaluer son degré d'inaptitude. Le juge chargé d'étudier la demande d'homologation étudie ensuite le dossier. Il s'assure que le mandat donné en prévision de l'inaptitude respecte les exigences de la loi et que la personne qui l'a signé était capable à cette époque d'en comprendre le contenu. Il juge ensuite de l'inaptitude de la personne concernée et décider ou non de donner effet au mandat.

### **Un régime de protection peut-il être contesté ?**

La personne a le droit de contester ce régime, et pour se faire, elle peut aller se chercher une contre-expertise médicale et psychosociale. Il arrive, en psychiatrie, que la personne ait des attitudes inadéquates et que l'on fasse une demande de régime de protection, ce qui ne veut pas dire qu'elle soit inapte. Au niveau juridique, la personne a 30 jours pour réfuter son régime de protection. Il arrive que le juge demande aux professionnels du réseau de la santé de défendre leur avis.

### **Peut-on réviser un régime de protection ?**

Depuis la réforme de la Loi sur la curatelle en 1990, la tutelle et la curatelle doivent être révisées : pour les régimes de tutelle, cela se fait tous les 3 ans et pour la curatelle tous les 5 ans. En cours de route, un régime est toujours révisable. Il faut cependant de nouveaux éléments pour démontrer qu'une aptitude a été acquise.

### **Qu'est-ce qu'un mandat en cas d'inaptitude ?**

Ce mandat est rédigé par la personne qui est mandataire et qui va s'occuper de ses biens et aussi s'occuper de sa personne en cas d'inaptitude. Le mandat peut être fait par un notaire, couvert par l'aide juridique. Mais, en pratique, peu de notaires font de l'aide juridique. Ce mandat peut être fait comme un testament, rédigé par la personne, à sa façon. Il doit cependant être cosigné par deux témoins neutres, qui n'ont aucun intérêt en regard du mandat. Il ne faut pas qu'il y ait de liens entre les témoins non plus.

Il faut prévoir au maximum ce qu'il faut mettre dedans. Déterminer la gestion des biens et inclure aussi nos volontés. Ex : refus d'acharnement thérapeutique, volonté d'être traité, etc. On peut également déterminer plusieurs choses dans un mandat. Il faut surtout choisir le bon mandataire. Le Code civil disant que le consentement, c'est un peu « devenir » la personne.

Seul le-la mandataire peut aller faire homologuer le mandat à la cour par un greffier. À Montréal, cette démarche se fait au Greffe. Les deux témoins, lors du dépôt au Greffe doivent être présent-e-s pour confirmer l'aptitude de la personne lors de la signature du mandat.

## **CODE CIVIL PRÉSUMPTION D'APTITUDE & INVOLABILITÉ**

### **Article 10**

Cet article confirme l'inviolabilité de la personne. Sauf dans les cas prévus par la Loi, « nul ne peut lui porter atteinte sans son consentement libre et éclairé ». Ce qui se traduit également au niveau de l'aptitude : Toute personne est présumée apte.

### **Article 11**

Il introduit la « notion d'aptitude à donner ou à refuser un consentement aux soins ». Le terme « soins » englobe les examens, prélèvements, traitements et toute autre intervention ainsi que l'hébergement.

### **Article 13**

Il concerne l'autorisation légale d'agir sans consentement en cas d'urgence. Une telle situation requiert le cumul de deux conditions : d'une part, les soins doivent être essentiels afin de pallier un danger pour la vie de la personne ou une menace pour son intégrité. D'autre part, le consentement de la personne ou de celle qui peut donner un consentement substitué ne peut être obtenu en temps opportun.

À ce niveau, le consentement de la personne est toujours requis, que cela soit pour la divulgation d'informations, ou encore pour un consentement à un examen quelconque.

#### Article 16

Cet article énumère les trois circonstances dans lesquelles le tribunal doit statuer sur les soins requis pour un majeur inapte :

- Lorsque la personne qui est légalement autorisée à y consentir pour le majeur est dans l'impossibilité de donner son approbation (ex : le tuteur privé ne peut être joint);
- Lorsque cette personne refuse de consentir aux soins proposés et que ce refus est injustifié;
- Lorsque le majeur inapte oppose un refus catégorique de recevoir des soins.

