

Vivre en Résidence Privée pour Aînés (RPA)

Quelques enjeux de la relation locataire aîné/locateur privé

--

À l'attention des partenaires du milieu des aînés,
Dans le cadre de la concertation en lien avec la visite de la Ministre Marguerite Blais

Avis rédigé par :

Sarah Bellemare
Agente de développement, volet lutte à la pauvreté
ACEF-ABE

Chantal Bernard
Agente de développement, volet aînés
ACEF-ABE

François Décary
Directeur
ACEF-ABE



Association coopérative d'économie familiale
Appalaches-Beauce-Etchemins
Septembre 2019

Mise en contexte

Fondée en 1967, l'ACEF-Appalaches-Beauce-Etchemins couvre présentement les MRC du sud de Chaudière-Appalaches. Depuis ses débuts, les mandats de l'organisme ont évolué en fonction de fusions avec d'autres organismes de la région et des besoins de notre clientèle. Ainsi, en plus de la défense des droits des consommateurs et l'éducation financière, l'ACEF-ABE a maintenant un mandat d'accompagnement dans la défense des droits des personnes assistées sociales et des droits des locataires.

Au cours des dernières années, l'ACEF-ABE a constaté une augmentation de problématiques en lien avec les locataires âgés vivant en résidence privée pour âgés (RPA), dans un contexte où les locataires sont en situation de dépendance importante. Évidemment, le spectre des problématiques vécues est large. Certaines de ces problématiques vécues dans les RPA sont commises de façon involontaire ou inconsciente. D'autres s'apparentent à de la maltraitance financière ou institutionnelle. Enfin, il arrive aussi que les consultants soient eux-mêmes témoins de situations où des droits ont été bafoués et où des injustices ont été commises.

L'ACEF-ABE a donc décidé de placer ces situations au cœur de sa planification stratégique des prochaines années en insistant sur l'urgence de développer les partenariats nécessaires à une meilleure compréhension des enjeux et à une intervention plus efficace pour y répondre.

Le système actuel protège mal les locataires âgés en RPA. Pourtant, plusieurs mécanismes sont en place, que ce soit les documents légaux à compléter (bail obligatoire et annexe 6), la certification des RPA et les exigences en termes d'accréditation, l'existence de la Régie du logement, la politique gouvernementale de lutte à la maltraitance des âgés. Ce système n'en demeure pas moins inadapté et inefficace.

Ce document vise à illustrer quelques-unes des problématiques vécues sur notre territoire et à proposer des pistes de solutions pour mieux protéger les âgés qui vivent en RPA. Les cas illustrés ici proviennent principalement des consultations individuelles fait par l'ACEF-ABE. Spécifiquement, seront abordés

1. Les difficultés d'accès à la justice,
2. La complexité des baux et les clauses abusives,
3. Le coût et les hausses de loyer,
4. L'absence (ou quasi-absence) de pouvoir d'enquête et d'intervention de l'État.

Ce document devrait permettre une meilleure compréhension des défis auxquels font face les âgés pour régler des litiges civils avec les propriétaires de RPA.

1. Un accès difficile à la justice

Plusieurs éléments viennent entraver l'accès à la justice des aînés vivant en RPA. Dans les prochaines sections, certaines de ces barrières seront traitées, le tout de manière non exhaustive.

1.1. Complexité des démarches et des recours

Un accès équitable à la justice réfère à une situation dans laquelle chacune des parties, locataires et locateurs, connaissent leurs droits et obligations respectives et connaissent aussi les démarches à entreprendre en cas de litige. Malheureusement, plusieurs locataires aînés (et leurs proches) n'ont pas ces connaissances, qui avouons-le, sont assez complexes.

Trajectoire sommaire pour obtenir un jugement à la Régie du logement

- 1. Tenter de régler le différend à l'amicable.**
- 2. En cas d'échec, produire une mise en demeure.**
Transmettre cette dernière formellement, de préférence par courrier recommandé,
- 3. Si aucun accord, poursuivre les démarches à la Régie du logement et acquitter les frais de justice,**
- 4. Attendre des mois, voire plus d'un an, pour obtenir une audience dans un palais de justice plus ou moins proche de sa résidence.**
- 5. Témoigner à l'audience, faire venir témoins et experts.**
- 6. Attendre et faire exécuter le jugement.**

Ajoutez à cela des difficultés à se défendre, à chercher l'information pertinente et à bien articuler sa pensée à l'oral et à l'écrit, la lourdeur des démarches à entreprendre pour aller à la Régie du logement, les délais d'attente pour être entendu, etc. Plusieurs embûches se dressent devant l'ensemble des locataires, mais probablement de façon plus aiguë chez les aînés en RPA.

