OUTIL DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE EN CONTEXTE DE COHABITATION

OBJECTIF DE L'OUTIL : Plusieurs partenaires montréalais constatent la difficulté pour une personne aînée, demeurant de plein droit chez elle, de se libérer d'une personne maltraitante cohabitant avec elle, parfois de façon permanente mais le plus souvent pour une période qui se voulait temporaire. Les mesures pour aider une personne aînée dans ce contexte semblent peu nombreuses et méconnues. Sachant que la cohabitation est un facteur de risque à la maltraitance et que le tiers (32 %) des personnes maltraitantes cohabitent avec la victime aînée (Institut de la statistique du Québec, 2019)[i], un comité de travail montréalais, composé de partenaires intersectoriels[ii], est coordonné par la Coordination régionale de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal. L'objectif du comité est d'identifier les mesures d'intervention dans ce contexte.

Le présent outil est issu des travaux de ce comité et vise à améliorer la gestion des situations de maltraitance en contexte de cohabitation. **Dans son ensemble, bien que cet outil soit orienté vers les personnes aînées, il est également applicable aux personnes majeures en situation de vulnérabilité[iii].**

À QUI S'ADRESSE L'OUTIL? : Cet outil s'adresse aux intervenants des secteurs institutionnel, communautaire et policier.

COMMENT FONCTIONNE L'OUTIL ? : L'outil est divisé en 3 secteurs d'intervention soit psychosocial, juridique et policier. Compte tenu de la complexité des situations de maltraitance et pour mieux aider la personne, il peut être nécessaire de faire appel à plus d'un secteur d'intervention à la fois. Les secteurs d'intervention comprennent les éléments suivants, lorsqu'applicable:

- Prévention
- Repérage
- Signalement
- Intervention

Sous chacun de ces éléments, se retrouvent des mesures d'intervention pouvant être proposées à la personne en situation de maltraitance en contexte de cohabitation selon sa situation spécifique et l'avenue qu'elle souhaiterait entreprendre. Le tableau prend également en compte le type de cohabitation et le profil de la personne aînée incluant son besoin d'accompagnement, d'assistance et de représentation légale.

Dans le tableau, un ● indique que la mesure peut être applicable au type de cohabitation et au profil correspondants à la personne.

Des notes de bas de page offrent un complément d'information au contenu du tableau. Pour visualiser une note, déposer votre curseur sur le chiffre romain dans le texte. Pour accéder aux hyperliens, consulter directement les notes de bas de page.

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

SI VOUS ÊTES CONFRONTÉ À UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ENVERS UNE PERSONNE AÎNÉE OU MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ, CONTACTER LA LIGNE AIDE MALTRAITANCE ADULTES AÎNÉS POUR UNE CONSULTATION PROFESSIONNELLE AU 1 888 489-2287 OU EN PRENANT RENDEZ-VOUS SUR LEUR SITE WEB.

POUR UN COMPLÉMENT D'INFORMATION SUR LA MALTRAITANCE, CONSULTER :

- Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées
- Le site web de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

LEXIQUE

Bail : Le bail est un contrat verbal ou écrit par lequel le locateur s'engage à procurer la jouissance exclusive d'un logement pendant un certain temps au locataire qui consent à payer le loyer convenu. Source : TAL

Colocataire : Un colocataire est la personne qui conclut un bail en colocation, c'est-à-dire avec une ou plusieurs personnes (colocataires). Les colocataires s'engagent au niveau juridique entre eux et avec un locateur commun. Source : TAL

Locataire : Un locataire est la personne qui loue un logement à un locateur. Source : TAL

Locateur : Un locateur est la personne qui loue un logement à un locataire. Selon le Code civil du Québec, le terme « locateur » désigne généralement le propriétaire d'un immeuble où se situe le logement. Source : TAL

Simple occupant : Un simple occupant est la personne qui occupe simplement les lieux sans entente avec un locataire ou d'obligations contractuelles envers le locateur. Source : SOQUIJ et TAL

