



# ÊTRE LOCATAIRE DANS UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂÎNÉS

Un guide simple et pratique pour informer  
les locataires de leurs droits et de leurs obligations

## COORDINATION

Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux

## COLLABORATION

Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés du ministère de la Santé et des Services sociaux

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

Régie du logement

## SOUTIEN À LA RÉDACTION ET À LA VULGARISATION JURIDIQUE

Éducaloi

## ORGANISMES CONSULTÉS

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec

Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Regroupement québécois des résidences pour aînés

Réseau FADOQ

Réseau québécois des OSBL d'habitation

## ÉDITION

**Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Le présent document peut être consulté en ligne à l'adresse :

**[Quebec.ca/habitation-et-logement/location/residences-privees-aines](http://Quebec.ca/habitation-et-logement/location/residences-privees-aines)**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Le présent guide donne des informations générales. En aucun cas, il ne doit être interprété comme un avis ou comme un conseil juridique. Il ne peut pas non plus remplacer l'avis des experts qu'il est nécessaire de consulter dans des situations particulières.

## DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN 978-2-550-84704-5 (Imprimé)

ISBN 978-2-550-84705-2 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2019



**Vous êtes locataire d'un logement  
situé dans une résidence privée pour aînés ?**

**Vous êtes un membre de la famille d'une personne aînée  
et vous souhaitez l'accompagner dans ses démarches  
pour bien comprendre ses droits et obligations  
ainsi que les règles qui concernent son bail de logement ?**

Voici un guide d'information pratique produit par le gouvernement du Québec avec la collaboration de plusieurs partenaires.

Vous obtiendrez dans ce guide des réponses simples et précises, entre autres, sur la façon d'agir et sur les actions à entreprendre en cas de problèmes sur le respect des clauses prévues dans votre bail ou sur la qualité des services rendus. Ce guide précise également le moment et sous quelles conditions vous pouvez mettre fin à votre bail, en plus de ce que vous devez faire lorsqu'arrive la période de son renouvellement. Vous y trouverez aussi les coordonnées des ressources et des services à votre disposition pour vous informer davantage et pour vous aider en cas de besoin.





# TABLE DES MATIÈRES

Connaître ses droits et ses obligations en tant que locataire d'une résidence privée pour aînés	1
Trouver un terrain d'entente avec la résidence : la première étape pour régler une situation	2
Porter plainte sur la qualité des services	4
Faire respecter les droits prévus dans le bail	5
Obtenir une décision de la Régie du logement	6
Quitter la résidence avant la fin du bail	7
En cas de décès	9
Renouveler le bail : quoi faire en cas d'augmentation de loyer ou de modifications aux services	10
Des réponses aux questions fréquentes des locataires	13
Des ressources à votre service	16



# CONNAÎTRE SES DROITS ET SES OBLIGATIONS EN TANT QUE LOCATAIRE D'UNE RÉSIDENTE PRIVÉE POUR AÎNÉS ▼

Comme tout autre contrat, le bail vous accorde des droits qui sont prévus par la loi. Cependant, lorsque vous signez un bail, vous vous engagez aussi à respecter plusieurs obligations.

## Une fois le bail signé, vous avez des droits.

- ▶ **Respect** : la résidence doit vous traiter, ainsi que vos proches, avec courtoisie, dignité et respect.
- ▶ **Maintien dans les lieux** : sauf en cas de rares exceptions prévues par la loi, la résidence doit vous permettre de demeurer dans votre logement jusqu'à ce que vous en décidiez autrement, ou jusqu'à ce que la Régie du logement résilie le bail à la suite d'une demande en justice.
- ▶ **Jouissance des lieux** : la résidence doit vous permettre de profiter paisiblement de votre logement et des aires communes.
- ▶ **État du logement** : la résidence doit vous offrir un logement en bon état et faire les réparations nécessaires tout au long du bail.

- ▶ **Santé et sécurité** : la résidence et son personnel doivent respecter les normes de santé et de sécurité prévues.
- ▶ **Loyer** : la résidence doit exiger seulement le montant du loyer et des services inclus dans le bail.
- ▶ **Services** : la résidence doit vous offrir les services inclus dans le bail pendant toute sa durée.

## Ces droits sont également assortis d'obligations.

- ▶ **Paiement du loyer** : vous devez payer votre loyer tous les mois et à la date prévue.
- ▶ **Propreté** : vous devez maintenir la propreté de votre logement.
- ▶ **Jouissance des lieux** : vous devez respecter les règles de fonctionnement de la résidence et éviter de troubler le milieu de vie ou la paix des autres résidents.
- ▶ **Réparations** : vous devez rester vigilant quant à l'état des lieux et aviser la résidence lorsque des réparations sont nécessaires à votre logement.
- ▶ **Accès au logement** : vous devez permettre à la résidence d'accéder à votre logement en cas d'urgence. Autrement, elle doit vous donner un préavis d'au moins 24 heures pour en vérifier l'état, y effectuer des travaux prévus ou encore le faire visiter à l'acquéreur éventuel de l'immeuble.
- ▶ **Remise du logement dans le même état qu'à l'arrivée** : vous devez, à la fin de votre bail, laisser votre logement dans le même état que le jour où vous y êtes arrivé. Vous n'êtes pas responsable de l'usure normale ou de l'effet du temps sur le logement (ex. : plancher usé après avoir habité au même endroit pendant plusieurs années), mais des frais peuvent vous être imposés pour d'autres dommages (ex. : présence d'animaux domestiques ayant endommagé le plancher).