L'ACEF-ABE constate que, sans aide, très peu d'individus parviennent à mener à terme les démarches nécessaires pour obtenir un jugement favorable à la Régie du logement.

Il existe des sources d'informations gratuites et des groupes qui peuvent accompagner les locataires dans leurs démarches. Parmi ceux-ci, il y a des groupes communautaires en défense de droits, comme les Comités logements et depuis peu, les Centres d'Aide et d'Accompagnement aux Plaintes (CAAP). Ces derniers pourront dorénavant accompagner individuellement les aînés qui souhaitent entreprendre des démarches à la Régie du logement.

Ceci étant dit, ces ressources sont trop souvent méconnues. De plus, elles sont limitées dans les interventions qu'elles peuvent faire. Elles doivent naviguer dans une zone grise entre

l'information juridique et les conseils juridiques qui constituent des actes réservés aux avocats. Certes les aînés peuvent consulter les avocats en pratique privé mais souvent les frais sont clairement prohibitifs. Paradoxalement, l'ACEF-ABE constate que plus la personne est vulnérable, plus elle aurait besoin d'une intervention s'apparentant à des actes réservés, plaçant alors les groupes communautaires dans une zone d'inconfort. D'ailleurs, à moins d'une entente avec le Barreau ou de changements législatifs, les CAAP, avec leur nouveau mandat, seront confrontés à des dilemmes similaires.

1.2. Les limites de l'accompagnement et de l'information

Dans certains cas, les aînés maîtrisent bien les démarches nécessaires ou s'ils sont accompagnés par leurs proches ou par des professionnels (avocats, aide juridique, groupes communautaires, intervenant du CISSS, etc.). Les freins de l'accès à la justice ne se posent plus nécessairement en termes de compréhension et de capacité d'organisation mais se retrouvent ailleurs.

Pour les aînés qui vivent ces situations, la peur de « perdre la face », des oui-dire, des atteintes à leur réputation peuvent être un frein à leur volonté de poursuivre des démarches en justice si c'était nécessaire. La personnalité de la personne entre aussi en ligne de compte. Une personne plus timide, plus introvertie, hésitera peut-être davantage lorsque l'idée d'aller témoigner sera envisagée. Elle préférera ne pas faire de vagues plutôt que de voir sa routine et sa tranquillité bouleversées, surtout si ces bouleversements peuvent entacher son image et sa réputation (même si cette impression est fautive).

L'ACEF a suivi avec attention le dossier impliquant Chartwell à un groupe de locataires, dans une cause de hausse de loyer de 2,5%¹. M. Pettigrew, un locataire de 91 ans a représenté un groupe de locataires à la Régie du logement, pour finalement obtenir gain de cause et ainsi obtenir une hausse raisonnable. Le témoignage de M. Pettigrew dans les médias vient d'ailleurs renforcer notre argumentaire : « Certains [locataires représentés] ont eu des augmentations de 1,2 %, 1,3 %, alors que des personnes, fragilisées par l'âge, laissaient tomber, n'avaient pas la force, précise-t-il. J'ai un cas, une dame, qui me dit : "M. Pettigrew, je ne suis pas capable de dormir la nuit" »².

1.3. Vulnérabilité des personnes aînées face aux responsables des RPA

La relation qui existe entre le locataire aîné et la RPA (à travers son/ses dirigeants et son personnel) est teintée par une dépendance plus ou moins grande du locataire, notamment en raison des soins et des services qui lui sont fournis. Les intervenants de l'ACEF-ABE constatent

¹ Le jugement peut être consulté [en ligne] <https://bit.ly/34bz4Um>

² Des aînés contestent leur hausse de loyer et gagnent à la Régie du logement, article rédigé par Félix Morrissette-Beaulieu, ICI Québec (Radio-Canada), 2019, [en ligne] via le lien suivant : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1254997/aines-contestation-loyers-gagnent-regie-logement>

que bien souvent la personne qui se présente face à eux ou chez un autre organisme de soutien aux aînés pour des conseils et/ou de l'accompagnement peut hésiter à faire des démarches pour revendiquer ses droits en raison des conséquences potentielles sur la qualité des soins et services reçus.

