

GUIDE DE BON VOISINAGE



COMITÉ
DE BON
VOISINAGE
(CBV)
POUR LES
COOPÉRATIVES
D'HABITATION

2012



La Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH) est un vecteur de services pour les fédérations régionales ainsi que pour les membres de coopératives d'habitation. Elle a notamment pour mission de diffuser de l'information et de concevoir des outils à l'intention des fédérations et des coopératives d'habitation pour les aider, entre autres, à assurer une saine gestion de leurs finances et de leurs immeubles et à améliorer leurs conditions de logement.

Nous offrons nos remerciements particuliers à la Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie (FCHE), à l'organisme de justice alternative Le Pont ainsi qu'au Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ).

Nous tenons également à remercier les personnes suivantes pour leur contribution et leur excellent travail.

Recherche et rédaction :

- René Bougie (Stagiaire de la FCHE et étudiant de l'IRECUS)
- Nathalie Genois (CQCH)
- Hélène Jacques (CQCH)
- Vincent Roy (CQCH)

Mise en page :

- Martine Soucy (CQCH)
- Isabelle Godbout (CQCH)

Coordination du projet :

- Hélène Jacques (CQCH)

DROITS RÉSERVÉS

Certains contenus du présent document sont protégés par les lois relatives aux droits d'auteur. Par conséquent, toute reproduction, représentation et adaptation de ces contenus n'est possible que par l'autorisation de la Confédération.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. MÉDIATION.....	5
1.1 MÉDIATION DE TYPE RELATIONNEL	Erreur ! Signet non défini.
1.2 MÉDIATION CITOYENNE COOPÉRATIVE	Erreur ! Signet non défini.
2. EXPÉRIENCE PRATIQUE.....	Erreur ! Signet non défini.
2.1 ORIGINES DU PROJET DE BON VOISINAGE	Erreur ! Signet non défini.
2.2 IMPACTS POTENTIELS DU PROJET DE BON VOISINAGE	Erreur ! Signet non défini.
2.3 RESPONSABILITÉS DU LOCATEUR DANS UN CONTEXTE DE TROUBLES DE VOISINAGE	Erreur ! Signet non défini.
2.4 DESCRIPTION DU PROJET DE BON VOISINAGE.....	Erreur ! Signet non défini.
2.4.1 PRÉSENTATION DE LA PHASE I POUR LES FÉDÉRATIONS	Erreur ! Signet non défini.
2.4.2 PRÉSENTATION DE LA PHASE II POUR LES COOPÉRATIVES D’HABITATION	Erreur ! Signet non défini.
3. IMPLANTATION DE LA PHASE II POUR LES COOPÉRATIVES D’HABITATION.....	16
3.1 ÉTAPES DE MISE SUR PIED D’UN COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV).....	16
3.2 OUTILS DISPONIBLES POUR LE CBV	17
TROUSSE D’OUTILS POUR LE COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV)	
MODÈLE DE POLITIQUE DE GESTION DU COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV)	20
FORMULAIRE DE DEMANDE D’AIDE ET DE SUIVI.....	28
CODE D’ÉTHIQUE DES MEMBRES DU COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV).....	30
ENTENTE DE BON VOISINAGE.....	36

INTRODUCTION

C'est avec plaisir que nous vous présentons de nouveaux outils à l'usage des fédérations régionales et des coopératives d'habitation. Ce guide offre la possibilité d'élaborer et de mettre en place des pratiques de bon voisinage.

Nous avons regroupé l'ensemble des éléments pertinents, utiles aux administrateurs, aux directeurs généraux et aux employés des fédérations régionales ainsi qu'aux membres des coopératives d'habitation désireux d'introduire des outils pour promouvoir et favoriser le bon voisinage et la médiation citoyenne coopérative dans le cadre de la gestion des différends ayant cours au sein de leurs coopératives d'habitation.

Ce guide est le fruit de la mise en commun du travail et de l'expertise de nombreuses personnes et organisations coopératives et communautaires. Il a été conçu comme un outil de soutien des fédérations et des coopératives d'habitation pour une gestion efficace des différends en accord avec les valeurs coopératives.

L'objectif général de ce projet consiste à offrir aux résidents des coopératives d'habitation une option de prévention et de gestion des conflits mettant en cause des troubles de voisinage actuels ou émergents. On entend par troubles de voisinage un ou des inconvénients anormaux subis par un voisin et découlant de la conduite d'un autre voisin, et qui, en raison de son caractère excessif et répétitif, dépasse les limites de la tolérance mutuelle que les voisins se doivent en tenant compte de l'ensemble des circonstances.

Notons que la mise sur pied d'un projet de bon voisinage et l'utilisation de ce guide n'éliminent en rien l'obligation du conseil d'administration, à titre de locateur, de procurer la jouissance paisible des lieux loués aux locataires de la coopérative¹.

¹ En référence aux articles du Code civil du Québec suivants : 1854, 1858, 1859, 1860, 1861, 1863.

1. ORIGINES DU PROJET DE BON VOISINAGE

1.1 LOI SUR LES COOPÉRATIVES

En 2005, l'introduction de deux nouvelles dispositions dans la Loi sur les coopératives² allait permettre l'émergence des prémisses du projet de bon voisinage de la Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie (FCHE). Ces deux dispositions sont les articles 54.1 et 221.2.1 qui se lisent comme suit :

54.1. « Afin de favoriser le règlement de différends pouvant intervenir entre la coopérative et un membre ou un membre auxiliaire, la coopérative peut, par règlement, déterminer des modalités de recours à la médiation. »

221.2.1. « Une coopérative d'habitation doit, lors de son assemblée générale d'organisation, adopter le règlement prévu à l'article 54.1.

Une coopérative d'habitation constituée avant le 17 novembre 2005 bénéficie d'un délai de 12 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent article pour adopter le règlement prévu au premier alinéa. »

Le législateur désirait, grâce à ces dispositions, encourager les « institutions qui reposent sur la participation et l'égalité des membres³ » à « introduire des mécanismes visant à éviter la judiciarisation des débats⁴ » afin de ne pas « affaiblir [les] coopérative[s]⁵ ».

1.2 EXPÉRIENCE DE LA FÉDÉRATION DES COOPÉRATIVES D'HABITATION DE L'ESTRIE-(FCHE)

Dès 2006, la FCHE a communiqué et a rencontré à plusieurs occasions, l'organisme de justice alternative (OJA) Le Pont⁶ en tant qu'instance de médiation citoyenne et de formation spécialisée dans la médiation citoyenne établi à Sherbrooke.

L'objectif principal de ce rapprochement entre ces organismes consistait à établir une collaboration afin d'offrir aux membres de coopératives d'habitation un accès à des services de

² L.R.Q., chapitre C-67.2

³ *Journal des débats*, Commission permanente de l'économie et du travail, Cahier n° 13, 20 novembre 2003, p.1-34. (Projet de loi n° 22)

⁴ *Journal des débats*, Commission permanente de l'économie et du travail, Cahier n° 17, 1^{er} décembre 2003, p.1-62. (Projet de loi n° 22)

⁵ *Journal des débats*, Commission permanente de l'économie et du travail, Cahier n° 13, 20 novembre 2003, p.1-34. (Projet de loi n° 22)

⁶ Le Pont a acquis une solide réputation régionale dans le développement d'initiatives de médiation sociale et pénale dans divers milieux.

médiation dans le respect de la Loi sur les coopératives ainsi que des activités de promotion, de prévention des conflits dans une approche constructive et de bonnes relations entre les membres.

La collaboration allait de soi puisqu'au-delà du simple fait de vouloir s'associer afin d'offrir un service de médiation citoyenne coopérative, l'ensemble de la démarche s'inscrivait au sein même des valeurs des deux organisations que sont la prise en charge et la responsabilité personnelle et mutuelle, la démocratie, l'égalité, l'équité et la solidarité.

En effet, les initiatives développées par les OJA s'appuient sur ces aspects de leur mission et de leur déclaration de principes :

- une pratique différente en matière de justice;
- une approche qui repose sur une large implication communautaire;
- la participation de tous les acteurs impliqués;
- l'implication de personnes émanant de la communauté;
- éviter, autant que possible, le renvoi de la cause aux instances judiciaires;
- favoriser la mise en place de mécanismes alternatifs et informels de règlement des conflits;
- modifier les mentalités afin de permettre à chacun d'envisager la criminalité d'une manière plus nuancée;
- la solidarité et la promotion de comportements pacifiques;
- et l'établissement de rapports plus harmonieux entre les membres de la communauté.