#### Recours

Vous pouvez aller aux tribunaux de droits communs ou avoir accès au mécanisme de recours de chacune des lois spécifiques ou encore la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, selon le cas.

## LES DIVERS RÉGIMES DE PROTECTION

#### Qu'est-ce qu'un Conseiller au majeur ?

Ce régime porte sur la gestion des biens et se voit surtout dédié aux personnes qui ont, par exemple, des immeubles à gérer, des entreprises, etc. Un conseiller a pour rôle de conseiller la personne, mais n'a pas le même rôle que la tutelle ou la curatelle. La personne n'est pas inapte, elle est juste assistée. Par exemple, des jeunes avec un héritage important (plusieurs blocs-appartements, etc.).

#### Qu'est-ce que la Tutelle ?

C'est un régime de protection qui va être demandé pour une inaptitude temporaire ou partielle. Une personne sous tutelle est capable de faire des choses telles que vivre dans son logement, faire son épicerie, etc. La personne garde une certaine autonomie.

#### Qu'est-ce que la Curatelle ?

La curatelle est établie dans le cas où une personne adulte est inapte à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens, de façon totale et permanente. Il s'agit du régime le plus lourd, car la personne n'a presque pas d'autonomie.

#### Comment ouvrir un régime de protection ?

Toute personne de l'entourage de la personne inapte peut demander l'ouverture d'un régime de protection. Lors de l'ouverture de ce régime devant le tribunal, l'hôpital mandate un avocat pour la représenter et la personne pour qui le régime est demandé peut, elle aussi, être représentée par un avocat. Cette dernière devrait être présente afin de mieux s'approprier sa démarche et faciliter l'acceptation de ce régime.

**Quand le propriétaire peut-il visiter le logement ?**

Le propriétaire a le droit de visiter le logement de façon raisonnable et doit en avvertir le locataire dans un délai d'au moins 24 heures à l'avance. Cette visite peut se faire une à deux fois par année. Si, en tant que propriétaire, nous faisons face à un problème d'encombrement et que nous voudrions faire plus de deux visites, il nous incombe de justifier ces visites. Le-la locataire a, néanmoins, un droit de recours à la Régie.

**Est-ce que le propriétaire peut augmenter le loyer ?**

Le propriétaire a le droit à une hausse de loyer annuelle, peu importe l'état du logement. C'est au-la locataire de refuser la hausse s'il la juge abusive, mais la hausse est indépendante des travaux à faire. On ne peut faire valoir l'état du logement devant la cour lors d'une fixation de loyer. Quand un locataire refuse l'augmentation de loyer, c'est au propriétaire d'aller à la Régie du logement dans le mois suivant le refus.

**Quelles modifications au bail peut-on faire ?**

Ce que nous entendons par modification au bail inclut les annexes, les services, etc. Les modifications doivent également répondre aux critères et un locataire peut avoir recours à la Régie pour ce volet également. Cela constitue une modification au bail. Toute modification au bail doit suivre la même procédure (chauffage, services, etc.). Le délai d'information est de :

- Bail d'un an : 3 à 6 mois avant la fin du bail;
- Bail de moins d'un an : 1 à 2 mois avant la fin du bail;
- Bail à durée indéterminée : 1 à 2 mois avant l'entrée en vigueur de la modification.

**Qui est responsable de l'extermination de la vermine ?**

L'extermination de la vermine est une responsabilité du propriétaire. En effet, il incombe à ce dernier de faire les actions nécessaires pour la décontamination du logement. Cela relève de l'obligation du propriétaire de fournir un logement en bon état.

**CAMÉRAS DE SURVEILLANCE**

Cette section est aussi importante pour les intervenant-e-s que pour les administrateur-e-s qui, pour des raisons de sécurité, sont souvent tenté-e-s (mais aussi à la demande des locataires) de mettre en place un système de surveillance.