Qu'elle soit fondée ou non, la principale crainte ressentie par les aînés que nous rencontrons est la peur des représailles, c'est-à-dire qu'ils craignent que leurs démarches puissent entraîner une diminution concrète de leur qualité de vie globale. Il est impossible pour les intervenants de prendre ces peurs à la légère. Notre capacité d'agir et d'obtenir justice pour la personne qui vient consulter l'ACEF-ABE s'en retrouve donc grandement entravée.

Il est aussi pertinent d'ajouter une certaine préoccupation par rapport aux données personnelles compilées par les RPA, notamment lors de l'admission. Celles-ci sont obtenues à des fins médicales (pour faciliter la prestation des services) ou à des fins financières (pour une demande de crédit d'impôt). Peu importe leurs finalités et de façon plus ou moins conscientes de la part du personnel, ces informations constituent de petites invasions dans la vie des gens, qui peuvent accentuer leur vulnérabilité. À bien des égards, les gestionnaires des RPA ont une connaissance plus précise de la situation financière et des revenus que les proches, voire le conjoint des résidents.

1.4. **L'inefficacité de la Régie du logement pour résoudre des litiges relatifs à la qualité des services**

La Régie du logement est une structure inadaptée pour la plupart des situations que vivent les aînés en RPA. En cas de litige, le locataire devra se tourner en dernier recours vers la Régie. Pourtant, plus qu'un appartement, les RPA sont des endroits qui se caractérisent principalement par l'offre de soins et de services offerts à ses locataires. L'état devrait pouvoir évaluer de manière périodique la qualité des services qui y sont offerts. En ce moment, puisque les RPA ne sont pas considérés comme des ressources d'hébergement au sens de la Loi sur les Services de Santé et les Services Sociaux, les recours à la disposition des locataires sont essentiellement civils et reposent donc entièrement sur les épaules de ce même locataire qui cherche à obtenir des changements ou des réparations.

Malgré l'émergence d'un ensemble de pratiques visant à éviter les situations de maltraitance des aînés et d'un encadrement législatif plus détaillé et inclusif, l'État et les différents groupes d'intervention ont peu d'emprise pour intervenir rapidement dans des dossiers de respect des droits des locataires.

Il est clair que les structures actuelles ne permettent pas de bien protéger les aînés vivant des injustices dans leurs résidences.

2. Complexité des baux et clauses abusives

Malgré certaines dispositions particulières du Code civil, l'encadrement légal des droits et obligations des locataires en RPA est le même que pour tout autre type de logement résidentiel. Aux dispositions du Code civil s'ajoutent toutefois des clauses particulières découlant du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés.

2.1 Le formulaire de bail

La forme en elle-même du formulaire de bail est peu adaptée aux réalités des aînés. L'âge des résidents (84 ans en moyenne), leurs conditions physiques et cognitives, leur lieu de résidence, etc. ne sont pas pris en compte. Pourtant, loin d'être un simple logement, les RPA offrent une gamme étendue de services, souvent prépayés, qui doivent être détaillés dans l'annexe 6 du bail. Il arrive malheureusement trop souvent que des aînés souscrivent à des services qu'ils n'utilisent même pas. Quand, ils constatent la situation, à moins d'une entente avec le propriétaire, ils doivent attendre au renouvellement du bail pour faire modifier celui-ci.

Certains services sont facturés mensuellement mais présentés comme obligatoires. Par exemple, dans une résidence de notre territoire, près de 200\$/mois était facturé aux locataires pour le nettoyage et la surveillance des aires communes. Ce montant n'était toutefois pas inscrit au bail ou dans l'annexe.

D'autres services sont offerts par des coopératives à l'externe (services d'entretien ménager, services d'assistance à la personne, etc.). Les résidents devraient avoir le choix de se tourner vers ce type de services s'ils le désirent et ce, sans ressentir de pression de leur propriétaire.