De plus, les OJA privilégient une approche communautaire qui s'actualise par des notions d'empowerment, de réciprocité entre les personnes, de participation citoyenne et de développement social. Le modèle choisi permet de :

- mobiliser des individus autour d'une structure de gestion des conflits;
- miser sur les compétences présentes et potentielles dans le milieu;
- se développer selon les préoccupations, les objectifs et les ressources spécifiques à chaque milieu;
- supposer la participation active des différents acteurs dans l'actualisation des activités, mais aussi dans les prises de décision concernant les étapes d'implantation et les modalités de fonctionnement du service;
- acquérir et développer des compétences et des techniques permettant de gérer les conflits, favorisant du même coup la santé et le bien-être de tous.

Une des forces des entreprises coopératives réside dans le travail de collaboration et le partage équitable des forces de chacun. En participant de façon active au développement de la médiation citoyenne coopérative avec des organismes de justice alternative, les coopératives d'habitation élargiront l'application du principe d'intercoopération à des organisations sociales autre que des coopératives et s'inscriront positivement de façon encore plus marquée dans les collectivités dans lesquelles elles évoluent. Cela illustrera sans l'ombre d'un doute l'engagement envers la communauté tant des coopératives d'habitation que des organismes de justice alternative.

Autant les membres d'une coopérative d'habitation ont la responsabilité de faire rayonner, par leurs pratiques, ces valeurs coopératives dans leur milieu, autant la mise en place de comités de bon voisinage et la promotion de la médiation citoyenne coopérative permettent d'accroître la

diffusion de leurs valeurs communes et d'illustrer de façon concrète comment ces valeurs coopératives peuvent s'appliquer dans la prévention et la gestion des différends dans le respect des besoins de chacun.

C'est ainsi que dès 2006, l'assemblée générale des membres de la FCHE a été saisie de ces deux propositions :

- 1) « Les médiateurs professionnels du Pont se chargent de la médiation concernant les obligations de la Loi sur les coopératives;
- 2) Les coopératives mettront sur pied des comités de bon voisinage dans le but de favoriser un climat de bon voisinage, de prévenir les conflits et de combattre toute forme de violence. Lorsqu'il y a conflits entre membres, des médiateurs coopératifs formés pourront intervenir avec leurs pairs. »

À partir de 2006, la FCHE et Le Pont ont travaillé ensemble à définir le projet de bon voisinage et ont posé les bases qui permettent aujourd'hui d'offrir services et soutien aux coopératives d'habitation dans une structure de responsabilisation des membres, étant partie prenante du fonctionnement et de la réussite de ce projet.

Depuis 2008, les deux blocs de formation en médiation sont offerts, sur une base régulière, par l'organisme Le Pont, aux membres de coopératives d'habitation permettant ainsi la mise sur pied de comités de bon voisinage dans les coopératives et la formation de médiateurs coopératifs. Déjà, en 2009, la FCHE pouvait compter sur un comité de six médiateurs coopératifs.

Depuis, la FCHE et l'organisme Le Pont offrent un soutien à tous les comités de bon voisinage des coopératives d'habitation et la Fédération a mis en service la Ligne de bon voisinage et les premières médiations citoyennes se sont bien déroulées.

2. MÉDIATION

Comme le souligne Guy Boubault « *...pour vivre avec son voisin, régler le différend que l'on peut avoir avec lui, il va falloir lui parler, s'expliquer, proposer des solutions...* »⁷. Or, bon nombre de personnes semblent avoir perdu l'habitude de se parler et ont développé le réflexe de se tourner vers les instances officielles traditionnelles pour régler leurs différends. La médiation comme processus de gestion des conflits permet de remettre cette responsabilité entre les mains des individus, tout en leur offrant un cadre et un lieu où ils peuvent échanger.

La médiation est un processus de réappropriation des conflits par les parties concernées dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les

⁷ Boubault, G. (2000a). « Présentation », in G. Boubault et C. Le Meut (dir.), *Pratiques de médiation. Écoles, quartier, familles, justice : une voie pour gérer les conflits*. Paris, éd. Charles-Olivier Mayer.

personnes, de favoriser la communication, de les aider à améliorer une relation, de gérer ou de régler un conflit qui les oppose.

La médiation laisse place, par nature, à l'imagination et à la créativité dans la recherche de solutions et favorise une vision d'ensemble du conflit qui va au-delà des seules considérations juridiques du différend. La médiation cherche à mettre en valeur la mise en commun des efforts dans un esprit de collaboration vers une recherche de solutions.

2.1 MÉDIATION DE TYPE RELATIONNEL

Le concept de médiation peut correspondre à plusieurs réalités et approches différentes. Dans le cadre du présent projet, nous avons adopté l'approche de type relationnel puisque nous considérons qu'elle est la plus près des valeurs coopératives et du projet de médiation citoyenne coopérative.

D'abord, le style relationnel est le style le moins préstructurant : le conflit n'est pas prédéfini dans ses causes et les parties qui se rencontrent ***ne sont pas confinées à un modèle les invitant à atteindre un objectif précis, soit la signature d'un accord.*** Ensuite, le style relationnel permet de faire émerger les dimensions les plus diverses de toutes les composantes de la situation conflictuelle. Cela permet à chacune des parties d'avoir une vision plus complète sur le conflit et d'expliquer certaines réactions ou résistances, et ce, entre autres par le partage des sentiments qui s'y rattachent.

Par ce style, le médiateur adopte une attitude visant à établir la communication entre les parties. Ce style ne détermine pas que l'origine du conflit est conçue comme un bris de relation ou de communication entre les parties. ***Il présuppose plutôt que la communication constitue un élément essentiel*** pour que les parties puissent exprimer ce qu'elles ressentent et éventuellement suggérer des demandes ou des propositions.

Le style relationnel s'arrime bien avec les objectifs de la médiation citoyenne, puisqu'il encourage le médiateur à se centrer sur la relation et l'interaction entre les parties. Ce style est aussi privilégié en médiation citoyenne car les parties devront souvent continuer à se côtoyer dans l'avenir; il s'agit ainsi d'un apprentissage pour d'autres relations conflictuelles.

Utiliser le style relationnel permet d'être apte à organiser des échanges dans les situations les plus chargées sur le plan émotif. Aussi, le médiateur formé au style relationnel est davantage outillé pour organiser des échanges dans les situations porteuses de conséquences lourdes. Sans être nécessairement le cas à l'intérieur de tous les conflits en médiation citoyenne, cette situation peut cependant se produire.

Dans la pratique, les incidences à adopter le style relationnel sont nombreuses et ***portent principalement sur le rôle donné à la non-directivité, sur le respect des silences, sur l'importance de laisser les parties elles-mêmes décider ce qu'elles souhaitent.*** De tous les styles de médiation, le style relationnel est le moins directif puisque le seul objectif qui s'impose est l'établissement d'un lien et d'un dialogue entre les parties.⁸

⁸ Guide de médiation, © Regroupement des organismes de justice alternative du Québec-2004

Se centrer sur la relation entre les parties ne signifie donc pas qu'aucun accord ne sera conclu entre elles. Il signifie ***que l'accord n'est pas l'objectif premier de la démarche de médiation.*** En privilégiant la relation, le médiateur offre les conditions les plus adéquates pour que les parties choisissent librement d'en arriver à un accord.

2.2 MÉDIATION CITOYENNE

La médiation citoyenne est née du constat que les conflits sont inévitables et qu'ils feront toujours partie de la vie, les individus devant apprendre à composer avec eux de manière constructive et à s'outiller pour être en mesure de les prévenir et de mieux les résoudre.

La médiation citoyenne est une structure de gestion des différends qui s'appuie sur les individus appartenant à un milieu social donné (quartier, immeuble, municipalité, etc.).

Dans cette vision de la médiation, les médiateurs font partie intégrante de la communauté et, à la suite d'une formation et d'un encadrement professionnel, ces médiateurs citoyens sont alors en mesure d'accompagner leurs semblables dans la gestion de leurs conflits.

Depuis quelques années, le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) et ses membres font la promotion, forment et soutiennent les initiatives de médiation citoyenne⁹.