# TROUVER UN TERRAIN D'ENTENTE AVEC LA RÉSIDENCE : LA PREMIÈRE ÉTAPE POUR RÉGLER UNE SITUATION



En tant que titulaire d'une certification gouvernementale, le propriétaire de votre résidence privée pour aînés s'engage à assurer la sécurité et la qualité des services qu'il vous offre. Il s'engage également à respecter les règles concernant le bail des logements qu'il offre en location et dont l'application relève de la Régie du logement.

Si tout ne se passe pas comme vous le souhaitez, que ce soit sur le plan des services reçus ou encore quant au respect des dispositions prévues par le bail, plusieurs solutions s'offrent à vous.

Quelle que soit la situation vécue, la première étape devrait être d'en parler avec le représentant de la résidence. C'est souvent le meilleur moyen de régler rapidement les choses. Vérifiez auprès de la résidence s'il existe une procédure ou une marche à suivre déjà établie pour ce faire. Peu importe la façon dont vous allez vous y prendre, n'oubliez pas que vous avez le droit de vous exprimer.

## Se préparer à une rencontre avec un représentant de la résidence

Pour faire part de votre problème en personne au représentant de la résidence, il est préférable de prendre rendez-vous avec lui à l'avance afin qu'il se réserve du temps pour discuter avec vous. Avant la rencontre, prenez le temps de bien vous préparer. N'hésitez pas au besoin à prendre des notes pendant ou après la rencontre pour garder des traces de vos discussions. Vous pouvez demander à un proche de vous aider à préparer la rencontre et de vous y accompagner.

Si c'est le comportement d'un résident qui vous dérange, un voisin trop bruyant par exemple, vous pouvez tenter de lui exprimer calmement votre inconfort. Toutefois, dans la mesure où son comportement vous empêche de profiter

paisiblement de votre logement, vous devez en faire part au représentant de la résidence. Celui-ci a la responsabilité de prendre des mesures concrètes pour corriger la situation.



## BON À SAVOIR !

Si vous préférez faire part de votre situation par écrit, il est important de préciser dans votre lettre ce que vous vivez et ce que vous souhaitez que la résidence fasse pour remédier à une situation qui vous dérange.

Votre communication écrite peut aussi prendre la forme d'une **mise en demeure**. Par exemple, si vous voulez que la résidence effectue des réparations que vous estimez essentielles pour votre sécurité, vous pouvez la « mettre en demeure » de le faire dans un certain délai et lui indiquer les actions que vous comptez entreprendre en cas de refus de sa part.

## Obtenir un accompagnement gratuit et personnalisé

Vous vous sentez démuni pour faire part de votre inconfort ou de votre insatisfaction au représentant de la résidence concernant une situation donnée ? Ou encore vous souhaitez être accompagné par une ressource professionnelle pour en discuter avec lui ?

À votre demande, un conseiller du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider à organiser une rencontre de conciliation avec le représentant de la résidence. L'objectif d'une telle rencontre est de favoriser la discussion entre le représentant de la résidence et vous, afin que vous puissiez trouver ensemble un

terrain d'entente pour régler la situation. Le conseiller du CAAP n'agira pas en votre nom, mais il vous soutiendra avant, pendant et après la rencontre en vue de favoriser la recherche d'une solution.

Reportez-vous à la section « Des ressources à votre service » à la fin du guide pour en savoir plus.

# PORTER PLAINTE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES ▼

Si vous avez un problème concernant les services reçus ou que vous auriez dû recevoir et que vos démarches auprès de la résidence n'ont rien donné, vous pouvez déposer une plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région. Son rôle est de recevoir les plaintes sur la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux, en fonction des normes établies, y compris les services offerts dans les résidences privées pour aînés. Chaque résidence doit afficher les coordonnées du Commissaire de façon bien lisible dans l'immeuble et les inclure dans le document d'accueil.

Lorsqu'il reçoit une plainte, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit l'examiner et dispose de 45 jours pour vous informer du résultat de son enquête. S'il y a lieu, le Commissaire fera des recommandations à la résidence afin que le problème cesse. Porter plainte est gratuit et confidentiel. Vous pouvez le faire par téléphone, par courriel, par la poste ou en personne. Une autre personne peut aussi le faire en votre nom si elle agit en tant que votre représentant.