Dans un contexte où les locataires aînés ont peu de temps pour lire et comprendre ce qu'ils signent, la porte est grande ouverte pour que les abus soient plus fréquents. Il ne faut pas oublier qu'un bail est un contrat et que, comme n'importe quel autre contrat, il est important de donner le temps aux signataires de le lire et de prendre la mesure des engagements qui seront pris. Très rarement un proche peut l'accompagner

2.2 Clauses abusives et illégales

Dans le Rapport spécial du Protecteur du citoyen publié en 2016, le Protecteur du citoyen souligne un nombre étonnant de clauses contrevenant à des obligations légales dans les baux signés par les aînés résidant en RPA. Notamment, parmi ces clauses, il y a :

- *L'autorisation accordée au locateur de résilier unilatéralement le bail et d'expulser un locataire;*
- *L'exigence de frais abusifs pour la remise en état du logement après le départ du locataire;*

- *Le dégage­ment du loca­teur de toute res­pon­sa­bi­lité en cas de perte, de vol ou de bris d'un bien durant la pé­ri­ode cou­verte par le bail;*
- *La per­mis­sion ac­cor­dée au loca­teur de modifier de ma­nière unilatérale le bail ou le ré­gle­ment d'im­meuble;*
- *L'ob­li­ga­tion de con­trô­ler les en­trées et sor­ties de la ré­si­dence des loca­tai­res ou de leurs vi­si­teurs.*³

Ces clauses sont illégales mais les locataires âgés ne connaissant pas nécessairement le principe selon lequel la loi prévaut sur les engagements contractuels (principe des règles d'ordre public), plusieurs se soumettent à ces exigences fallacieuses sans chercher à s'informer davantage et en s'imaginant qu'ils n'ont pas le choix de s'y conformer. Les préjudices financiers peuvent être importants.

La Régie du logement n'a pas le pouvoir d'enquêter directement sur une RPA qui serait soupçonnée d'avoir des pratiques illégales et/ou répréhensibles pour les résidents. Puis qu'aucune instance n'a ce pouvoir, l'État québécois est donc incapable d'imposer des conséquences lors de manquements flagrants à certaines dispositions du Code civil du Québec.

2.3 L'impact du crédit d'impôt pour maintien à domicile des âgés dans la gestion budgétaire

Le crédit d'impôt pour maintien à domicile des âgés est une mesure fiscale permettant aux personnes de 70 ans ou plus d'obtenir un remboursement d'une partie des dépenses liées à des services de maintien à domicile. Ce remboursement peut être demandé au moment de faire le rapport d'impôt ou sous forme de versements anticipés.

Les dépenses admissibles diffèrent selon le lieu de résidence de la personne (immeuble à logement, maison, résidence pour âgés, établissement de santé, immeuble en copropriété) et le coût du loyer, selon son niveau d'autonomie, selon le type de services reçus (ce qui est inclus dans le loyer, ce qui ne l'est pas) et selon le niveau de revenu de la personne ou du couple.

Pour un intervenant de l'ACEF-ABE qui rencontre un âgé de 70 ans et plus qui envisage de déménager en RPA, il devient alors difficile lors de la réalisation du budget prospectif de prévoir les réels montants que la personne devra déboursier pour payer son loyer et les services reçus. En effet, les critères sont nombreux et alambiqués, il y a un seuil de dépenses admissibles annuellement et seulement un pourcentage des dépenses seront effectivement remboursés.

Cette situation crée beaucoup d'incertitude chez nos clients et ce, malgré tous nos efforts pour les rassurer.

³ Le Protecteur du citoyen. Rapport spécial du Protecteur du citoyen – Les résidences privées pour âgés : plus que de simples entreprises de location résidentielle, Québec, 2016, [en ligne] (consulté le 15 juillet 2019), p. 3. *À ces clauses, on dénote des pratiques tout autant reprochables qui contreviennent aux codes civils, sans pour autant être inscrites au bail, par exemple : continuer à facturer les frais d'hébergement suite à un décès ou un déménagement, même si le logement est occupé par un nouveau locataire.*

3. Coût des loyers et hausses abusives

Les hausses de loyer dans les RPA sont soumises aux mêmes exigences que les autres logements privés. Le locateur doit transmettre un avis de hausse à ses locataires dans les délais prescrits (soit 3-6 mois avant la date d'échéance du bail pour un bail de 12 mois et 1-2 mois avant la date d'échéance pour un bail de moins de 12 mois) et ces derniers ont alors un (1) mois pour refuser la hausse. Advenant l'absence d'entente entre les deux parties, le locataire peut demeurer dans son logement et le locateur peut entamer des démarches à la Régie du logement pour obtenir une fixation de loyer.