Selon le ROJAQ, l'objectif général et les objectifs spécifiques de la médiation citoyenne sont :

a) Objectif général

La médiation citoyenne est un projet collectif visant la promotion d'une saine gestion des conflits dans la communauté basée sur la communication et le dialogue.

b) Objectifs spécifiques

- Favoriser l'implication des individus dans le processus de gestion des conflits et de médiation afin de leur permettre de se réapproprier le pouvoir sur leur situation;
- Encourager le recours à des mécanismes alternatifs de gestion des conflits visant ainsi à gérer les rapports, les tensions sociales, les incivilités et la violence autrement que par la judiciarisation, la force ou l'intimidation;
- Améliorer les relations de voisinage et la qualité de vie en général;
- Développer un environnement ainsi qu'une qualité de vie marquée par les valeurs de justice et de respect des différences;
- Promouvoir les valeurs de la médiation (écoute, respect, communication, coopération dans la recherche de solutions, etc.);
- Créer ou recréer des liens entre les personnes du milieu donné.

⁹ Inspirées des travaux de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, chercheur au CNRS et professeur à l'Université Lyon 2.

3. PRÉSENTATION DU PROJET DE BON VOISINAGE

Les politiques de bon voisinage sont choses quasi courantes dans les coopératives d'habitation. Le mandat et les tâches des comités de bon voisinage diffèrent toutefois d'une région à l'autre et se restreignent à agir, de manière autonome, au sein même de sa propre coopérative d'habitation.

Le projet de bon voisinage est fort novateur. En plus d'offrir un modèle de politique de bon voisinage, il permet aux membres de s'impliquer directement dans les processus de prévention et de gestion de différends dans leur propre milieu de vie et, de manière plus large, d'être formés pour participer à l'offre de services de prévention et de gestion de conflits de leur fédération. En effet, le rôle des membres est crucial au sein même de l'offre de nouveaux services de la fédération puisque se sont eux qui, encadrés et formés par leur fédération et par l'OJA de leur région, agiront bénévolement comme personnes-ressources ou médiateurs.

3.1 IMPACTS POTENTIELS DU PROJET DE BON VOISINAGE

En plus de prévenir et de gérer des conflits, le projet de bon voisinage peut aussi présenter des retombées positives sur la vie associative et communautaire de la coopérative d'habitation.

En effet, la mise en place d'un comité de bon voisinage peut :

- Encourager le recours à des mécanismes alternatifs de gestion des différends visant à assainir les rapports entre les membres et à apaiser les tensions au sein des coopératives d'habitation, autrement que par la judiciarisation, la force ou l'intimidation;
- Promouvoir les valeurs de la médiation et de la coopération : écoute, respect de la dignité, communication, coopération dans la recherche de solution, etc.;
- Favoriser l'implication des membres dans le processus de gestion des conflits et de médiation afin de leur permettre de se réapproprier le pouvoir sur leur situation;
- Diminuer le nombre de conflits de voisinage gérés par le conseil d'administration de la coopérative d'habitation;
- Développer un environnement ainsi qu'une qualité de vie marquée par les valeurs de justice et de respect des différences;
- Améliorer les relations de voisinage et la qualité de vie en général;
- Briser l'isolement et développer le sentiment d'appartenance;
- Accroître le sentiment de sécurité des résidents des coopératives d'habitation;
- Créer ou recréer des liens entre les personnes impliquées dans le différend¹⁰.

3.2 RESPONSABILITÉS DU LOCATEUR DANS UN CONTEXTE DE TROUBLES DE VOISINAGE

En tant que locatrice de logements, une coopérative d'habitation a, de par l'effet de la loi, l'obligation de procurer la jouissance paisible des lieux à chacun de ses locataires¹¹. Cette

¹⁰ Ces objectifs se retrouvent dans la boîte à outils du ROJAQ ainsi que dans une présentation intitulée *La médiation citoyenne* présentée au comité de sécurité publique de l'OJA Le Pont.

¹¹ Article 1854 du Code civil du Québec.

obligation implique que, lorsqu'un locataire se plaint à son endroit de subir des troubles de voisinage, c'est-à-dire des inconvénients excessifs qui ont un caractère persistant et qui découlent du fait illégitime d'un autre locataire de l'immeuble ou d'une personne à laquelle ce dernier permet l'usage de son logement ou l'accès à celui-ci, le locateur devra normalement agir et fournir un effort sérieux pour rétablir la quiétude des lieux à laquelle le plaignant est en droit de s'attendre. À défaut, un locateur pourra, selon les circonstances, faire face à différentes sanctions qui pourront être recherchées contre lui par le locataire victime, notamment la diminution de loyer, la résiliation du bail qui les lie et le versement de dommages et intérêts¹².

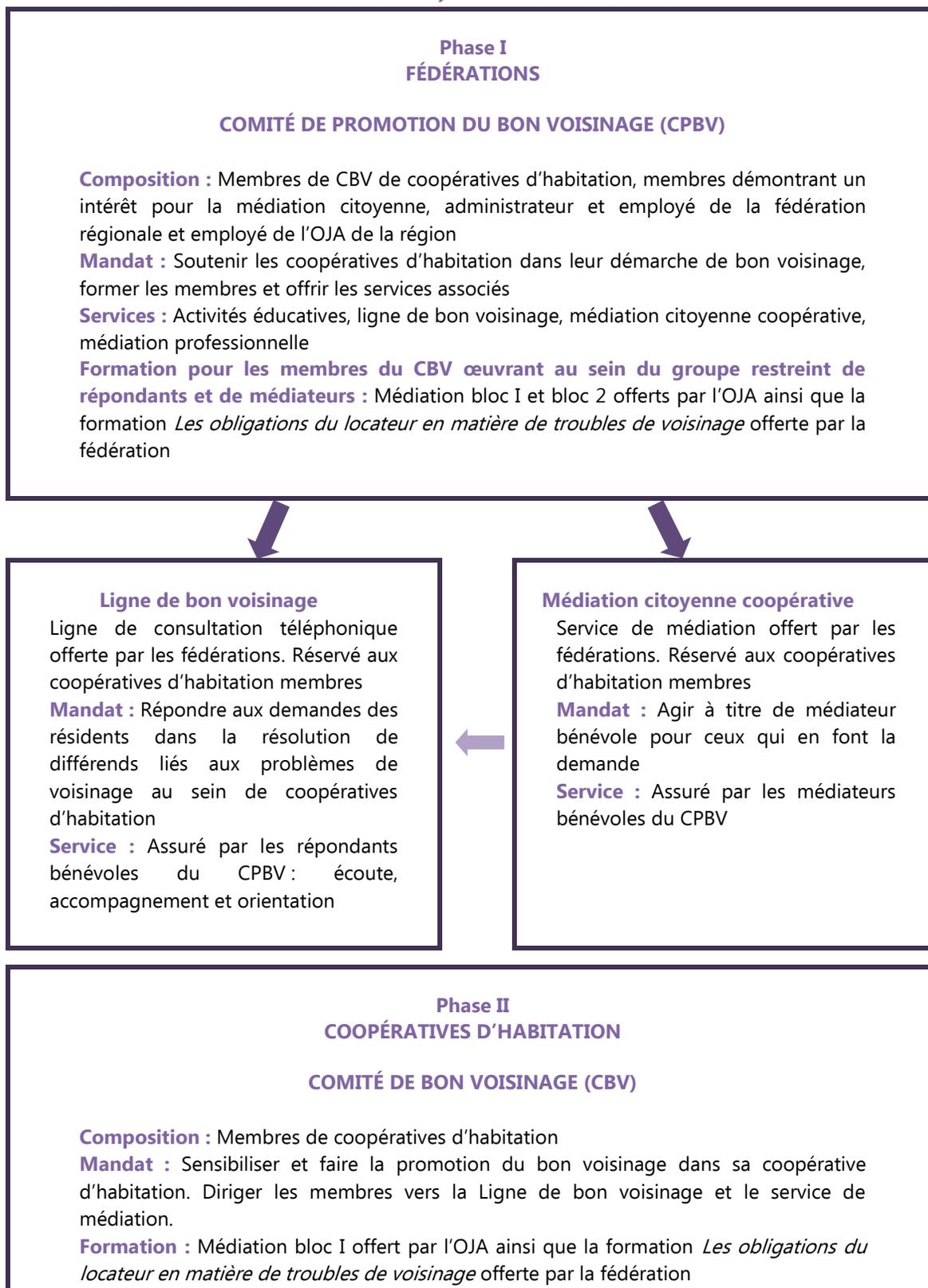
Dans de telles circonstances, lorsqu'un locateur constate l'existence de tels troubles, leur sérieux et que les torts sont majoritairement d'un même côté, il ne peut se cantonner dans une attitude de laisser-faire soutenant comme motif, par exemple, qu'il ne dispose d'aucun contrôle effectif sur les faits et gestes du locataire fautif. Dans cette optique, le locateur disposera ultimement de certains correctifs possibles par la disponibilité de certains recours judiciaires comme l'ordonnance d'exécution forcée et la résiliation de bail¹³.