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

CAVAC :	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CDPDJ :	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
HLM :	Habitations à loyer modique
IMAQ :	Institut de médiation et d'arbitrage du Québec
IVAC :	Indemnisation des victimes d'actes criminels
OMHM :	Office municipal d'habitation de Montréal
PIC :	Processus d'intervention concerté
SPVM :	Service de Police de la Ville de Montréal
TAL :	Tribunal administratif du logement

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

Secteur d'intervention		Type de cohabitation				Profil de la personne			
PSYCHOSOCIAL		**La personne aînée héberge chez elle la personne qui la maltraite**	**La personne aînée demeure chez la personne qui la maltraite**	**La personne aînée est maltraitée par un voisin**	**La personne aînée est en situation de maltraitance dans une relation locative[iv]**	**La personne aînée peut obtenir de l'aide de façon autonome**	**La personne aînée a besoin d'être accompagnée pour obtenir de l'aide[v] ou bénéficie d'une mesure d'assistance[vi]**	**La personne aînée est présumée inapte mais n'a pas de représentant légal**	**La personne aînée est sous tutelle au majeur ou sous mandat de protection homologué[vii]**
Prévention	Initiatives de sensibilisation à la maltraitance[viii]	●	●	●	●	●	●	●	●
	Matériel de sensibilisation à la maltraitance[ix]	●	●	●	●	●	●	●	●
Repérage	Vigilance du voisinage relativement à la sécurité[x]	●	●	●	●	●	●	●	●
	Repérage d'indices de maltraitance de la part de toute personne œuvrant auprès d'une personne aînée[xi]	●	●	●	●	●	●	●	●
Signalement[xii]	Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance	●	●	Possiblement si un lien de confiance [xiii]était établi avec la personne maltraitante	Possiblement si un lien de confiance [xiv]était établi avec la personne maltraitante	N/A	Seulement si les conditions de signalement obligatoire sont présentes	Seulement si les conditions de signalement obligatoire sont présentes	●
	Signalement volontaire d'une situation de maltraitance	●	●	Possiblement si un lien de confiance [xv]était établi avec la personne maltraitante	Possiblement si un lien de confiance [xvi]était établi avec la personne maltraitante	●	●	●	●
	Communication d'un renseignement en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes identifiable lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves (physiques ou psychologiques), lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace une personne ou un groupe et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence[xvii]	●	●	●	●	●	●	●	●

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

Secteur d'intervention		Type de cohabitation				Profil de la personne			
	Dans le cadre du PIC, levée de la confidentialité ou du secret professionnel lorsque le tuteur ou le mandataire est la personne maltraitante et que le consentement à l'échange de renseignements personnels doit être donné par celui-ci[xviii]	●	●	●	●	N/A	N/A	N/A	●
	Un organisme du secteur de la santé et des services sociaux peut communiquer un renseignement qu'il détient à un corps de police lorsqu'il est nécessaire à la planification ou à l'exécution d'une intervention adaptée aux caractéristiques d'une personne ou de la situation, dans les cas suivants[xix]: ▪ Le corps de police intervient, à la demande de l'organisme, pour lui apporter de l'aide ou du soutien dans le cadre des services qu'il fournit à une personne ▪ L'organisme et le corps de police agissent en concertation ou en partenariat dans le cadre de pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières	●	●	●	●	●	●	●	●
	Plainte par la victime ou dénonciation par un tiers d'une situation d'exploitation à la CDPDJ	●	●	●	●	N/A	●	●	●
Intervention	Soutien psychosocial afin de créer un filet de sécurité autour de la personne	●	●	●	●	●	●	●	●
	Soins de santé ou de soutien à l'autonomie[xx]	●	●	●	●	●	●	●	●
	Scénarios de protection[xxi]	●	●	●	●	●	●	●	●
	Information et accompagnement au niveau du processus judiciaire par le CAVAC	●	●	●	●	●	●	●	●
	Intervention post-traumatique par le CAVAC	●	●	●	●	●	●	●	●
	Assistance technique pour présenter des demandes ou produire des documents visant à exercer des droits (demande d'indemnisation à l'IVAC, déclaration de la victime, etc.) par le CAVAC	●	●	●	●	●	●	●	●
	Médiation[xxii]	●	●	●	●	●	●	●	●
	Hébergement temporaire ou hébergement de crise[xxiii]	●	●	●	●	●	●	●	●