N'oubliez jamais que vous avez le droit de porter plainte. La résidence ne peut pas vous pénaliser parce que vous l'avez fait ni faire pression sur vous. Si vous sentez que vous êtes victime de représailles, informez-en le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour qu'il puisse intervenir rapidement.

Le CAAP de votre région peut vous aider dans vos démarches.



## BON À SAVOIR !

Si le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ne respecte pas le délai prévu pour vous informer du résultat de son enquête ou si sa réponse ne vous satisfait pas, vous avez droit à un recours auprès du Protecteur du citoyen. Cet organisme indépendant reçoit des plaintes sur la qualité des services des ministères et des organismes publics. Il pourra faire enquête et formuler des recommandations à la résidence, s'il y a lieu. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Reportez-vous à la section « Des ressources à votre service » à la fin du guide pour en savoir plus.

# FAIRE RESPECTER LES DROITS PRÉVUS DANS LE BAIL ▼

Si vous avez un problème concernant votre logement, vous pouvez vous adresser à la **Régie du logement**. En plus de l'information relative aux droits et aux obligations résultant du bail, ce tribunal administratif permet des recours efficaces lorsqu'un locataire ou un propriétaire ne respecte pas ses obligations.

## Faire une demande à la Régie du logement

Vous voulez que la Régie du logement rende une décision en votre faveur ? Faites-en la demande, en remplissant le formulaire approprié mis à votre disposition dans les bureaux de la Régie et sur son site Web. Votre demande peut être transmise par la poste ou par courriel ou encore être remise en personne. À noter que des frais sont exigés et varient en fonction du type de demande. Sachez que vous devez remettre une copie de votre demande à la résidence pour l'informer de votre recours. Vous pouvez l'envoyer par courrier recommandé ou par huissier ou encore la remettre en mains propres. Vous devez conserver une preuve que la résidence a bien reçu votre demande.



## BON À SAVOIR !

La Régie du logement pourrait vous proposer son **service de conciliation**, une avenue intéressante pour régler à l'amiable et plus rapidement la situation qui vous oppose à la résidence. Vous pourriez vous-même spécifier à la Régie que c'est l'avenue que vous favorisez.

La conciliation prend la forme d'une rencontre avec une personne neutre et indépendante appelée « conciliateur ». La rencontre se déroule avec le représentant de la résidence et elle se tient en votre présence au bureau de la Régie qui se trouve sur le territoire du logement visé par la demande.

La conciliation est un processus volontaire et confidentiel. Elle a pour objet de favoriser les échanges constructifs entre la résidence et vous afin que vous puissiez en venir plus rapidement à une solution qui vous satisfera tous les deux. Toutefois, la conciliation n'est pas toujours possible, notamment pour les causes urgentes ou le non-paiement de loyer. Votre consentement et celui du représentant de la résidence sont nécessaires pour que la conciliation ait lieu, et chacun d'entre vous peut y mettre fin en tout temps.

# OBTENIR UNE DÉCISION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT ▼

Vous recevrez de la Régie du logement un **avis d'audition** par la poste. Vous y trouverez la date, l'heure et le lieu où vous devrez vous présenter. Votre cause sera entendue par un régisseur. C'est la personne désignée pour entendre vos arguments et ceux de la résidence avant de rendre sa décision ayant la même valeur qu'un jugement.

## Le déroulement de l'audience à la Régie du logement

Durant l'audience de la Régie du logement, vous aurez à démontrer pourquoi vous devriez avoir gain de cause. Vous pourrez faire témoigner des proches ou d'autres résidents et présenter les documents appuyant vos propos, comme votre bail ou le règlement de la résidence. À votre demande, un conseiller du CAAP de votre région peut vous accompagner, mais il ne pourra pas prendre la parole en votre nom. Vous pouvez aussi demander à un avocat de vous conseiller dans la préparation de votre dossier, si cela est nécessaire.

Une personne qui porte sa cause devant la Régie du logement se représente elle-même le jour de l'audience et doit donc prendre la parole. Elle peut aussi se faire représenter par un avocat, sauf si la demande porte uniquement sur la réclamation d'un montant de 15 000 \$ ou moins.

## Si vous ne voulez pas prendre la parole

le jour de l'audience, votre conjoint peut le faire à votre place. Si vous ne pouvez pas être là, notamment en raison de problèmes de santé ou d'éloignement, vous pouvez vous faire représenter par un parent, par un allié (ex. : un beau-frère ou une belle-sœur) ou même, dans certains cas, par un ami. En cas d'inaptitude, ce sera le tuteur ou le curateur qui doit agir pour le locataire aîné devant la Régie du logement et c'est lui qui prendra la parole.

La Régie du logement rendra la décision dans un délai de 3 mois suivant l'audience, et la résidence et le locataire devront la respecter.

## Intenter des recours à deux endroits en même temps

Sachez que vous pouvez simultanément intenter un recours à la Régie du logement et faire une plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Par exemple, cela pourrait arriver si vous observez des lacunes en matière d'entretien et d'hygiène. La Régie du logement pourrait alors évaluer si vous devez être dédommagé, en cas d'écart entre les services en cette matière prévus dans votre bail et ceux que vous avez reçus.