Plusieurs aînés n'osent pas refuser la hausse de loyer par crainte de représailles, et ce, même si le montant de la hausse n'est ni raisonnable ni justifié. De plus, certains mécanismes plus ou moins subtils sont parfois utilisés pour intimider ou faire peur aux résidents aînés pour s'assurer qu'ils acceptent les hausses sans discuter. **Certaines résidences, par exemple, utilisent l'expression « en espérant vous garder parmi notre clientèle » dans leur avis pour souligner la possibilité de perdre leur place dans la résidence si ces derniers venaient à refuser l'augmentation.** Dans un contexte où les aînés n'ont pas la santé ou les moyens financiers d'envisager un déménagement, ils sont alors plus enclins à accepter une hausse injustifiée ou l'ajout d'une clause non désirée.

Par ailleurs, les propriétaires justifient souvent des augmentations abusives en utilisant l'augmentation du coût des services comme principal argument. Cette justification en tant que telle n'est pas mauvaise mais elle ne s'appuie pas toujours sur des augmentations réelles des frais encourus par les locateurs. Il est extrêmement compliqué, voire impossible pour les locataires d'évaluer ce qui correspond à une hausse raisonnable ou non en RPA. Ne disposant que de peu d'informations sur les critères qui motivent la hausse, le formulaire de calcul de la Régie ne permet pas vraiment de s'y retrouver. L'indice de fixation du prix du loyer (et des services), publié chaque année par la Régie, est donc le seul indicateur qui permet d'avoir une idée de ce qui est acceptable. Évidemment, quand des intervenants de l'ACEF se retrouvent devant une hausse de 600\$ par mois, sans modification aux services, la contestation est facilitée. Cependant, dans bien des cas, les hausses sont plus modestes mais dépassent ce qui serait jugé comme juste par un régisseur dans le cadre d'une fixation de loyer.

Finalement, dans le cas des RPA de moins de cinq (5) ans, il est permis (en vertu de l'article 1955 du Code civil) pour le locateur d'augmenter unilatéralement le montant du loyer, sans aucune possibilité pour le locataire de refuser la hausse. Une forte proportion des logements en RPA sont actuellement compris dans cette catégorie, ce qui rend les locataires de ces établissements extrêmement vulnérables financièrement. Le nombre de personnes qui consultent l'ACEF-ABE et qui sont dans cette situation est significatif. Les locataires sont alors dans l'impossibilité de payer les frais demandés, sauf en mettant leur santé en danger, et déménager leur semble une option très difficile à envisager.

4. Absence de pouvoir d'enquête et d'intervention de l'État

En mai 2018, l'équipe de l'ACEF-ABE a été particulièrement choquée par ce qui est arrivé à quarante (40) résidents âgés de Vallée-Jonction qui ont dû quitter rapidement leur résidence, après avoir été informés de la situation à peine 48 heures avant la fermeture de l'établissement. La manière cavalière et le délai beaucoup trop court donné aux résidents et à leurs familles (ainsi qu'aux intervenants du CISSS concernés) pour s'organiser et trouver les solutions appropriées découlait d'un manque de compassion et de considération évident.

Malheureusement, cette triste situation illustre parfaitement, l'incapacité de l'État et du gouvernement en place d'agir pour protéger les droits des locataires. D'ailleurs, la couverture médiatique de cette époque est éloquent à ce sujet. Un article de La Presse du 30 mai 2018, intitulé « Éviction d'aînés : Québec ne peut rien faire », cite la ministre responsable des aînés, Francine Charbonneau : « Il revient au locataire de se plaindre pour non-respect du bail puisqu'il existe des règles [...] en cas de cessation des activités ». Elle reconnaît du même souffle que « c'est une procédure difficile pour un locataire âgé de plus de 80 ans ».

