

Une expérience québécoise : *Mon toit, mes droits*

Union des consommateurs (UC) est un organisme sans but lucratif qui regroupe neuf associations coopératives d'économie familiale (ACEF) et l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC). La mission d'UC est de promouvoir et de défendre les droits des consommateurs. Les interventions de l'organisme s'articulent autour des valeurs chères à ses membres, soit la solidarité, l'équité, la justice sociale et l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental. La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face. Ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres, les ACEF et l'ACQC, dans leur communauté.

Les membres d'Union des consommateurs sont de plus en plus souvent interpellés par des aînés qui rencontrent des problèmes en matière d'habitation pouvant entraîner des répercussions financières sérieuses. Bien que de nombreuses études démontrent l'appauvrissement, la vulnérabilité des aînés ou encore certaines formes de maltraitance envers ces derniers, rares sont celles qui s'intéressent aux enjeux d'exploitation et de fraudes spécifiquement liés à l'habitation. Certains cas d'exploitation flagrants ont été portés devant des instances publiques (tribunaux, régies ou autres) mais, bien souvent, les aînés ignorent que les actes dont ils sont victimes peuvent être réprimés et, lorsqu'ils ne l'ignorent pas, bien souvent encore ils refusent d'en parler parce qu'ils ont honte de la situation dans laquelle ils se retrouvent ou parce qu'ils ont peur des représailles. En fait, non seulement l'exploitation des aînés dans le domaine de l'habitation n'a pas fait l'objet d'études spécifiques mais elle n'a pas fait non plus l'objet d'une judiciarisation véritable. C'est donc dans cette perspective et pour répondre à un besoin précis qu'UC a déposé un projet de recherche-action pancanadien à Nouveaux Horizons pour les aînés.

Un projet sur 3 ans

Le projet *Mon toit, mes droits* (MTMD) s'est déroulé d'avril 2012 à mars 2015. Par des activités de recherche, de formation, d'information et de sensibilisation, ce projet a outillé les aînés, leurs familles et les intervenants à défendre les droits des aînés en matière d'habitation afin de contrer les pratiques frauduleuses et l'exploitation financière.

L'an 1 : D'abord, il y a eu la formation d'un comité consultatif responsable de l'orientation du projet. Ensuite, la réalisation d'une recherche-action directement auprès des aînés a diagnostiqué l'état de la fraude et de l'exploitation en matière d'habitation. Une revue de littérature et une recherche documentaire ont fourni de l'information légale et juridique pour le Québec.

L'an 2 : La deuxième année a extrait les éléments de contenu de la recherche pour concevoir des objectifs pédagogiques en fonction des besoins exprimés, des meilleurs pratiques identifiées, des enjeux ou problématiques identifiées et des informations légales et juridiques. Ensuite, nous avons développé un curriculum éducatif pour répondre aux

besoins des aînés, produit les outils pédagogiques nécessaires aux formateurs et, finalement, créé des supports visuels (*Power point*) pour chacun des contenus développés. Les thèmes détaillés suite à notre recherche sont : Reconnaître le commerce itinérant; Rénover et entretenir ma maison; Comprendre mes droits et mes obligations en tant que locataire aîné; Préparatifs en vue de la vente de ma propriété; Utiliser la valeur nette de son habitation¹. Finalement, la deuxième année de notre projet visait à former les intervenants ciblés par le projet et intéressés à offrir les contenus à la clientèle aînée.

L'an 3 : C'est au cours de la troisième année que la réalisation des activités d'information auprès des aînés a eu lieu. Initialement, des *focus group* ont été organisés auprès des aînés afin de connaître les moyens les plus efficaces pour les rejoindre lorsque les organismes ont de l'information à leur transmettre. UC et ses membres ont alors pu effectuer une promotion nationale efficace : les conférences élaborées ont été proposées à une centaine d'organismes, des chroniques ont été publiées dans les journaux, des municipalités ont été approchées, etc. Les nombreuses demandes de conférences à travers le Québec confirment, d'une part, la pertinence de ce projet et, d'autre part, l'efficacité de la promotion organisée. Au cours de la dernière année, environ 150 conférences ont été offertes et plus de 2000 aînés québécois ont assisté à ces activités.

Toujours pendant cette troisième année, le contenu des conférences a été adapté à la législation des trois autres provinces visées par cette recherche, soit le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et le Manitoba. Il est aussi prévu qu'un site internet héberge les présentations *power point* afin que les conférences soient accessibles à toute personne concernée par le sujet ou à tout organisme intéressé à présenter les contenus à la population touchée.

Les conférences MTMD

Reconnaître le commerce itinérant

- Phénomène de l'exploitation financière
- Définition du commerce itinérant
- Activités
- Conseils et mises en garde
- Pratiques interdites
- Mise en situation

Rénover et entretenir ma maison

- Phénomène de l'exploitation financière
- Information à obtenir et vérifications à faire en vue de travaux de rénovation ou de réparation
- Conclusion d'une entente claire avec un entrepreneur
- Droits et obligations pendant la réalisation des travaux
- Recours en cas d'insatisfaction

¹ Les grandes lignes de chacune des conférences sont détaillées à la fin de ce résumé.

Comprendre mes droits et mes obligations en tant que locataire aîné

- Phénomène de l'exploitation financière
- Informations générales aux locataires aînés
- Informations spécifiques aux locataires aînés habitant une résidence privée pour aînés

Préparatifs en vue de la vente de ma propriété

- Phénomène de l'exploitation financière
- Inspection pré-vente
- Évaluation de la maison
- Choix d'un courtier immobilier
- Choix d'un arpenteur géomètre
- Certificat de localisation
- Déclaration du vendeur
- «Home staging»

Utiliser la valeur nette de ma maison

- Phénomène de l'exploitation financière
- Valeur nette de la propriété
- Refinancement hypothécaire
- Marge de crédit hypothécaire
- Deuxième hypothèque
- Emprunt sur les remboursements anticipés
- Hypothèque inversée

Union des consommateurs

6226, rue Saint-Hubert

Montréal, Québec

H2S 2M2

Téléphone: 514 521-6820

Sans frais (extérieur de Montréal): 1-888-521-6820

info@uniondesconsommateurs.ca

<http://uniondesconsommateurs.ca/>