Pour sa part, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pourrait évaluer si la situation contrevient aux normes que doit respecter la résidence et prendre les mesures pour corriger la situation.

# QUITTER LA RÉSIDENCE AVANT LA FIN DU BAIL ▼

Comme le bail est un contrat, vous devez le respecter jusqu'à son échéance. Vous pouvez tenter de vous entendre avec la résidence pour y mettre fin avant l'échéance, mais celle-ci n'est pas obligée d'accepter. Si elle accepte, conservez une preuve écrite de votre entente.

Sachez que la loi prévoit quatre exceptions qui vous permettent de mettre fin au bail avant son terme sans trop de pénalités financières.

- 1 Vous devez déménager dans une autre résidence ou dans un établissement où sont offerts les soins infirmiers ou d'assistance personnelle adaptés à votre état de santé, comme une ressource intermédiaire ou un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).
- 2 Vous ne pouvez plus habiter votre logement en raison d'un handicap.
- 3 Vous déménagez dans un logement à loyer modique.
- 4 Vous devez quitter la résidence en raison d'une situation de violence conjugale ou sexuelle.

Dans l'une ou l'autre de ces situations, vous devez en aviser la résidence par écrit en vous inspirant du modèle d'avis sur le site Web de la Régie du logement et l'accompagner des documents supplémentaires requis.

Raison du départ	Documents supplémentaires requis
Déménagement dans un autre établissement ou dans une autre résidence pour des raisons de santé	Certificat signé par un médecin ou un travailleur social et attestation confirmant que vous avez trouvé ce nouveau logement répondant à vos besoins (ces renseignements peuvent être contenus dans un seul document).
Déménagement en raison d'un handicap	Document signé par un médecin.
Déménagement dans un logement à loyer modique	Document signé par l'organisme qui s'occupe de votre nouveau logement, par exemple un office municipal d'habitation.
Situation de violence conjugale ou sexuelle	Document confirmant qu'il est nécessaire de mettre fin à votre bail pour assurer votre sécurité. Ce document provient du Directeur aux poursuites criminelles et pénales du palais de justice de votre région. Communiquez avec le centre d'aide aux victimes d'actes criminels de votre région pour vous accompagner dans vos démarches.

Retenez que votre dossier médical est confidentiel et que la résidence n'est pas en droit de l'exiger.

Votre bail prendra officiellement fin **2 mois** après la date d'envoi des documents nécessaires (un mois si le bail est de moins de 12 mois). La résiliation peut aussi survenir plus tôt si le locataire a déjà libéré son logement et que la résidence parvient à le relouer avant l'expiration du délai.



## BON À SAVOIR !

Dans les situations décrites plus haut, le coût de votre loyer est calculé au jour près.

Par exemple, si la fin du bail est fixée le 9 juin, vous devez payer les 9 premières journées du mois de juin.

Autre exemple, si la fin du bail est fixée le 9 juin, mais que vous déménagez le 1<sup>er</sup> juin :

- ▶ vous devez payer le loyer de base jusqu'au 9 juin ;
- ▶ vous devez payer pour les services personnels reçus jusqu'au 1<sup>er</sup> juin.



# EN CAS DE DÉCÈS ▼

En cas de décès d'un locataire aîné vivant seul, il appartient à la personne responsable de sa succession ou à un héritier de prendre les dispositions nécessaires pour mettre fin au bail. Il lui faudra envoyer un avis écrit à la résidence au maximum **6 mois après** le décès. Le bail prend alors fin **2 mois après** cet avis. Le coût du loyer devra être payé jusqu'à cette nouvelle date officielle de fin de bail. Pour les services personnels, seuls les frais des services fournis avant le décès seront dus.



## BON À SAVOIR !

La résidence pourrait accepter de mettre fin au bail plus rapidement que les délais prescrits à la suite d'un décès, mais elle n'est pas obligée de le faire. Le bail peut également prendre fin plus tôt si le logement est reloué avant le délai de 2 mois.

En tant que personne responsable d'un aîné décédé, vous ne devez pas subir de pression de la part de la résidence pour libérer rapidement le logement. En fait, vous n'êtes pas obligé de libérer le logement tant que vous le payez, c'est votre droit.

Toutefois, si la résidence vous dit qu'elle a déjà trouvé un nouveau locataire prêt à emménager immédiatement, vous pouvez choisir de libérer le logement plus tôt. Vous aurez alors droit à un remboursement du loyer payé en trop jusqu'à l'arrivée du nouveau locataire.