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

Secteur d'intervention		Type de cohabitation				Profil de la personne			
	Relocalisation de la personne en situation de maltraitance	●	●	●	●	●	●	●	●
	Demande de transfert de logement au sein du parc de l'OMHM pour motifs biopsychosociaux[xxiv]	●	N/A	●	N/A	●	●	●	●
	Déclaration au bail de tous les locataires en HLM (exigence de l'OMHM)[xxv]	●	●	N/A	N/A	●	●	●	●
JURIDIQUE[xxvi]		**La personne aînée héberge chez elle la personne qui la maltraite**	**La personne aînée demeure chez la personne qui la maltraite**	**La personne aînée est maltraitée par un voisin**	**La personne aînée est en situation de maltraitance dans une relation locative**[xxvii]	**La personne aînée peut obtenir de l'aide de façon autonome**	**La personne aînée a besoin d'être accompagnée pour obtenir de l'aide**[xxviii] **ou bénéficie d'une mesure d'assistance**[xxix]	**La personne aînée est présumée inapte mais n'a pas de représentant légal**	**La personne aînée est sous tutelle au majeur ou sous mandat de protection homologué**[xxx]
Intervention	**Mesures d'intervention s'adressant au locataire**[xxxi]								
	Quitter un logement en cours de bail	●	N/A	●	●	●	●	●	●
	Demande de résiliation d'une entente de colocation	●	●	N/A	N/A	●	●	●	●
	Contestation d'une reprise de logement ou d'une éviction du logement	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●
	Contestation de la hausse de loyer	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●
	Contestation de la modification d'une condition au bail	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●
	Avis au locateur ou dépôt d'une plainte au TAL pour la perte de la jouissance paisible du logement	N/A	N/A	●	●	●	●	●	●
	Ordonnance de faire les travaux et autres recours au TAL en cas d'insalubrité du logement	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●
	Conciliation entre locateur et locataire	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●
	Plainte concernant un organisme sans but lucratif d'habitation ou une coopérative d'habitation dont l'exploitation est encadrée par une convention avec la Société d'habitation du Québec	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

Secteur d'intervention		Type de cohabitation				Profil de la personne			
	Mesures d'intervention s'adressant au locateur								
	Injonction (demande d'expulsion) d'un simple occupant à la cour supérieure du Québec	●	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●
	Représentation								
	Assistance par un tiers lors d'une audition devant le TAL	●	●	●	●	N/A	●	●	●[xxxii]
	Mandat de représentation par une des personnes visées par la représentation à l'audience en cas de motif sérieux de ne pouvoir se présenter au TAL	●	●	●	●	●	●	●	●
	Autoreprésentation au TAL[xxxiii]	●	●	●	●	●	N/A	N/A	N/A
	Représentation par un avocat du secteur privé[xxxiv]	●	●	●	●	●	●	●	●
	Représentation par un avocat du secteur public[xxxv]	●	●	●	●	●	●	●	●
	Mesures générales								
	Demande d'enquête pouvant mener à une sanction pénale en lien avec la maltraitance	●	●	Possiblement si un lien de confiance [xxxvi]était établi avec la personne maltraitante	Possiblement si un lien de confiance [xxxvii]était établi avec la personne maltraitante	N/A	●	●	●
	Lettre de mise en demeure	●	●	●	●	●	●	●	●
	Ordonnance de protection en matière civile	●	●	●	●	●	●	●	●
	Suspension d'un conseil d'administration suite à une situation de maltraitance envers un occupant d'un logement[xxxviii]	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●
POLICIER		**La personne aînée héberge chez elle la personne qui la maltraite**	**La personne aînée demeure chez la personne qui la maltraite**	**La personne aînée est maltraitée par un voisin**	**La personne aînée est en situation de maltraitance dans une relation locative[xxxix]**	**La personne aînée peut obtenir de l'aide de façon autonome**	**La personne aînée a besoin d'être accompagnée pour obtenir de l'aide[xl] ou bénéficie d'une mesure d'assistance[xli]**	**La personne aînée est présumée inapte mais n'a pas de représentant légal**	**La personne aînée est sous tutelle au majeur ou sous mandat de protection homologué[xlii]**