Par contre, les modes de règlement amiables tels que la médiation, peuvent également, en fonction des circonstances et du degré d'ouverture des parties impliquées, se présenter comme autant d'avenues de solution durable dignes d'intérêt qui sont, par ailleurs, susceptibles d'intervenir sur un plan préventif et dans un spectre de situations plus large que dans le domaine judiciaire. La médiation citoyenne coopérative peut évidemment faire partie de ces outils. Le locateur prudent qui propose aux locataires impliqués dans un différend de voisinage le recours à l'un ou l'autre de ces modes alternatifs doit, malgré l'intervention d'un tiers dans la recherche d'une solution, se souvenir de ses responsabilités envers ses locataires à l'issue de la démarche et demeurer vigilant face à la situation et aux issues du processus. Par exemple, le locateur, s'il ne participe pas lui-même à la démarche, s'assurera auprès des parties concernées d'être informé des résultats et effectuera un suivi de la situation afin de constater ou non de l'efficacité des mesures correctives qui auront pu être mises en place.

¹² Articles 1859, 1861 et 1863 du Code civil du Québec.

¹³ Articles 1860, 1861 et 1863 du Code civil du Québec.

TABLEAU 1 : LES DEUX PHASES DU PROJET DE BON VOISINAGE



3.3 PRÉSENTATION DE LA PHASE I POUR LES FÉDÉRATIONS

La première phase d'implantation consiste à poser les bases du projet de bon voisinage et à mettre sur pied, simultanément, un comité de promotion du bon voisinage (CPBV) au sein de la fédération ainsi que des comités de bon voisinage (CBV) dans les coopératives d'habitation.

Le comité de promotion du bon voisinage (CPBV)

Le comité de promotion du bon voisinage est un espace d'échanges intercoopératif ayant la préoccupation du bon voisinage dans l'esprit des valeurs et principes coopératifs.

Le CPBV est responsable des activités éducatives, de la Ligne de bon voisinage et de la médiation citoyenne coopérative, services offerts dans le cadre du projet de bon voisinage.

L'OJA et la fédération agissent comme organismes-ressources selon leurs expertises propres.

Le CPBV est composé de :

- membres de coopératives d'habitation œuvrant ou non au sein du CBV de leur coopérative et démontrant un intérêt pour la médiation citoyenne
- représentants de la fédération
- représentants de l'OJA

Les membres du CPBV, en collaboration avec la fédération et l'OJA de leur région, soutiennent les comités de bon voisinage des coopératives d'habitation dans leurs démarches.

Les membres du CPBV doivent participer aux réunions du comité et doivent mettre à jour leurs connaissances sur une base régulière.

Un modèle de politique de gestion du comité de promotion du bon voisinage est disponible pour outiller les fédérations qui mettront en action un projet de bon voisinage.

La Ligne de bon voisinage

La Ligne de bon voisinage est un service de consultation téléphonique gratuit à l'usage des résidents de coopératives d'habitation membres de leur fédération.

Les répondants de la Ligne agissent de façon bénévole, selon des modalités établies avec le CPBV. Ceux-ci répondent aux demandes des résidents, communiquent avec les parties, envisagent avec eux des pistes de solution, partagent des outils ou proposent la possibilité d'entreprendre un processus de médiation citoyenne coopérative.

La promotion d'un numéro de téléphone unique permet de diffuser le service sur l'ensemble du territoire de la fédération et ainsi d'accroître sa légitimité, sa qualité, son uniformité et son professionnalisme.

La Ligne de bon voisinage permet ainsi de centraliser les demandes de gestion des différends au niveau régional assurant ainsi la qualité et l'uniformité du service et le professionnalisme des membres du comité qui interviendront au sein du processus de médiation citoyenne coopérative et de gestion du bon voisinage en général. De plus, la promotion d'un numéro de téléphone

unique permet de diffuser le service sur l'ensemble du territoire de la fédération et ainsi d'accroître sa légitimité.

Les répondants du service de Ligne de bon voisinage doivent participer aux réunions pour les médiateurs et pour les répondants ainsi qu'aux réunions du CPBV. Ils doivent également avoir complété le programme de formation exigé, mettre à jour leurs connaissances et s'engager en signant le code d'éthique.

La médiation citoyenne coopérative

La médiation citoyenne coopérative est un service offert gratuitement dans le prolongement de la Ligne de bon voisinage. L'offre est faite aux résidents qui sont confrontés à un trouble de voisinage dans leur coopérative d'habitation et qui ont la volonté de collaborer ensemble à la recherche d'une issue satisfaisante grâce au processus de médiation citoyenne coopérative.

Pour agir à titre de médiateur citoyen coopératif, les membres doivent participer aux réunions pour les médiateurs et les répondants ainsi qu'aux réunions du CPBV, avoir complété le programme de formation exigé, mettre à jour leurs connaissances et s'engager en signant le code d'éthique.

Les médiateurs citoyens travaillent en équipe de deux et sont encadrés par un professionnel œuvrant au sein d'un OJA.

La médiation professionnelle

La fédération rend disponible les services de médiateurs professionnels pouvant être appelés à agir lorsque la nature du problème ne touche pas le bon voisinage, mais plutôt des différends entre le membre et sa coopérative d'habitation selon les articles 54.1 et 221.2.1 de la Loi sur les coopératives.

Compte tenu de la collaboration existante, des principes et valeurs partagés et de la connaissance de la réalité coopérative et du projet de bon voisinage, il serait souhaitable d'engager, dans le cadre des médiations professionnelles, un médiateur de l'OJA de votre région. Le prix de chaque médiation peut-être négocié directement avec l'OJA de votre région.

La formation offerte par les organismes de justice alternative et la fédération

Les organismes de justice alternative considèrent qu'en matière de gestion de conflits, il est primordial que les personnes concernées participent le plus activement possible au processus de règlement dans le respect des droits de chacun. Ce processus doit être mis en place dans le respect de la dignité des personnes concernées. De plus, il doit s'inscrire dans l'optique et l'éducation de l'ensemble des personnes impliquées.

On ne peut toutefois pas s'improviser conciliateur et encore moins médiateur. Certaines personnes possèdent des qualités personnelles qui font d'elles des sujets pouvant accéder à des rôles de conciliateur ou de médiateur de façon naturelle, mais un apprentissage sérieux est toujours requis. Voilà pourquoi la formation offerte par les organismes de justice alternative est essentielle pour accéder à la pratique et aux responsabilités qui sont en lien avec les comités de promotion de bon voisinage et les comités de bon voisinage.

Trois blocs de formation sont offerts :

Bloc 1 : Gestion des conflits, valeurs coopératives et projet de bon voisinage (12 heures)

Bloc 2 : Formation en médiation (12 heures)

Bloc 3 : Les obligations du locateur en matière de troubles de voisinage (3 heures)

Comité d'implantation du CPBV

Composition : Est constitué de représentants désignés par le conseil d'administration de la fédération et de représentants de l'OJA

Mandat : Mettre en place le CPBV, faire le suivi des activités et des formations nécessaires..

3.4 PRÉSENTATION DE LA PHASE II POUR LES COOPÉRATIVES D'HABITATION

Comité de bon voisinage (CBV)

La seconde phase consiste à mettre en place un comité de bon voisinage (CBV) dans sa coopérative d'habitation.

Le CBV est responsable de mener des activités de prévention des conflits et de promotion des services de médiation coopérative de la fédération par la pratique d'une saine communication entre les membres et autres résidents de la coopérative d'habitation.

Les activités du CBV ont pour objectifs de :

- Favoriser un climat de bonnes relations entre les résidents de la coopérative d'habitation;
- Sensibiliser les résidents à l'importance d'adopter des comportements (*en respect des valeurs et principes coopératifs?*);
- Prévenir les situations conflictuelles au sein de la coopérative d'habitation.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres du CBV sont soutenus par le CPBV de la fédération. Ils sont régulièrement invités par le CPBV à participer à des rencontres de formation, de partage d'expériences, de recherches de solutions.