Si vous partagez votre logement avec un conjoint ou un ami, par exemple, et que celui-ci décède, vous n'êtes pas obligé de mettre fin au bail :

- ▶ Vous pouvez décider de rester dans le logement si vous aviez tous les deux signé le bail ;
- ▶ Si la personne décédée était la seule signataire du bail, vous pouvez rester, mais vous devez envoyer un avis à la résidence dans un délai de 2 mois du décès de votre conjoint ou ami avec qui vous habitez. Vous devenez alors locataire du logement comme si vous aviez signé le bail. Vous pouvez communiquer avec la Régie du logement afin d'obtenir le modèle d'avis à transmettre pour cette situation ;
- ▶ Si vous habitez dans un logement à loyer modique, vous devez être personnellement admissible à un tel logement pour y rester.

# RENOUVELER LE BAIL : QUOI FAIRE EN CAS D'AUGMENTATION DE LOYER OU DE MODIFICATIONS AUX SERVICES ▼

Le propriétaire de votre résidence privée pour aînés ne peut pas augmenter votre loyer ou changer les conditions de votre bail quand bon lui semble. C'est plutôt au moment du renouvellement de votre bail qu'il doit vous informer des changements qu'il souhaite y apporter, comme une augmentation de votre loyer ou des modifications à vos services. En tant que locataire, que devrez-vous alors faire ?

## ✓ La résidence doit vous envoyer un avis écrit dans les cas suivants :

- ▶ augmenter le loyer ;
- ▶ hausser le coût des services inclus dans le bail ;
- ▶ modifier les autres conditions du bail : changer les heures de repas ou transformer un logement « fumeur » en logement « non-fumeur », etc.

## ✓ L'avis doit être transmis dans la période prévue par la loi.

Cette période dépend de la durée de votre bail. Cette durée devrait être indiquée à la section C intitulée « durée du bail » sur votre formulaire de bail ou sur un avis que vous avez déjà reçu. Le tableau suivant résume les délais que doit respecter la résidence pour vous le transmettre.

Type de logement	Bail de moins de 12 mois	Bail de 12 mois ou plus
Logement conventionnel	Avis transmis de 2 à 1 mois avant la fin du bail	Avis transmis de 6 à 3 mois avant la fin du bail
Chambre seulement	Avis transmis de 20 à 10 jours avant la fin du bail	

L'avis peut être remis en mains propres par un représentant de la résidence ou un huissier ou encore transmis par courrier. La résidence peut vous demander une preuve que vous l'avez bien reçu, par exemple en signant un accusé de réception. Si une personne a signé le bail pour vous (tuteur, mandataire ou curateur), la résidence doit lui transmettre l'avis.

## ✓ L'avis doit contenir l'information suivante :

- ▶ le montant ou le pourcentage de l'augmentation de loyer ;
- ▶ la durée du bail, si elle est modifiée ;
- ▶ les autres modifications proposées, si c'est le cas ;
- ▶ le rappel précisant que vous avez un mois, à partir de la réception de l'avis, pour refuser l'augmentation ou les modifications proposées.

✓ **En recevant l'avis, vous avez un mois pour transmettre votre réponse par écrit.**

La Régie du logement propose des modèles de lettres dans son site Web dont vous pouvez vous inspirer, mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez envoyer votre réponse par la poste, par courrier recommandé ou par huissier, ou encore la remettre en mains propres à un représentant de la résidence. Assurez-vous d'avoir une preuve que la résidence l'a reçue.

- ▶ **Si vous acceptez**, les modifications s'appliqueront à compter de la date de renouvellement de votre bail.
- ▶ **Si vous refusez**, vous conservez le droit de demeurer dans votre logement. C'est ce que l'on appelle le « maintien dans les lieux ». Vous n'êtes donc pas obligé de quitter votre logement et vous ne serez pas expulsé simplement pour avoir refusé des modifications à votre bail.

**Il y a cependant une exception à ce principe** : si votre logement est situé dans une coopérative ou une nouvelle résidence ayant ouvert ses portes depuis moins de 5 ans, et que cela est indiqué dans votre bail, aucune contestation ne sera possible. Vous devrez alors quitter votre logement à la fin du bail.

Par ailleurs, si vous refusez la modification de votre bail, la résidence se trouvera devant trois options.

- 1 La résidence peut choisir de laisser votre bail inchangé. Le loyer à payer et toutes les autres conditions du bail demeureront alors exactement les mêmes pour toute la durée du bail renouvelé.
- 2 La résidence peut tenter de s'entendre avec vous sur les modifications au bail.

Par exemple, vous pourriez convenir ensemble d'une augmentation de loyer inférieure à celle qui est proposée dans l'avis transmis par la résidence, mais vous n'y êtes pas obligé.

- 3 La résidence peut demander à la Régie du logement de statuer sur la modification du bail. Elle doit alors présenter sa requête au cours du mois suivant la réception de votre refus. Si la demande n'est pas faite à l'intérieur de ce délai et que la résidence n'en est pas venue à une entente avec vous, le bail sera alors renouvelé exactement aux mêmes conditions. Si la résidence réclame que la Régie statue sur la modification du bail, il lui appartiendra de démontrer que cette modification devrait lui être accordée. Par exemple, si la résidence veut vous imposer une augmentation de loyer, elle devra fournir les pièces justificatives pertinentes. Pour fixer le loyer, la Régie tient compte de plusieurs critères prévus dans un règlement. Ces critères concernent principalement les revenus et les dépenses de la résidence. Lorsque la décision de la Régie est rendue, autant la résidence que vous-même devez la respecter.