**Y a-t-il une loi qui balise les mécanismes de surveillance ?**

Il faut savoir que la surveillance en milieu privé est régit par plusieurs lois et nous nous devons de répondre à certaines exigences avant de trancher :

*« Le danger ne réside pas dans la technologie, mais dans la tendance actuelle de prendre cette technologie comme la solution »*

M. David H. Flaherty, commissaire à l'information et à la vie privée de la Colombie-Britannique

**Qu'est-ce que l'on considère du domaine privé en matière de caméra de surveillance ?**

Ce type d'enregistrement est visé par la Charte des droits et libertés de la personne (Charte québécoise), la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur le secteur privé).

En ce qui touche la protection des renseignements personnels, les images et les voix d'une personne, enregistrées dans le cadre d'activités de vidéosurveillance, sont considérées comme des renseignements à caractère personnel lorsqu'on peut identifier cette personne, même indirectement.

Enfin, une personne filmée doit avoir accès à ses images enregistrées et peut en demander la rectification, selon les termes de la loi.

**Règles minimales d'utilisation des caméras de surveillance**

La Commission d'accès à l'information du Québec a émis dix règles pour permettre l'utilisation de caméras. Sept de ces règles nous concernent directement :

- 1) Faire une étude des risques et des dangers ainsi qu'une analyse de la criminalité avant de retenir les caméras comme outil de surveillance. *Les finalités sont-elles clairement définies ?*
- 2) Voir à un examen de solutions alternatives moins invasives dans la vie privée des gens. *Est-ce que cela a été étudié ?*
- 3) Se demander en quoi la collecte de renseignements est nécessaire : *Adéquate ? Pertinente ? Non-excessive ? Par qui et comment ?*
- 4) Mettre un avis pour informer le public que les lieux sont surveillés par caméras, incluant les coordonnées du propriétaire ou de l'utilisateur.
- 5) S'assurer que la surveillance ne doit jamais faire que la caméra soit dirigée vers des lieux privés. *Est-ce que l'angle de la caméra permet de voir un logement ou un espace privé ?*
- 6) Une personne responsable du fonctionnement de l'appareil doit connaître les règles visant à protéger la vie privée. Un enregistrement doit être conservé selon les normes de gestion rigoureuse, lesquelles doivent prévoir un accès limité au lieu. *Existe-t-il une politique écrite claire ?*
- 7) Une personne filmée doit avoir accès à ses images enregistrées et peut en demander la rectification, selon les termes de la loi. *Les personnes ont-elles l'information leur permettant d'exercer leur droit d'accès et de rectification. Des restrictions sont-elles prévues ? Si oui, sont-elles raisonnables et proportionnées ?*

**Qui libère le logement des biens d'un-e locataire décédé-e ?**

La première démarche à entreprendre est de savoir si le-la locataire décédé-e est sous régime de protection. Pour obtenir ce renseignement, vous pouvez communiquer avec le siège social du Curateur public du Québec en composant le 1-800-363-9020, le 514-873-4074 pour Montréal ou consulter le site Internet [www.curateur.gouv.qc.ca](http://www.curateur.gouv.qc.ca). Dans tous les cas, vous devrez fournir le nom du-de la locataire décédé-e ainsi que son numéro d'assurance sociale ou sa date de naissance.

- *Si le-la locataire décédé-e est sous régime de protection public*  
Sous régime public, c'est le Curateur public qui agit à titre de représentant légal pour le-la locataire décédé-e et qui interviendra pour libérer le logement. Le locateur n'a, en principe, aucune démarche à entreprendre auprès du Curateur public puisque ce dernier est généralement informé du décès par le réseau de la santé et des services sociaux ou parfois par les autorités policières.
- *Si le-la locataire décédé-e est sous régime de protection privé*  
Sous régime privé, c'est un proche ou un parent du-de la locataire décédé-e qui agit à titre de représentant légal et qui doit prendre les mesures nécessaires pour libérer le logement. Le nom de ce représentant légal figure au dossier du Curateur public.
- *Si le-la locataire décédé-e n'est pas sous régime de protection*  
Si le-la locataire décédé-e n'a aucun héritier ou proche désigné pour s'occuper de sa succession, il est de la responsabilité du locateur, au bout du délai légal de six mois, de signaler ce cas à la Direction générale des biens non réclamés (DGBNR) puisque aucun dossier n'existe au Curateur public.