Un modèle de politique de gestion du CBV est disponible pour les coopératives d'habitation désireuses de mettre en place un CBV.

3. IMPLANTATION DE LA PHASE II POUR LES COOPÉRATIVES D'HABITATION

3.3 ÉTAPES DE MISE SUR PIED DES CBV

La phase II consiste à mettre en place des comités de bon voisinage dans les coopératives d'habitation membres de la fédération.

Les comités de bon voisinage ont comme mandat général la sensibilisation, la promotion et la prévention du bon voisinage auprès des membres des coopératives d'habitation.

Étape 1 - Information et validation des besoins

- Participer aux rencontres d'information organisées par la fédération.
- Communiquer avec sa fédération pour avoir accès aux documents d'information sur le projet de bon voisinage.
- Partager l'information et prévoir une assemblée générale pour sonder l'intérêt des membres.

Étape 2 - Prise de décision

- Si les membres sont en faveur de leur participation au projet de bon voisinage, l'assemblée générale de la coopérative adopte une résolution en choisissant d'implanter un CBV.
- Deux membres sont ainsi nommés pour travailler à l'implantation du CBV.

Étape 3 - Préparation des bases du CBV

- Remettre au CPBV une résolution confirmant l'adhésion de la coopérative d'habitation au projet de bon voisinage et pour avoir accès à la trousse de départ du CBV.
- Adapter les outils de gestion du comité.
- Préparer un budget provisoire.
- Inviter les résidents à poser leur candidature pour siéger au CBV.
- Offrir la formation bloc 1 offerte par l'OJA.¹⁴

Étape 4 - Implantation du CBV

Le conseil d'administration de la coopérative d'habitation doit :

- Adopter la politique de gestion du CBV incluant les autres outils de gestion;
- Adopter le budget pour le coût des activités.

Étape 5 - Membres du CBV

¹⁴ La formation peut être offerte avant ou après la nomination des candidats

- Nommer les membres du CBV par le conseil d'administration de la coopérative d'habitation.
- Présenter et faire signer le code d'éthique et l'engagement à la confidentialité.
- Donner accès aux formations.
- Participer aux activités du CBV
- Nommer les membres du CBV qui participeront au CPBV

Étape 6 - Présentation du CBV

Lors d'une assemblée générale :

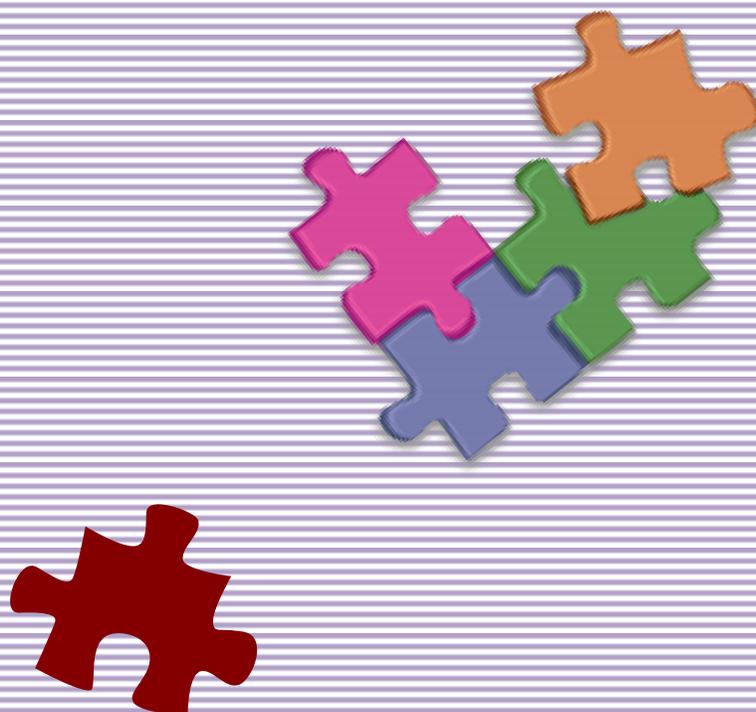
- Présenter les membres du CBV, la politique et les outils de gestion;
- Expliquer le fonctionnement du CBV;;
- Présenter le calendrier des activités;
- Si nécessaire, modifier les règlements de la coopérative d'habitation pour les harmoniser aux procédures du bon voisinage.

3.4 OUTILS DISPONIBLES POUR LE CBV

Une série d'outils de gestion sont réunis pour soutenir le travail de mise en place et de fonctionnement du CBV. Ces outils sont des modèles; il est donc possible pour les membres de faire les modifications afin de répondre avec justesse aux besoins de la coopérative d'habitation et de ses membres.

Les outils inclus dans la trousse sont les suivants :

- Modèle de politique de gestion du comité de bon voisinage (CBV)
- Fiche de suivis des interventions du comité de bon voisinage (CBV)
- Engagement de confidentialité des membres du comité de bon voisinage (CBV)



TROUSSE D'OUTILS POUR LE COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV)

POLITIQUE DE GESTION DU COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV)

Adoptée par le conseil d'administration de la COOPÉRATIVE D'HABITATION

le _____

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	21
1. COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV).....	22
1.1 MANDAT DU CBV.....	22
1.2 RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DU COMITÉ	23
1.3 COMPOSITION DU COMITÉ	23
1.4 DÉLÉGUÉ AU COMITÉ DE PROMOTION DU BON VOISINAGE.....	24
1.5 FORMATION.....	24
1.6 RÉUNIONS DU COMITÉ.....	24
2. MANDAT DU RESPONSABLE ET DU SECRÉTAIRE DU COMITÉ DE BON VOISINAGE.....	25
2.1 MANDAT DU RESPONSABLE DU CBV.....	25
2.2 MANDAT DU SECRÉTAIRE DU CBV	25
3. GESTION DES DEMANDES DE RÉOLUTION DE DIFFÉRENDS	26
3.1 ADMISSIBILITÉ DES DEMANDES	26
3.2 TRAITEMENT DES DEMANDES.....	26
3.3 CHEMINEMENT DES DEMANDES.....	Erreur ! Signet non défini.
4. CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS TRAITÉS	27

INTRODUCTION

Dans le but de favoriser la mise en place et le fonctionnement optimal du comité de bon voisinage (CBV) de la coopérative d'habitation, le présent modèle de politique propose aux coopératives d'habitation des mesures d'encadrement des tâches et responsabilités associées au CBV.

La politique de gestion du comité de bon voisinage est adoptée et mise à jour par le conseil d'administration de la coopérative d'habitation. L'assemblée des membres ou le comité de bon voisinage peut recommander au conseil d'administration de la coopérative les modifications jugées nécessaires.

Notons qu'il s'agit ici d'un modèle proposé par la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH). Il est donc possible de se donner des règles de fonctionnement différentes selon les besoins de la coopérative d'habitation et de ses membres à condition de respecter les règles établies au sein du projet de bon voisinage de la fédération.

1. COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV)

1.1 MANDAT DU CBV

Le mandat du CBV consiste à :

1.1.1 Favoriser un climat de bonnes relations entre les résidents de la coopérative d'habitation :

- Sensibiliser les membres, à l'aide d'outils informatifs, à l'importance d'adopter un vocabulaire et un comportement conciliants;
- Informer les membres sur les droits et obligations du bail en matière de jouissance paisible des lieux;
- Informer les membres des modes de règlements amiables des différends en matière de bon voisinage.

1.1.2 Soutenir et coordonner les activités de promotion de bon voisinage (promotion du bon voisinage) :

- Proposer des activités pour promouvoir le bon voisinage (rencontres, formations, ateliers);
- Informer les membres du fonctionnement et des services offerts;
- Rendre disponible, pour les membres, la formation Médiation, bloc 1, ainsi que la formation *Les obligations du locateur en matière de troubles de voisinage*;
- Participer aux activités éducatives du CPBV de la fédération.

1.1.3 Assumer les responsabilités liées au travail du CBV en matière de trouble de voisinage :

- Recevoir les demandes écrites des résidents;
- Conseiller et outiller les résidents aux prises avec une situation conflictuelle pour leur permettre, le cas échéant, de résoudre eux-mêmes leur différend. Lorsqu'une telle avenue ne semble pas envisageable, référer aux services de la fédération en matière de bon voisinage ou autres ressources appropriées;
- Proposer au conseil d'administration des pistes de solutions à certaines problématiques en matière de gestion des relations de voisinage.