## IMPORTANT !

**Si vous ne répondez pas dans les délais prévus, par écrit, à l'avis de modification transmis par la résidence, ce sera comme si vous aviez consenti aux nouvelles conditions.** Le bail se renouvellera alors automatiquement selon ces nouvelles conditions, et vous devrez les respecter.

## Logements à loyer modique

Dans les logements à loyer modique, aussi connus sous le nom d'« habitations à loyer modique (HLM) », le loyer est déterminé conformément aux règlements de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Si la résidence vous avise de son intention d'augmenter le loyer, vous ne pourrez pas le contester. Cependant, si vous croyez que la hausse prévue ne respecte pas les règlements de la SHQ, vous aurez **2 mois** à partir de la date de la détermination du loyer pour contester une augmentation de loyer auprès de la Régie du logement.



### BON À SAVOIR !

Si la résidence ne vous envoie pas d'avis et que vous voulez partir à la fin du bail, vous devez envoyer un avis de non-renouvellement (de 3 à 6 mois avant la fin prévue du bail, dans le cas d'un logement dont le bail est d'une durée de 12 mois ou plus). Si vous ne le faites pas, le bail actuel sera renouvelé automatiquement.

Si la résidence ne vous envoie pas d'avis et que vous restez dans votre logement, le bail doit être renouvelé aux mêmes conditions. Vous avez alors le droit de refuser de payer un loyer supérieur ou de respecter une nouvelle condition.

# DES RÉPONSES AUX QUESTIONS FRÉQUENTES DES LOCATAIRES ▼

## La résidence a-t-elle le droit de modifier sans votre accord les services inclus dans le bail ou leur coût en cours d'année ?

NON. La résidence doit vous aviser des modifications au moment du renouvellement du bail, afin que vous puissiez décider de les accepter ou de les refuser ou bien de quitter votre logement.

## Ai-je le droit, en cours d'année, d'ajouter ou de retirer des services à ceux qui ont été inscrits dans le bail au moment de la signature ou du renouvellement ?

À tout moment, vous pouvez demander de vous prévaloir de services. La résidence haussera alors le coût de votre loyer en conséquence. Par contre, la résidence n'a aucune obligation d'accepter votre demande de retirer des services avant la fin de votre bail. Vous pouvez tenter, dans cette situation, de vous entendre avec elle. Si la résidence accepte, elle diminuera le coût de votre loyer en conséquence.

## La résidence a-t-elle le droit d'augmenter le coût des services à la carte ou de modifier ceux-ci quand elle le veut ?

OUI. Comme les services à la carte ne sont pas inclus dans le bail, la résidence peut, au moment où elle le souhaite, augmenter le coût de ces services ou les modifier.

## La résidence a-t-elle le droit de faire affaire avec des fournisseurs externes pour réaliser son offre de services ?

OUI. Votre résidence peut faire appel à des fournisseurs externes, par exemple pour les services de repas. Comme ils sont offerts en son nom, elle en demeure toutefois responsable.

## Dois-je payer les services inclus au bail durant une hospitalisation ou un voyage, par exemple ?

OUI. Vous devez payer les services tous les mois, même si vous ne les avez pas utilisés, car leur coût fait partie intégrante de votre loyer. Certaines résidences peuvent offrir des réductions dans certaines situations. Renseignez-vous à ce sujet.

## La résidence a-t-elle le droit de m'interdire de fumer dans mon logement ?

OUI. Cette interdiction devrait normalement figurer sur votre bail. Si cette clause n'y est pas et que la résidence souhaite l'ajouter, elle doit le faire à la date de renouvellement de votre bail et vous en informer selon la procédure prévue.

## La résidence a-t-elle le droit de me refuser d'avoir un animal de compagnie dans mon logement ?

OUI. Cette interdiction devrait alors figurer dans votre bail. Si cette clause n'y est pas et que la résidence souhaite l'ajouter, elle doit le faire à la date de renouvellement de votre bail et vous en informer selon la procédure prévue. Si un chien d'assistance vous est nécessaire en raison d'un handicap, votre propriétaire n'aura pas le droit de vous refuser cet accommodement, à condition que la présence de l'animal ne lui cause pas de contraintes excessives.

## La résidence a-t-elle le droit de refuser d'exécuter des réparations nécessaires dans mon logement ?

NON. La résidence est obligée par la loi de vous offrir un logement en bon état tout au long de votre bail.

## Que se passe-t-il si ma condition nécessite des soins plus importants et des installations que la résidence n'est pas en mesure de m'offrir ?