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

Secteur d'intervention		Type de cohabitation				Profil de la personne			
Repérage	Vigilance des policiers relativement aux indices de maltraitance envers une personne aînée dans le cadre de leurs activités	•	•	•	•	•	•	•	•
Intervention	Rencontre de l'agent sociocommunautaire avec la personne maltraitée	•	•	•	•	•	•	•	•
	Rencontre de l'agent sociocommunautaire avec la personne maltraitante	•	•	•	•	•	•	•	•
	Plainte au service policier[xliii] pour infraction criminelle notamment pour intimidation, voie de fait, menaces, harcèlement, méfait[xliv], vol [xlv]	•	•	•	•	•	•	•	•
	Engagement de ne pas troubler l'ordre public[xlvi]	•	•	•	•	•	•	•	•
	Rédaction d'un rapport policier d'incident au SPVM dans tous les cas de maltraitance, qu'il y ait dénonciation, plainte ou non	•	•	•	•	•	•	•	•

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

Notes de bas de page

[i] Institut de la statistique du Québec. (2020, octobre). *Enquête sur la maltraitance envers les personnes aînées au Québec 2019 : portrait de la maltraitance vécue à domicile.* https://statistique.quebec.ca/fr/document/enquete-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-ainees-au-quebec

[ii] Le comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation est composé des organismes partenaires suivant : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels, Centre de justice de proximité de Montréal, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, coordination nationale spécialisée dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées d'expression anglaise et de communautés culturelles, Curateur public du Québec, Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés, Office municipal d'habitation de Montréal, Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec.

[iii] Une personne en situation de vulnérabilité est définie dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.* Cette définition repose sur la capacité de la personne à demander ou à obtenir de l'aide. Pour un soutien quant à l'application de cette loi, consulter la *Grille d'analyse d'une situation de maltraitance dans le contexte de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.*

[iv] La maltraitance dans la relation locative inclut les rapports entre locataire et locateur ou autres acteurs tels qu'un concierge ou un administrateur.

[v] Une personne ayant besoin d'être accompagnée pour obtenir de l'aide pourrait être en situation de vulnérabilité en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Source : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 4).

[vi] La mesure d'assistance permet à une personne qui vit une difficulté (par exemple, une difficulté à comprendre certaines transactions bancaires, à communiquer avec les entreprises de services ou à prendre des décisions) d'être assistée par une ou deux autres personnes dans ses prises de décisions, l'exercice de ses droits et la gestion de ses biens. La mesure d'assistance permet à la personne assistée de conserver l'exercice de tous ses droits et de rester maitre de ses décisions et de ses avoirs. Pour rechercher un assistant reconnu et la personne assistée, consulter le Registre public des assistants.

[vii] Pour vérifier si une personne est sous tutelle au majeur ou sous mandat de protection, consulter le Registre public des mesures de représentation.

[viii] Différentes initiatives de sensibilisation à la maltraitance sont disponibles : Programme Aîné-Avisé; Programme Ce n'est pas correct!; Jeu sérieux La P'tite vie en résidence; Programme BIEN en résidence; Boîte à outils : la bientraitance des personnes proches aidantes.