1.1.4 Offrir un lieu d'échange et un soutien aux membres du CBV :

- Rendre accessible un espace d'entraide à la recherche de solution pour les membres du CBV;
- Offrir les ressources nécessaires et les mises à jour de l'information pertinente permettant de bonifier les pratiques;
- Participer aux rencontres du CPBV de la fédération.

1.2 RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DU COMITÉ

Afin de bien exécuter son mandat, les membres du CBV doivent :

- Agir sous la supervision du conseil d'administration de la coopérative, dans le respect des valeurs et principes coopératifs et des valeurs partagées par le ROJAQ;
- Ne pas s'immiscer dans les affaires personnelles des membres;
- S'engager en signant une entente de respect de la confidentialité des dossiers traités;
- Utiliser les outils disponibles dans le cadre du projet de bon voisinage;
- Utiliser les outils à la disposition des membres de la CQCH et de la ROJAQ;
- Respecter les procédures mises en place dans le cadre du projet de bon voisinage;
- Établir le plan d'action en début de mandat et évaluer leur travail à la fin du mandat;
- Participer aux réunions du CBV;
- Participer aux formations et aux mises à jour des compétences;
- Proposer des modifications aux règlements, aux procédures et aux politiques de la coopérative afin de favoriser la bonne entente entre voisins;
- Être attentif aux développements du cadre juridique applicable en matière de trouble de voisinage, de jouissance paisible des lieux, de médiation et tout autre mode de résolution à l'amiable.

1.3 COMPOSITION DU COMITÉ

Afin de faciliter le bon voisinage et de contribuer ainsi à prévenir et à résoudre les différends, la coopérative d'habitation constitue un comité de bon voisinage (CBV).

Le CBV est composé d'au moins trois membres, nommés par le conseil d'administration¹⁵ de la coopérative d'habitation. Un de ces membres est administrateur de la coopérative.

Deux personnes d'une même famille ou deux personnes habitant le même logement ne peuvent faire partie du CBV simultanément.

¹⁵ Comme les problèmes de voisinage sont liés de près à l'obligation pour le locateur de procurer la jouissance paisible des lieux à ses locataires, nous suggérons que les membres soient nommés par le conseil d'administration pour optimiser le lien de confiance et de proximité entre les deux groupes. Toutefois, les membres peuvent décider de nommer les membres du CBV en assemblée générale si cela fait partie des us et coutumes de la coopérative d'habitation.

La durée du mandat est d'un an, renouvelable.

En cas de vacances en cours de mandat, le conseil d'administration nommera un nouveau membre. La personne ainsi nommée complètera le mandat du membre qu'elle remplace.

Un membre du CBV qui se trouve dans une situation de conflit d'intérêts doit déclarer sa situation au comité et se retirer du processus d'aide.

1.4 DÉLÉGUÉ AU COMITÉ DE PROMOTION DU BON VOISINAGE

Les membres du CBV ont la possibilité d'être délégués pour siéger au CPBV.

Le conseil d'administration de la fédération nomme les membres du CPBV sur recommandation du CPBV.

1.5 FORMATION

Pour exercer sa fonction, chaque membre du CBV doit participer minimalement aux formations suivantes :

- La médiation, bloc 1, offerte par l'OJA;
- *Les obligations du locateur en matière de troubles de voisinage* offerte par la fédération régionale.

1.6 RÉUNIONS DU COMITÉ

Le CBV se réunit selon les besoins, au moins une fois tous les trois mois. Un calendrier de rencontres est proposé en début de mandat.

Lors de sa première réunion, le comité nomme parmi ses membres un responsable et un secrétaire du comité.

1.6.1 Comptes rendus

Le CBV tient à jour un registre des comptes rendus de ses réunions. Ces comptes rendus doivent mentionner le lieu et la date des rencontres, les présences et les absences des membres, les sujets discutés et le traitement qui a été fait. Les comptes rendus des réunions sont confidentiels; seuls les membres du CBV peuvent y avoir accès.

1.6.2 Rapports de suivis

Le responsable du CBV fait rapport des activités du comité au conseil d'administration, minimalement, une fois au trois mois ou lorsque le CBV ou le conseil d'administration le juge nécessaire. Le rapport a pour objectif de fournir des données statistiques objectives aux membres du conseil d'administration sur les activités du CBV, les demandes traitées par ce dernier et les résultats obtenus, sans toutefois que les renseignements ainsi fournis n'identifient les demandeurs. Le rapport comporte les renseignements suivants :

- La période couverte par ce rapport;
- Le nombre de demandes d'aide faites au CBV;
- Le nombre de demandes transférées à la Ligne de bon voisinage du CBV.

2. MANDAT DU RESPONSABLE ET DU SECRÉTAIRE DU COMITÉ DE BON VOISINAGE

2.1 MANDAT DU RESPONSABLE DU CBV

Le mandat du responsable du CBV consiste à :

- Convoquer et animer les réunions du CBV;
- Préparer l'ordre du jour des réunions du CBV;
- Faire rapport au conseil d'administration de la coopérative d'habitation;
- Encadrer le travail des membres du CBV;
- Recevoir les demandes et vérifier leur admissibilité;
- S'assurer du traitement des demandes (par lui-même ou par un autre membre du CBV);
- Proposer un plan d'action et un calendrier annuel de travail;
- Encadrer le travail des membres du CBV;
- Assurer le lien de communication entre le CPBV de la fédération et le CBV de la coopérative d'habitation.

2.2 MANDAT DU SECRÉTAIRE DU CBV

Le mandat du secrétaire du CBV consiste à :

- Prendre les notes, rédiger les comptes rendus des réunions et y joindre les annexes pertinentes;
- Transmettre les avis de convocation et la correspondance adressée aux membres du CBV;
- Traiter la correspondance reçue;
- S'occuper des archives et des dossiers du CBV

3. GESTION DES DEMANDES DE RÉOLUTION DE DIFFÉRENDS

3.1 ADMISSIBILITÉ DES DEMANDES

Trois critères doivent être respectés pour qu'une demande soit jugée admissible :

- 1) Avoir comme sujet des questions liées à des troubles de voisinage;
- 2) Être résident de la coopérative d'habitation;
- 3) Déposer une demande écrite au responsable du CBV.

3.2 TRAITEMENT DES DEMANDES

- 1) Les demandes sont faites par écrit et remises au responsable du CBV.
- 2) Le responsable traite lui-même la demande ou la transfère à un autre membre du CBV.
- 3) Si la demande ne traite pas d'un trouble de voisinage, le responsable redirige la personne vers une autre option (conseil d'administration, fédération, etc.).
- 4) Les dossiers d'intervention sont classés dans un lieu sécuritaire où seuls les membres du CBV peuvent y avoir accès.
- 5) Chaque dossier possède les renseignements suivants :
 - Le nom et les coordonnées du demandeur;
 - Le statut du demandeur (membre ou non de la coopérative);
 - La date de réception de la demande;
 - La date des interventions;
 - L'objet de la demande ou du litige (incluant la lettre ou une copie de la demande);
 - Le nom et les coordonnées des personnes impliquées dans le différend;
 - Le compte rendu factuel des interventions (information remise et pistes de solution proposées, suivis réalisés);
 - Le nom de la personne, membre du CBV, qui a traité la demande;
 - Les suivis à faire ou qui ont été faits;
 - L'offre ou non du service de Ligne de bon voisinage ou de médiation.

3.3 CHEMINEMENT DES DEMANDES

- Le membre du CBV, responsable de répondre à la personne faisant la demande, communique avec elle, lui explique son rôle, écoute sa version des faits, lui propose des outils, des pistes de réflexion ou d'action.
- Si la situation ne trouve pas d'issue, les services de la Ligne de bon voisinage sont proposés. La personne est invitée à rejoindre un répondant de la Ligne.
- L'intervention du CBV est alors terminée.
- La fiche de suivi est complétée et classée dans les dossiers du CBV.
- Si une entente écrite de bon voisinage est conclue par les parties, le CPBV transférera l'entente au CBV, seulement si ce dernier a été impliqué dans la démarche. La copie est alors conservée dans les dossiers du CBV.
- Un suivi auprès des parties est fait un mois plus tard.
- Dans la situation où les démarches n'ont pas trouvé d'issue satisfaisante à court et à moyen terme et que le conflit perdure, le conseil d'administration est autorisé à intervenir dans le processus de résolution du différend si :
 - a) Le conseil d'administration a reçu une nouvelle plainte écrite de l'une des parties;
 - b) La responsabilité du locateur est susceptible d'être mise en cause.

4. CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS TRAITÉS

Seuls les membres du CBV ont accès au contenu des dossiers de demandes d'aide et à l'information qu'ils contiennent. Cependant, le conseil d'administration peut avoir accès au dossier d'une demande d'aide si les parties impliquées y consentent ou si le conseil d'administration prend part à une démarche de résolution amiable du différent.

Toutefois, le conseil d'administration peut en tout temps avoir accès et obtenir copie d'une entente de bon voisinage lorsque, consécutivement à sa conclusion, l'une ou l'autre des parties impliquées dans le différend porte plainte contre l'autre au conseil d'administration relativement à un problème de trouble de voisinage.

Politique adoptée par le conseil d'administration le _____.

Secrétaire

Date

Président

Date

FORMULAIRE DE DEMANDE D'AIDE ET DE SUIVI

Section A, à compléter par la personne qui fait une demande d'aide au CBV.
Remettre la demande au responsable du CBV.

SECTION A

Date : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse courriel : _____

Description de la situation ou de la demande : _____

Section B, à compléter par le membre du CBV, responsable du dossier.

SECTION B

Responsable du dossier : _____

Date de réception de la demande : _____

Date de traitement de la demande : _____

Description des faits : _____

Comptes rendus des interventions (information remise, pistes de solution envisagées) :

Conclusion : _____

Transfert à la Ligne de bon voisinage : Oui Non

Suivis faits ou à faire : _____

Pièces jointes au dossier : _____

CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV)

PRÉAMBULE

Le présent code d'éthique constitue l'expression des valeurs partagées par l'équipe du comité de bon voisinage (CBV) de la coopérative d'habitation _____ (ci-après, la « Coopérative »). Son contenu se veut d'abord et avant tout un guide pour les responsables du CBV.

Le présent code a pour objet de donner une orientation à l'approche d'intervention à être adoptée par les membres du CBV tout en indiquant les normes de conduite que ceux-ci entendent suivre afin de respecter leur mandat.

Les membres du CBV mettront tout en œuvre en vue d'agir selon l'esprit des valeurs contenues dans ce code d'éthique. Ces valeurs constituent en quelque sorte des engagements qui orientent l'exercice de leurs fonctions.

PARTIE 1 MISE EN CONTEXTE

1.1 FORMULE COOPÉRATIVE – UNE FORME D'ENTREPRISE FONDÉE SUR DES VALEURS

Afin d'intervenir efficacement dans le règlement d'un différend ayant cours au sein d'une organisation ou d'une association, il est nécessaire de bien s'imprégner du contexte à l'intérieur duquel les acteurs impliqués évoluent.

En cette matière, il est nécessaire de rappeler brièvement le caractère distinctif de l'entreprise coopérative, c'est-à-dire son mode d'organisation et de fonctionnement axé sur des valeurs et principes reconnus et partagés.

Cette particularité ressort par ailleurs de la définition même fournie par la Loi sur les coopératives¹⁶, qui définit la coopérative comme « une personne morale regroupant des personnes ou sociétés qui ont des besoins économiques, sociaux ou culturels communs et qui, en vue de les satisfaire, s'associent pour exploiter une entreprise conformément aux règles d'action coopérative ».¹⁷ Le besoin commun des membres et l'objet principal poursuivi par la coopérative d'habitation consistant plus particulièrement à faciliter à ses membres l'accès à la propriété ou l'usage d'une maison ou d'un logement.¹⁸

¹⁶ L.R.Q., c. C-67.2.

¹⁷ Article 3 de la Loi sur les coopératives.

¹⁸ Article 220 de la Loi sur les coopératives.

Les règles d'action coopérative auxquels on réfère dans la définition qui précède sont les suivantes :

- 1° l'adhésion d'un membre à la coopérative est subordonnée à l'utilisation réelle par le membre lui-même des services offerts par la coopérative et à la possibilité pour la coopérative de les lui fournir;
- 2° le membre n'a droit qu'à une seule voix, quel que soit le nombre de parts qu'il détient, et il ne peut voter par procuration;
- 3° le paiement d'un intérêt sur le capital social doit être limité;
- 4° l'obligation de constituer une réserve;
- 5° l'affectation des trop-perçus ou excédents à la réserve et à l'attribution de ristournes aux membres au prorata des opérations effectuées entre chacun d'eux et la coopérative ou à d'autres objets accessoires prévus par la loi;
- 6° la promotion de la coopération entre ses membres, entre ses membres et la coopérative et entre celle-ci et d'autres organismes coopératifs;
- 7° la formation des membres, administrateurs, dirigeants et employés en matière de coopération et l'information du public sur la nature et les avantages de la coopération;
- 8° le soutien au développement de son milieu.¹⁹

1.2 BREF RAPPEL DES PRINCIPES COOPÉRATIFS ²⁰

Les règles d'action coopérative énoncées précédemment sont adaptées des lignes directrices formulées sous forme de principes par l'Alliance coopérative internationale (ACI). Ces derniers, tels qu'énoncés en 1995 par l'ACI, sont les suivants :

▪ **Adhésion volontaire à tous**

Les coopératives sont des organisations fondées sur le volontariat et ouvertes à toutes les personnes aptes à utiliser leurs services et déterminées à prendre leurs responsabilités en tant que membres, et ce, sans discrimination fondée sur le sexe, l'origine sociale, la race, l'allégeance politique ou la religion.

▪ **Pouvoir démocratique exercé par les membres**

Les coopératives sont des organisations démocratiques dirigées par leurs membres qui participent activement à l'établissement des politiques et à la prise de décisions. Les hommes et les femmes élus comme représentants des membres sont responsables devant eux. Dans les coopératives de premier niveau, les membres ont des droits de vote égaux en vertu de la règle « un membre, une voix »; les coopératives d'autres niveaux sont aussi organisées de manière démocratique.

▪ **Participation économique des membres**

¹⁹ Article 4 de la Loi sur les coopératives.

²⁰ La définition de chacun des sept principes coopératifs est tirée du texte publié par le Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM) sur le site Internet : www.coopquebec.coop.

Les membres contribuent de manière équitable au capital de leurs coopératives et en ont le contrôle. Une partie au moins de ce capital est habituellement la propriété commune de la coopérative. Les membres ne bénéficient habituellement que d'une rémunération limitée du capital souscrit comme condition de leur adhésion. Les membres affectent les excédents en tout ou en partie des objectifs suivants : le développement de leur coopérative, éventuellement par la dotation de réserves dont une partie au moins est impartageable, des ristournes aux membres en proportion de leurs transactions avec la coopérative et le soutien d'autres activités approuvées par les membres.

- **Autonomie et indépendance**

Les coopératives sont des organisations autonomes d'entraide, gérées par leurs membres. La conclusion d'accords avec d'autres organisations, y compris des gouvernements, ou la recherche de fonds à partir de sources extérieures, doit se faire dans des conditions qui préservent le pouvoir démocratique des membres et maintiennent l'indépendance de leur coopérative.

- **Éducation, formation et information**

Les coopératives fournissent à leurs membres, leurs dirigeants élus, leurs gestionnaires et leurs employés l'éducation et la formation requises pour pouvoir contribuer effectivement au développement de leur coopérative. Elles informent le grand public, en particulier les jeunes et les dirigeants d'opinion, sur la nature et les avantages de la coopération.

- **Coopération entre les coopératives**

Pour apporter un meilleur service à leurs membres et renforcer le mouvement coopératif, les coopératives œuvrent ensemble au sein de structures locales, régionales, nationales et internationales.

- **Engagement envers la communauté**

Les coopératives contribuent au développement durable de leur communauté dans le cadre d'orientations approuvées par leurs membres.

1.3 COOPÉRATIVES D'HABITATION ET MÉDIATION

Depuis 2005, la Loi sur les coopératives prévoit l'obligation pour toute coopérative d'habitation de se doter de modalités réglementaires de recours à la médiation de manière à favoriser le règlement amiable des différends pouvant survenir entre elle et un de ses membres²¹.

²¹ Articles 54.1 et 221.2.1 de la Loi sur les coopératives.