La loi prévoit que la résidence doit vous en informer ou informer votre représentant (tuteur, curateur, mandataire). Elle doit aussi communiquer avec la personne à prévenir en cas d'urgence. Si elle ne peut pas les joindre, elle doit avertir un de vos proches. La résidence informera aussi le centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou le centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de votre région. Vous pouvez alors décider de quitter la résidence vers un milieu de vie mieux adapté à votre état de santé ou accepter de recevoir à la résidence des services supplémentaires offerts par le réseau de la santé et des services sociaux. À noter que vous pouvez mettre fin au bail dans cette situation.

## La résidence a-t-elle le droit de louer mon logement si je l'ai quitté, mais que je paye toujours le bail ?

OUI. La résidence peut louer votre logement. Cependant, comme locataire, vous avez le droit de demander un remboursement pour le loyer payé après l'arrivée du nouveau locataire et jusqu'à la fin de votre bail.

## Que se passe-t-il si la résidence ne m'a pas envoyé d'avis de renouvellement de mon bail et que je souhaite rester dans mon logement ?

Si la résidence ne vous envoie aucun avis avant la fin du délai prévu par la loi, le bail sera alors reconduit automatiquement aux mêmes conditions. Cela signifie que la résidence ne pourra pas, pendant toute la durée du bail reconduit, vous demander un loyer plus élevé que celui que vous payez déjà. Elle ne pourra pas non plus exiger que vous respectiez une nouvelle clause qui n'était pas déjà incluse dans votre bail ou dans le règlement qui était déjà applicable. Si elle vous demande quand même de payer un loyer supérieur ou de respecter une nouvelle condition, vous pourrez dès lors refuser.

## Est-ce possible de négocier dans le cas d'une augmentation de loyer ?

OUI. Vous pouvez le faire, mais la résidence n'est pas obligée d'accepter. Si vous en venez à une entente après négociation, demandez au représentant de la résidence de vous fournir une preuve écrite de cette entente et conservez-la à votre dossier.

## Comment savoir si une augmentation de loyer est raisonnable ?

L'augmentation demandée peut dépendre de plusieurs éléments, dont le coût des taxes municipales et scolaires, les assurances, les améliorations majeures, ainsi que de l'ensemble des coûts d'exploitation de l'immeuble et des services. Chaque année, la Régie du logement établit les pourcentages applicables à la fixation des loyers, en fonction de ces composantes. Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à poser des questions au représentant de la résidence ou communiquez avec la Régie.

## Si la résidence est achetée par un nouveau propriétaire, peut-il modifier mon bail ou me demander de quitter mon logement ?

Même si votre résidence est vendue et change de propriétaire, vous avez le droit au maintien dans les lieux. Autrement dit, la vente de la résidence n'affecte pas votre droit de conserver votre logement aux mêmes conditions prévues dans votre bail qui ont été entendues avec le propriétaire précédent. Sauf en cas de rares exceptions prévues par la loi, vous pouvez demeurer dans votre logement jusqu'à ce que vous en décidiez autrement, ou jusqu'à ce que la Régie du logement résilie le bail à la suite d'une demande en justice, par exemple, pour non-paiement de loyer.

## La résidence peut-elle entreprendre un recours contre moi à la Régie du logement ?

OUI. En tant que locataire, vous avez des droits mais aussi des obligations. Si vous ne les respectez pas, la résidence pourrait entreprendre un recours contre vous à la Régie du logement. La résidence doit alors vous remettre une copie de sa demande pour vous informer qu'elle a entrepris ce recours.

Elle peut le faire par courrier recommandé, par huissier ou en mains propres. Lorsque la résidence entreprend un recours contre vous, c'est elle qui doit démontrer pourquoi elle devrait avoir gain de cause. Évidemment, vous pouvez vous défendre et tenter de démontrer en quoi la résidence a tort. Rien ne vous empêche aussi de faire votre propre demande contre la résidence si vous croyez que celle-ci ne respecte pas ses obligations.

## Que se passe-t-il lorsque la résidence perd sa certification ou ferme ses portes ?

Le centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou le centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de votre région communiquera avec vous. Il vous offrira tout le soutien nécessaire et répondra à toutes vos questions et à celles de vos proches. Deux options sont possibles :

- ▶ Mettre fin au bail si vous avez déjà un autre logement en vue, puis quitter la résidence 15 jours après avoir envoyé un préavis ;
- ▶ Demander l'aide du CISSS ou du CIUSSS pour trouver une autre résidence avant la fermeture de celle où vous habitez.

Si une situation ou des pratiques représentaient un danger pour la santé ou la sécurité des locataires d'une résidence privée pour aînés, le CISSS ou le CIUSSS pourrait procéder à l'évacuation des locataires de la résidence et les reloger ailleurs jusqu'à ce que les correctifs demandés soient apportés. Si une telle situation vous arrive, rappelez-vous que vous avez des droits, dont ceux d'être dispensé du paiement du loyer pendant la période d'évacuation et de refuser de réintégrer votre logement. Le répondant du CISSS ou du CIUSSS pourra répondre à vos questions. Pour connaître les coordonnées du CISSS ou du CIUSSS de votre région, consultez le site Web suivant :

**[Quebec.ca/habitation-et-logement/location/residences-privées-aines](http://Quebec.ca/habitation-et-logement/location/residences-privées-aines)**.