Lorsque le liquidateur a refusé sa charge ou que les héritiers n'ont pas réclamé la succession dans les six mois suivant son ouverture ou qu'ils sont introuvables, le Curateur public doit la transmettre à l'État après ce délai. La Direction principale des biens non réclamés de Revenu Québec liquide la succession.

**Quand le-la locataire doit-il-elle donner trois mois de préavis ?**

Les trois mois d'avis préalables pour casser un bail est un mythe. La Loi ne demande pas cela et il n'y a que trois exceptions où le délai de trois mois est applicable :

1. Obtention d'une place dans un logement subventionné ;
2. Obtention d'une place subventionnée dans une résidence pour personnes âgées\*;
3. Avoir fait les démarches lorsque l'on est victime de violence conjugale. Il faut absolument que des démarches judiciaires soient en cours. Notons que lorsque la violence est faite par un-e colocataire, un-e propriétaire ou une personne de la famille, cela n'est pas considéré comme violence conjugale. Par conséquent, la personne ne peut se prévaloir du trois mois d'avis.

**Si le-la locataire décède, qu'advient-il du logement ?**

Si la personne vivait seule, la succession doit envoyer un avis de résiliation de bail dans les six mois suivant le décès afin de bénéficier d'un délai de trois mois. Ce délai débute à la réception de l'avis par le propriétaire. Sinon, la succession devra payer le loyer jusqu'à la fin du bail. Cette façon de faire s'applique également aux OSBL-H.

**Si le-la locataire vivait avec une autre personne, qu'arrive t-il ?**

S'il y a un-e autre occupant-e, ce dernier a le droit de maintien dans les lieux. Ici, le caractère exceptionnel des OSBL est respecté. Si la personne désire rester, elle a le droit de maintien dans les lieux et doit aviser le propriétaire dans les deux mois suivants le décès. Sinon, c'est la succession qui pourra demander la résiliation du bail. Toutefois, advenant que l'occupant-e restant-e ne réponde pas aux critères de l'organisme, il-elle ne pourra prétendre au maintien dans les lieux.

**\*Attention :** Il faut que cela améliore les conditions de vie. Une personne âgée ne peut quitter une résidence subventionnée pour une autre en ne donnant que trois mois. Il faut démontrer que cela améliore sa condition (ex : services médicaux). Ainsi, si une personne âgée qui quitte pour aller chez sa fille ne peut prétendre avoir droit à trois mois d'avis)

**Décision de la Régie du logement**

Droit au respect de la vie privée (Art. 5). Cas réel : Jacques c. Michaud, R.L. [2006] J.L. 344 (R.L.), r. P. Thérien

*Les faits :* Demande d'ordonnance requérant l'enlèvement de caméras de surveillance visant l'avant et l'arrière de l'immeuble.

*La décision :* Le tribunal est d'avis que les caméras doivent être retirées puisque le-la locataire n'a pas renoncé à son droit à la vie privée et que le locateur n'a pas démontré en quoi la présence de ces caméras pouvaient lui permettre d'assurer, dans les circonstances, la sécurité des lieux (elles n'étaient pas branchées).

**Recours à la Régie du logement**

Voici deux façons d'exercer un recours ou produire une demande :

- 1 - Vous pouvez vous rendre à l'un de nos bureaux où l'un des préposés vous informera et pourra, si vous le voulez, vous assister à remplir le formulaire de recours. Il s'agira donc de votre demande. Des frais sont exigibles pour une demande et ils varient selon la nature de celle-ci.
- 2 - Vous pouvez télécharger sur le site de la Régie du logement un formulaire de recours, le remplir puis le poster avec les frais exigibles. Toutefois, il s'agit d'être prudent, car il y a des conditions et des procédures à respecter concernant l'exercice d'un recours à la Régie du logement. Ensuite, vous devrez signifier votre demande à l'autre partie.

**Recours à la Commission d'accès à l'information (CAI)**

Le recours à exercer est appelé « *demande de révision* » (secteur public) ou « *demande d'examen de mécontente* » (secteur privé). Cette demande doit être adressée à la CAI, pour les deux cas, dans les trente jours du refus de la demande ou de l'expiration du délai pour y répondre.

## LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

### *Information.*

4. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

1991, c. 42, a. 4.

### *Droit aux services.*

5. Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

1991, c. 42, a. 5; 2002, c. 71, a. 3.

### *Choix du professionnel.*

6. Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

### *Acceptation ou refus.*

Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.

1991, c. 42, a. 6.

### *Soins appropriés.*

7. Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

1991, c. 42, a. 7.

## LOI RÉGISSANT LES BAUX, LES DROITS DES LOCATAIRES ET LES OBLIGATIONS DU LOCATEUR

À titre de propriétaire, le Conseil d'administration peut adopter des règlements d'immeuble et d'autres clauses additionnelles qui deviendront ensuite partie intégrante du bail. Ils doivent cependant respecter la procédure prévue au Code civil du Québec : faire parvenir à tous ses locataires, au moins trois mois avant l'échéance du bail, les modifications qu'il souhaite apporter aux conditions du bail.

Lorsqu'un-e locataire reçoit un avis avec lequel il-elle n'est pas d'accord, il-elle doit réagir rapidement. Il faut qu'il-elle s'adresse à la Régie du logement dans le mois de la réception de l'avis. Si le-la locataire ne fait rien, on considère qu'il-elle a accepté les nouvelles conditions. Si le-la locataire décide d'aller à la Régie du logement, il faudra lui expliquer en quoi le nouveau règlement diminue sa qualité de vie et nuit à la pleine jouissance de son logement. Il faut donc porter, en tant que Conseil d'administration, une attention particulière à ce que la Régie peut interpréter comme un règlement abusif.

### **Est-ce qu'un bail doit être toujours signé ?**

Une entente verbale peut être considérée comme un bail dès qu'il y a paiement du loyer.

### **Le propriétaire peut-il demander des mois d'avance ?**

Un propriétaire peut, lors de la signature du bail, demander le premier mois de loyer en avance. Cela se fait uniquement lors de la signature du bail, et non au renouvellement de celui-ci. De plus, il ne peut exiger le douzième mois à titre de dépôt. Seul le premier mois peut être demandé.

14. Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

23. Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement des personnes concernées, utiliser, à des fins de prospection commerciale ou philanthropique, une liste nominative de ses clients, de ses membres ou de ses employés.

*Refus de la personne concernée.*

La personne qui utilise à ces fins une telle liste nominative doit accorder aux personnes concernées une occasion valable de refuser que des renseignements personnels les concernant soient utilisés à de telles fins

33. L'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier est gratuit.

*Frais raisonnables.*

Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés du requérant pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

*Information préalable.*

La personne qui exploite une entreprise et qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

**Recours à la Commission d'accès à l'information (CAI)**

Le recours à exercer est appelé « *demande de révision* » (secteur public) ou « *demande d'examen de mécontentement* » (secteur privé). Cette demande doit être adressée à la CAI, pour les deux cas, dans les 30 jours du refus de la demande ou de l'expiration du délai pour y répondre.

*Informations.*

8. Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.

*Droit à l'information.*

Il a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçu et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident.

*Définition.*

Pour l'application du présent article et des articles 183.2, 233.1, 235.1 et 431 et à moins que le contexte ne s'y oppose, on entend par « accident » une action ou une situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

1991, c. 42, a. 8; 2002, c. 71, a. 4.

*Consentement requis.*

9. Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.

*Consentement aux soins.*

Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 10 et suivants du Code civil.

1991, c. 42, a. 9; 1999, c. 40, a. 269.

*Participation.*

10. Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.

*Plan d'intervention.*

Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103.

*Modification.*

Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.  
1991, c. 42, a. 10.

*Accompagnement.*

11. Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.  
1991, c. 42, a. 11.

*Représentant.*

12. Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.

*Présomption.*

Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil :

1. le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;
2. le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;
3. la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
4. la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte.

1991, c. 42, a. 12; 1999, c. 40, a. 269.

9. Nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

1. la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;
2. la collecte est autorisée par la loi;
3. il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.

En cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire. 1993, c. 17, a. 9; 1999, c. 40, a. 233.