[ix] Le matériel de sensibilisation suivant est disponible en ligne : Dépliant (français et anglais) La maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est tolérance zéro! N'hésitez pas à en parler et à agir; Dépliant (en 6 langues) La maltraitance, ça nous concerne tous!; *Affiche* La maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro!; Carte Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

[x] La vigilance du voisinage favorise la mise en place d'un réseau de sentinelle et d'entraide entre les locataires d'un même milieu de vie collectif par exemple, par l'intermédiaire de programme tel Un Vigilant Veille sur Vous.

[xi] Pour mieux repérer des situations potentielles de maltraitance, consulter l'*Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes aînées.*

[xii] Un signalement est la transmission, faite verbalement ou par écrit, des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées (par exemple, au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services). Source : *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (p. 12). Bien que la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* oblige à signaler certaines situations de maltraitance, le signalement volontaire est toujours encouragé. Pour connaître les organisations à qui adresser un signalement ou pour tout questionnement relatif au signalement, contacter la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

[xiii] Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit **dans une relation où il devrait y avoir de la confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. Source : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 3).

[xiv] Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit **dans une relation où il devrait y avoir de la confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 3).

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

[xv] Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit **dans une relation où il devrait y avoir de la confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 3).

[xvi] Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit **dans une relation où il devrait y avoir de la confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 3).

[xvii] Source : *Loi 5 sur les renseignements de santé et de services sociaux (art. 74.)* entrée en vigueur le 1er juillet 2024.

*****les Lois suivantes sont en attente d'être abrogées suite à l'entrée en vigueur le 1er juillet 2024 de la** Loi 5 sur les renseignements de santé et de services sociaux **en accord avec l'article 74 :**

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (art. 20.1., al. 2, par. 2), *Code des professions (art. 60.4., al. 3)*, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnel (art. 59.1., al. 1)*.

[xviii] Source : : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (art. 20.1., al. 2, par. 1)*.

[xix] Source : *Loi 5 sur les renseignements de santé et de services sociaux (art. 76.)* entrée en vigueur le 1er juillet 2024.

[xx] Pour en savoir plus sur les soins de santé ou de soutien à l'autonomie, consulter le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (p. 149)*.

[xxi] Pour en savoir plus sur les scénarios de protection, consulter le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (p. 105)*.

[xxii] Organismes offrant de la médiation : Équijustice; IMAQ.

[xxiii] Pour connaître les disponibilités en maison d'hébergement pour femmes, contacter : SOS violence conjugale.

Pour connaître les services d'intervention de crise qui offrent de l'hébergement temporaire et de crise, consulter le site web du Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec.

[xxiv] Pour faire une demande de transfert de logement, contacter le centre d'appel de l'OMHM : 514-872-6442.

[xxv] Tous les résidents doivent être déclarés à l'OMHM. On peut dénoncer un résident non autorisé à l'OMHM pour aider la personne locataire à régulariser sa situation. Contacter le centre d'appel de l'OMHM : 514-872-6442.

[xxvi] Pour un soutien juridique, contacter : Aide juridique Montréal-Laval; Centre de justice de proximité du Grand-Montréal; Clinique juridique des aînés; Juristes à domicile.

[xxvii] La maltraitance dans la relation locative inclut les rapports entre locataire et locateur ou autres acteurs tels qu'un concierge ou un administrateur.

[xxviii] Une personne ayant besoin d'être accompagnée pour obtenir de l'aide pourrait être en situation de vulnérabilité en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Source : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 4).

[xxix] La mesure d'assistance permet à une personne qui vit une difficulté (par exemple, une difficulté à comprendre certaines transactions bancaires, à communiquer avec les entreprises de services ou à prendre des décisions) d'être assistée par une ou deux autres personnes dans ses prises de décisions, l'exercice de ses droits et la gestion de ses biens. La mesure d'assistance permet à la personne assistée de conserver l'exercice de tous ses droits et de rester maitre de ses décisions et de ses avoirs. Pour rechercher un assistant reconnu et la personne assistée, consulter le Registre public des assistants.