La fédération, dans la poursuite de sa mission consistant à protéger les intérêts de ses membres et à promouvoir leur développement, et partageant son adhésion à la valeur et à l'utilité des modes de règlement amiable des différends, s'est dotée d'un comité de promotion du bon voisinage dont les services offerts comprennent des services de médiation citoyenne. La fédération considère en effet qu'il est de son devoir d'encourager ses coopératives d'habitation membres et leurs membres respectifs, lorsqu'ils vivent des situations de conflits, de participer activement à trouver un terrain d'entente satisfaisant pour tous plutôt que de voir un différend perdurer et s'envenimer ou de faire appel à un tribunal qui imposera aux parties sa décision.

1.4 L'ARRIÈRE PLAN LÉGAL RELATIF AUX SITUATIONS DE TROUBLES DE VOISINAGE

Les différends entre locataires voisins sont la plupart du temps susceptibles de mettre en jeu ou d'avoir comme toile de fonds certaines règles issues du régime juridique du louage résidentiel prévu au Code civil du Québec. Même s'il ne leur appartient pas d'intervenir ou de conseiller sur le plan juridique les parties aux prises avec un différend de voisinage, l'intervenant et le médiateur citoyen coopératif doivent se familiariser minimalement avec de telles règles afin de pouvoir bien comprendre le contexte et les enjeux, et intervenir efficacement.

En guise de rappel succinct à ce sujet, il faut tout d'abord se souvenir que le contrat de bail impose au locataire d'un logement un devoir de conduite envers le locateur et les autres locataires et occupants des logements du locateur commun qui l'oblige à ne pas troubler la jouissance normale des lieux auxquels ceux-ci sont en droit de s'attendre. Cette obligation est consacrée par l'article 1860 du Code civil qui prévoit que :

1860. « Le locataire est tenu de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires.

Il est tenu, envers le locateur et les autres locataires, de réparer le préjudice qui peut résulter de la violation de cette obligation, que cette violation soit due à son fait ou au fait des personnes auxquelles il permet l'usage du bien ou l'accès à celui-ci.

Le locateur peut, au cas de violation de cette obligation, demander la résiliation du bail. »

De par cette disposition, on constate que le locataire répond non seulement de ses propres gestes, mais aussi de ceux des autres occupants et personnes auxquelles il permet l'usage de son logement (1859 et 1960 C.c.Q.).

En général, on considère qu'il y aura manquement du locataire à cette obligation lorsque son comportement occasionne des inconvénients anormaux ou excessifs et que ceux-ci sont répétés ou fréquents (persistance du trouble). En ce qui concerne le caractère « anormal » des inconvénients subis et le devoir de tolérance s'imposant entre voisins, les tribunaux s'inspirent généralement du texte de l'article 976 du Code civil qui prévoit la norme de tolérance applicable entre propriétaire voisins :

976. « Les voisins doivent accepter les inconvénients normaux du voisinage qui n'excèdent pas les limites de la tolérance qu'ils se doivent, suivant la nature ou la situation de leurs fonds, ou suivant les usages locaux. »

Le locataire qui manque à son devoir de respecter la jouissance paisible des autres locataires s'expose à différents recours juridiques et sanctions. Dans un premier temps, le locateur commun pourra demander d'obtenir du tribunal (la Régie du logement) la résiliation du bail du locataire fautif s'il est en mesure de démontrer le manquement du locataire à ses obligations et l'existence d'un préjudice sérieux causé au locateur ou aux voisins (1860 et 1863 C.c.Q.).

Il est à noter que les tribunaux exigent généralement une preuve factuelle claire et non équivoque du trouble (excessif et persistant) et du préjudice sérieux occasionné, et que, en cas de doute ou lorsque la perspective de récidive apparaît réduite, ils profitent assez souvent du pouvoir qui leur est conféré par l'article 1973 du Code civil pour accorder plutôt une ordonnance de « dernière chance » imposant au locataire de respecter la jouissance paisible des lieux de ses voisins.

1973. « Lorsque l'une ou l'autre des parties demande la résiliation du bail, le tribunal peut l'accorder immédiatement ou ordonner au débiteur d'exécuter ses obligations dans le délai qu'il détermine, à moins qu'il ne s'agisse d'un retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer.

Si le débiteur ne se conforme pas à la décision du tribunal, celui-ci, à la demande du créancier, résilie le bail. »

Lorsque la situation s'y prête, plutôt que de demander la résiliation du bail du locataire fautif, le locateur qui fait face à un locataire qui trouble la jouissance paisible des lieux des locataires et occupants de l'immeuble pourra choisir d'opter pour une demande d'ordonnance d'exécution forcée du tribunal pour enjoindre le locataire à respecter ses obligations envers les autres locataires et occupants de l'immeuble (1863 C.c.Q.).

Le locateur commun, informé d'un trouble de voisinage par un de ses locataires, aura généralement intérêt à intervenir pour régler la situation puisque le locataire troublé disposera de certains recours contre lui. En effet, l'article 1861 du Code civil prévoit que le locataire troublé dispose de recours en diminution de loyer ou bien en résiliation de bail s'il a dénoncé au locateur commun le trouble et que celui-ci persiste (son propre bail et non celui du locataire fautif). Il pourra également demander à obtenir des dommages et intérêts du locateur commun, mais ce dernier pourra éviter d'y être condamné s'il réussit à démontrer qu'il a agi dans les circonstances avec prudence et diligence pour régler le problème.

1861. « Le locataire, troublé par un autre locataire ou par les personnes auxquelles ce dernier permet l'usage du bien ou l'accès à celui-ci, peut obtenir, suivant les circonstances, une diminution de loyer ou la résiliation du bail, s'il a dénoncé au locateur commun le trouble et que celui-ci persiste.

Il peut aussi obtenir des dommages-intérêts du locateur commun, à moins que celui-ci ne prouve qu'il a agi avec prudence et diligence; le locateur peut s'adresser au locataire fautif, afin d'être indemnisé pour le préjudice qu'il a subi. »

Il convient de noter que la gestion de certains troubles de voisinage dénoncés par des locataires peut parfois se révéler difficile, notamment parce qu'il n'est pas toujours aisé pour le locateur d'apprécier objectivement le sérieux du trouble subi ou parce que ceux-ci découlent de conflits de personnalité qui dégénèrent et que les locataires participent mutuellement à entretenir.

PARTIE 2 CODE D'ÉTHIQUE DU MEMBRE DU COMITÉ DE BON VOISINAGE (CBV)

CONFIDENTIALITÉ

- Le membre du CBV peut être appelé à recueillir, détenir, utiliser ou communiquer, pour le compte de la Coopérative, des renseignements personnels sur des individus. C'est pourquoi la protection de la confidentialité de tels renseignements participe à la sauvegarde et au respect de la vie privée et de la réputation de ces personnes et que la divulgation de tels renseignements pourrait être préjudiciable aux personnes concernées ainsi qu'à la Coopérative.
- En conséquence, le membre du CBV doit, sans limite de temps, assurer le respect de confidentialité de tels renseignements personnels et ne pas les utiliser autrement qu'à la réalisation des fins pour lesquels ils ont été recueillis et ne pas les divulguer ou permettre qu'ils soient divulgués à quiconque qui n'est pas autorisé à en prendre connaissance.

IMPARTIALITÉ

- Le membre du CBV doit être neutre et à l'abri de tout favoritisme envers l'une ou l'autre des parties impliquées dans un différend de voisinage.

RESPECT

- Le membre du CBV doit considérer chaque personne qui s'adresse à elle comme étant importante et faire preuve de considération et de respect envers toutes les parties intéressées dans le différend.
- Le membre du CBV doit prendre le temps d'écouter, de bien comprendre le contexte et les besoins des personnes impliquées et de répondre clairement aux questions, en tenant toujours compte des limites de ses connaissances et de ses compétences.

AUTONOMIE ET COMPÉTENCE

- Le membre du CBV doit développer et maintenir ses connaissances et compétences nécessaires à l'accomplissement de son rôle.

ENGAGEMENT DU MEMBRE DU COMITÉ DE BON VOISINAGE

Je, soussigné(e) _____, en tant que membre de l'équipe du CBV de la Coopérative, reconnais toute l'importance d'intégrer et d'appliquer les valeurs contenues au présent code et m'engage à ce que ceux-ci me servent de guide dans mes interventions.

Signé à _____ en ce _____^e jour du mois de _____ de l'an 20____.