10. Toute personne qui exploite une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

11. Toute personne qui exploite une entreprise doit veiller à ce que les dossiers qu'elle détient sur autrui soient à jour et exacts au moment où elle les utilise pour prendre une décision relative à la personne concernée.

12. L'utilisation des renseignements contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement.

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

## LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

5. La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.

6. La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

7. La personne qui constitue un dossier sur autrui ou y consigne des renseignements personnels doit, lorsqu'elle recueille de tels renseignements auprès d'un tiers, et que ce tiers est une personne qui exploite une entreprise, inscrire la source de ces renseignements.

8. La personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsqu'elle constitue un dossier sur cette dernière, l'informer :

1. de l'objet du dossier;
2. de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise;
3. de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.

### *Exercice des droits.*

13. Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

1991, c. 42, a. 13.

### *Période d'hébergement.*

14. Un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état.

### *Congé de l'établissement.*

Sous réserve du premier alinéa, un usager doit quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé conformément aux dispositions du règlement pris en vertu du paragraphe 28° de l'article 505.

1991, c. 42, a. 14.

### *Langue anglaise.*

15. Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348.

1991, c. 42, a. 15.

### *Recours.*

16. Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. Il en est de même à l'égard du droit d'exercer un recours contre une ressource de type familial.

### Loi P-38

C'est une loi d'exception ne pouvant être utilisée que si aucun autre recours n'est possible. Comme cette loi contrevient à la Charte des droits et libertés de la personne, elle se doit d'être très stricte dans son utilisation.

La Loi P-38 s'applique lorsque la personne dont l'état mental présente un danger grave et imminent pour elle-même ou pour autrui. Seul un policier accompagné, ou non, par un-e intervenant-e peut amener une personne dans un établissement pour évaluation. La personne doit être informée de ses droits et peut faire appel à un groupe régional de défense de droits en santé mentale.

### Recours pour les services des établissements

#### *Commissaire local aux plaintes :*

Chaque établissement à un commissaire. S'adresser au commissaire de l'établissement en question, qui doit traiter la plainte et donner une réponse dans un délai de 45 jours.

#### *Commissaire régional aux plaintes :*

Pour en appeler de la décision ou si le délai n'a pas été respecté, s'adresser au Commissaire régional aux plaintes à l'Agence de santé et des services sociaux de votre région (Délai de réponse de 45 jours).

#### *Protecteur du citoyen :*

Pour en appeler de la décision ou si le délai n'a pas été respecté, s'adresser au Protecteur du citoyen par téléphone :

- À Québec : 418-643-2688
- À Montréal : 514-873-2032
- Sans frais de partout au Québec : 1-800-463-5070
- Ligne ATS (personnes ayant une déficience auditive) : 1-866-410-0901

### Processus d'enquête

1. Cueillette de l'information des deux parties (citoyen-ne et instance concernée) ;
2. Examen des faits et enquête. Le Protecteur du citoyen dispose des pouvoirs des commissaires-enquêteurs. Il peut exiger de l'administration publique ou des instances du réseau de la santé et des services sociaux qu'elles lui donnent accès aux documents pertinents et qu'elles répondent à ses questions ;
3. Évaluation de la situation ;
4. S'il constate qu'il y a effectivement erreur ou injustice, le Protecteur du citoyen transmet ses recommandations afin que le ministère, l'organisme ou l'instance remédie à la situation le plus rapidement possible. Le Protecteur du citoyen a un pouvoir de recommandation. Il ne peut imposer ses avis comme le ferait un tribunal. Cependant, 99 % des recommandations du Protecteur du citoyen sont acceptées par les ministères, les organismes et les instances ;
5. Le Protecteur du citoyen vous informe de manière claire et précise des conclusions de son enquête ;
6. Si le Protecteur du citoyen juge qu'il n'y a pas eu erreur ou injustice, il vous informe de sa décision de ne pas aller plus loin et vous en explique les motifs.

### Plaintes concernant les organismes communautaires

La démarche du Commissaire régional aux plaintes est identique à celle du Protecteur du citoyen, que la plainte concerne un organisme communautaire ou un établissement.