L'équipe de l'ACEF-ABE s'est impliquée en mettant en place, conjointement avec un avocat habilité à défendre ce genre de dossier, un mécanisme visant à faciliter l'action de groupe des résidents âgés et de leurs familles. Cependant, après avoir évalué les coûts et les délais liés aux processus, seulement trois (3) personnes et leurs familles ont décidé de poursuivre et de porter plainte. Trois personnes seulement qui seront potentiellement dédommagées et ce, malgré tout le mal qui a été fait à quarante (40) résidents âgés.

Recommandations

Suite à nos observations, voici quelques recommandations à mettre en œuvre pour que les relations locataires aînés/locateurs privés se fassent de façon plus saines et équilibrées.

1. Promotion/Prévention auprès des aînés et de leurs familles

- 1.1. Veiller à mieux soutenir/informer les locataires aînés par rapport à leurs droits et leurs recours.
- 1.2. Adapter le formulaire du bail pour qu'il soit plus facile à comprendre par les locataires aînés et s'assurer que tous les renseignements pertinents s'y retrouvent.
- 1.3. Obliger les locateurs/propriétaires à expliquer les modalités de services et à diffuser cette information publiquement (ce qui est inclus, ce qui ne l'est pas, les frais supplémentaires potentiels (services à la carte), etc.)
- 1.4. Permettre aux locataires aînés d'apporter des modifications unilatérales au bail dans certaines conditions, notamment permettre le retrait de certains services.

2. Trouver des alternatives à la Régie du logement pour la résolution des conflits à l'intérieur des RPA.

- 2.1. Renforcer les pouvoirs d'enquête des représentants de l'état.
 - 2.1.1. Élargir et clarifier le pouvoir d'enquête de la commissaire aux plaintes (notamment au niveau de la qualité des services).
 - 2.1.2. Adopter des mesures législatives qui doteraient l'état de pouvoirs d'enquête et qui introduiraient des mesures pénales en cas de manquement à certaines dispositions du code civil, notamment concernant les clauses contractuelles « illégales » au bail et des comportements jugés inacceptables de la part des RPA.
- 2.2. Mettre en place un registre public de plaintes à l'égard des RPA (à l'image du profil commerçant de l'Office de la protection du consommateur).
- 2.3. Soutenir la mise en place d'un système de médiation spécialisée dans les enjeux de droit des locataires aînés.

3. Modifier le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés.

- 3.1. Soutenir et rendre obligatoire la mise en place de comités d'usagers pour l'ensemble des RPA du Québec, dont la mission s'articulerait autour du bien-être, du respect des droits et la bienveillance des aînés.
- 3.2. Obliger les RPA à diffuser et rendre disponible en tout temps le règlement d'immeuble en vigueur et les tarifs des services pour l'année en cours, ainsi que tout documents remis aux locateurs.
- 3.3. Mieux évaluer la qualité des services dans les RPA, notamment dans le cadre du renouvellement de la certification, et exiger des correctifs, le cas échéant.

- 3.4. Impliquer les locataires ou leurs proches dans les évaluations menant à la reconduction de la certification.
 - 3.5. Adapter les exigences de la certification en tenant compte du degré d'autonomie des résidents afin d'assurer une adéquation par rapport aux besoins réels.
4. **Moderniser les dispositions légales concernant les aînés en RPA et adapter la Régie du logement.**
- 4.1. Faciliter les actions de groupe pour que les locataires aînés plus vulnérables et isolés n'aient pas à faire les démarches seuls et à témoigner.
 - 4.2. Étendre à l'ensemble des résidents d'une même RPA une décision rendue par la Régie du logement. Ainsi, chaque locataire n'aurait pas à passer par la Régie du logement pour bénéficier d'un jugement favorable et de l'invalidation d'une clause contraire au Code Civil dans leur bail.
 - 4.3. Interdire une hausse de loyer et une hausse des frais de services supérieures aux taux recommandés par la Régie du logement.
 - 4.4. Abroger le deuxième paragraphe de l'article 1955 concernant la clause qui permet la « fixation de loyer sans possibilité de contestation » notamment pour les RPA de moins de cinq (5) ans et éliminer ainsi l'exemption comprise dans la Section F du bail.

L'ACEF-ABE croit fortement que le gouvernement du Québec doit moderniser le cadre législatif actuel concernant les Résidences Privées pour Aînés pour favoriser la bienveillance des aînés et le respect de leurs droits dans leurs milieux de vie.

Titre : Document ACEF sept. 2019 (Conférence et consultation)