# DES RESSOURCES À VOTRE SERVICE

(PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE) ▼

**Aide juridique** (service qui permet aux personnes à faible revenu de recevoir les services d'un avocat gratuitement ou à peu de frais)

Téléphone : 1 800 842-2213 (sans frais)

Site Web : [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca)

**Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)** (regroupement qui défend les droits collectifs des personnes retraitées et préretraitées)

Téléphone : 1 877 935-1551 (sans frais)  
(pour connaître les services offerts dans votre région)

Site Web : [www.aqdr.org](http://www.aqdr.org)

**Boussole juridique**

(répertoire de ressources juridiques gratuites ou à faible coût)

Site Web : [www.boussolejuridique.ca](http://www.boussolejuridique.ca)

**Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** (service personnalisé d'assistance et d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés sur les questions relatives au bail)

La description des services et les numéros de téléphone régionaux des CAAP se trouvent à l'endos du guide.

**Centre de justice de proximité (CJP)** (services gratuits d'information juridique, de soutien et d'orientation dans plusieurs régions du Québec, sous forme de séances d'information et de rencontres individuelles)

Site Web : [www.justicedeproximite.qc.ca](http://www.justicedeproximite.qc.ca)

**Protecteur du citoyen** (organisme gouvernemental impartial et indépendant qui assure le respect des droits des citoyens dans leurs relations avec les services publics)

Téléphone : 1 800 463-5070 (sans frais)

Site Web : [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

**Régie du logement** (tribunal administratif spécialisé qui a une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif pour entendre toutes les demandes relatives au bail d'un logement)

Téléphone : 1 800 683-2245 (sans frais)

Site Web : [www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

**Réseau FADOQ** (regroupement qui rassemble et représente les personnes de 50 ans et plus, qui défend et fait la promotion de leurs droits collectifs, valorise leur apport à la société et les soutient par des programmes, des services et des activités)

Téléphone : 1 800 544-9058 (sans frais)

Site Web : [www.fadoq.ca](http://www.fadoq.ca)

**Services Québec** (renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux, y compris la certification des résidences privées pour aînés)

Téléphone : 1 877 644-4545 (sans frais)

**Service téléphonique du logement du Barreau du Québec** (renseignements en matière de logements transmis par des avocats)

Téléphone : 1 844 227-3790 (sans frais)

**Victime ou témoin de situations de maltraitance**  
**Ligne Aide Abus Aînés**

Téléphone : 1 888 489-2287 (sans frais),  
tous les jours, de 8 h à 20 h

Si vous êtes témoin d'une situation mettant la vie d'un résident en danger ou si vous craignez pour sa santé et sa sécurité, communiquez sans délai avec le service de police ou les services d'urgence en composant le **911**.



# LES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES : AU SERVICE DES LOCATAIRES DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS

En cas de plaintes sur la qualité des services, le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région est mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour vous soutenir dans vos démarches auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Un conseiller pourra vous écouter concernant la situation vécue, vous informer et vous aider à rédiger votre plainte. Il vous accompagnera à chaque étape de votre démarche, tout en respectant vos choix.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, les CAAP ont élargi leur offre de service, à la demande du gouvernement du Québec, pour y inclure l'information, l'assistance et l'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés sur les questions relatives au bail. Ils leur offrent le soutien voulu pour la préparation de leur dossier ainsi que l'accompagnement à l'occasion d'une rencontre de conciliation avec un représentant de la résidence pour faciliter la conclusion d'une entente. Leurs services incluent aussi l'assistance et l'accompagnement à une séance de conciliation ou à une audience de la Régie du logement.

Tous les services des CAAP sont gratuits, confidentiels et offerts partout au Québec.

**Numéro de téléphone général : 1 877 767-2227** (sans frais)

## Bas-Saint-Laurent

418 724-6501

## Outaouais

819 770-3637

## Laval

1 877 527-9339 (sans frais)

## Saguenay—Lac-Saint-Jean

418 662-6774

## Abitibi-Témiscamingue

819 797-2433

## Lanaudière

450 759-7700 ou  
1 800 882-5622 (sans frais)

## Capitale-Nationale

418 681-0088

## Côte-Nord

418 295-2779

## Laurentides

450 565-9111 ou  
1 800 563-6261 (sans frais)

## Mauricie et Centre-du-Québec

819 840-0451

## Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine

418 368-7433 (Gaspésie) ou  
418 986-4444 (Îles-de-la-Madeleine)

## Montérégie

450 347-0670 ou  
1 800 263-0670 (sans frais)

## Estrie

819 823-2047

## Chaudière-Appalaches

418 387-8414 ou  
1 888 841-8414 (sans frais)

## Montréal

514 861-5998

## Jamésie/Nord-du-Québec

418 748-4670 ou  
1 866 272-4670 (sans frais)