[xxx] Pour vérifier si une personne est sous tutelle au majeur ou sous mandat de protection, consulter le Registre public des mesures de représentation.

[xxxi] Pour des informations et de l'aide au niveau de la défense des droits des locataires, contacter un comité logement ou association de locataires.

[xxxii] Bien que le représentant légal (tuteur ou mandataire) ait la responsabilité de donner suite à une demande d'audience, il pourrait être nécessaire que la personne représentée soit elle-même présente à l'audience et avoir besoin d'être assistée par un tiers (par exemple, d'un intervenant). Il se pourrait également que le représentant légal n'ait pas le même avis sur la demande en cours que la personne représentée et que cette dernière souhaite faire valoir son point de vue en étant assistée par un tiers.

[xxxiii] Pour un soutien et de l'information juridique pour une autoreprésentation au TAL, contacter le Centre de justice de proximité du Grand-Montréal.

[xxxiv] Pour trouver un avocat du secteur privé, spécialisé en droit du logement, consulter : Bottin des avocats du Barreau du Québec; JurisRéférence; Service de référence du Barreau de Montréal.

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.

[xxxv] Pour trouver un avocat du secteur public, consulter le site web de l'Aide juridique Montréal-Laval.

[xxxvi] Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit **dans une relation où il devrait y avoir de la confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 3).

[xxxvii] Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit **dans une relation où il devrait y avoir de la confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 3).

[xxxviii] Source : *Loi sur la Société d'habitation du Québec* (art. 85.2., al. 1, par. 5). Pour un soutien avec cette mesure, contacter un comité logement ou association de locataires.

[xxxix] La maltraitance dans la relation locative inclut les rapports entre locataire et locateur ou autres acteurs tels qu'un concierge ou un administrateur.

[xl] Une personne ayant besoin d'être accompagnée pour obtenir de l'aide pourrait être en situation de vulnérabilité en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Source : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (art. 2., al. 4).

[xli] La mesure d'assistance permet à une personne qui vit une difficulté (par exemple, une difficulté à comprendre certaines transactions bancaires, à communiquer avec les entreprises de services ou à prendre des décisions) d'être assistée par une ou deux autres personnes dans ses prises de décisions, l'exercice de ses droits et la gestion de ses biens. La mesure d'assistance permet à la personne assistée de conserver l'exercice de tous ses droits et de rester maitre de ses décisions et de ses avoirs. Pour rechercher un assistant reconnu et la personne assistée, consulter le Registre public des assistants.

[xlii] Pour vérifier si une personne est sous tutelle au majeur ou sous mandat de protection, consulter le Registre public des mesures de représentation.

[xliii] Suite à une plainte au service policier, s'il y a arrestation du suspect, certaines dispositions du code criminel permettent aux policiers de libérer la personne en émettant des conditions afin de protéger la victime jusqu'à la date de comparution, par exemple, une interdiction de contacter la victime ou de se trouver à son domicile.

[xliv] Pourrait être considéré comme un méfait le fait de couper l'eau, le chauffage ou l'électricité d'un locataire sans justification d'urgence ou de travaux avec 24 heures d'avis, le fait d'évincer un locataire sans autorisation légale ou de bloquer l'accès à son logement en changeant les serrures.

[xlv] Pourrait être considéré comme un vol le fait de retenir des meubles ou autre biens contre la volonté de la personne.

[xlvi] L'engagement à ne pas troubler l'ordre public peut être demandé dans deux contextes distincts, lorsque la personne contacte le service policier pour dénoncer une situation de maltraitance :

1) Lors d'une situation de maltraitance où une infraction criminelle aurait été commise;
2) Lorsque la situation de maltraitance ne constitue pas une infraction criminelle et que la personne craint pour sa sécurité ou celle de ses biens.

Outil créé par la Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées de la région de Montréal et le Service de Police de la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité montréalais sur la maltraitance en contexte de cohabitation, le 1er septembre 2024.