



BIEN COMPRENDRE LE BAIL ET SA PORTÉE

Guide pratique à l'intention des exploitants
de résidences privées pour aînés

COORDINATION

Secrétariat aux aînés, Direction générale des aînés et des Proches aidants du ministère de la Santé et des Services sociaux

COLLABORATION

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 québécois des OSBL d'habitation
Réseau FADOQ

GRAPHISME ET IMPRESSION

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

Le document est consultable en ligne à l'adresse suivante :

www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/personnes-agees/residences-privées-pour-aines/

Le genre masculin 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 remplacer l'avis des experts qu'il est nécessaire de consulter dans des situations particulières.

DÉPÔT LÉGAL

ISBN : 978-2-550-85821-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2020

© Gouvernement du Québec, 2020



Avant-propos

Destiné aux exploitants des résidences privées pour aînés, ce guide pratique résume en termes simples la portée du bail et des documents qui l'accompagnent. Il fait aussi la synthèse des renseignements utiles aux différentes étapes de la relation contractuelle découlant du bail. Enfin, il présente des conseils sur les façons de prévenir et de régler les différends à l'amiable ainsi que le fonctionnement des mécanismes de plaintes et de recours.

L'appellation « résidence privée pour aînés » est réservée aux résidences dont l'exploitant, un promoteur privé ou un organisme sans but lucratif, est titulaire d'un certificat de conformité délivré par le ministère de la Santé et des Services sociaux. La certification oblige la résidence à respecter plusieurs règles non seulement à l'égard de la santé et de la sécurité, mais également pour assurer le respect de droits des résidents découlant de la signature du bail. Les règles concernant le bail sont sous la juridiction de la Régie du logement (article 1851 et les suivants du Code civil du Québec).




TABLE DES MATIÈRES

1. Signature du bail avec le futur résident	1
2. Principales dispositions du bail	4
3. Règlement de la résidence et clauses illégales	7
4. Services et bail	8
5. Ententes, plaintes et recours	10
6. Situations de fin de bail avant renouvellement	12
7. En cas de décès	13
8. Renouvellement du bail, augmentation de loyer et modifications des services	14
9. Droit de la résidence de mettre fin au bail	16
10. Fermeture ou perte de la certification de la résidence	17
11. Ressources	18

1. SIGNATURE DU BAIL AVEC LE FUTUR RÉSIDENT

✓ l'annexe 6 au bail détaillant les différents services offerts par la résidence et leur coût ;

Le bail se compose de trois documents qui forment un tout :

✓ le formulaire de bail de logement obligatoire de la Régie du logement ;

✓ le règlement de la résidence (ou règlement de l'immeuble) présentant les règles à respecter concernant le bruit, le vivre-ensemble, les espaces communs, la gestion des déchets, l'entretien de l'immeuble, etc. Chaque résidence peut mettre en place les règles de son choix, mais elles ne doivent pas être contraires à la loi.

Avant de signer le bail, la loi oblige la résidence à remettre trois documents au futur résident :

✓ Le règlement de la résidence ;

✓ Le code d'éthique de la résidence, lequel précise notamment de quelle façon le personnel et les bénévoles doivent traiter les résidents et leurs proches ;



Le document d'information sur la résidence (document d'accueil), dont le contenu est précisé dans le Règlement sur la certification. Entre autres, il doit contenir des renseignements sur :

- ▶ les services offerts, leur coût et la possibilité qu'ont les résidents de porter plainte s'ils ne sont pas satisfaits des services ;
- ▶ les conditions et les limites de la résidence pour accueillir des résidents qui ont une incapacité ;
- ▶ les règles de fonctionnement de la résidence.

L'exploitant de la résidence doit remettre ces documents quelques jours avant la signature pour laisser au futur locataire le temps de les consulter.

Résidence pour personnes autonomes (catégorie 1 ou 2) : la résidence doit préciser dans le document d'accueil qu'elle n'offre pas de services infirmiers ou d'assistance personnelle.

Résidence qui accueille moins de 6 résidents : la résidence n'est pas obligée de remettre un document d'accueil aux futurs résidents.

Le futur résident a le **droit de choisir des services autres que ceux offerts par la résidence**, et la résidence ne peut pas limiter ce droit en ajoutant une clause dans le bail. Dans certaines résidences, le coût du loyer peut inclure des services personnels, dont les repas.

La résidence doit s'assurer que les services qu'elle offre sont suffisants pour correspondre au degré d'autonomie d'un futur locataire. Pour s'en assurer, elle peut lui demander de passer certains examens pour **repérer ou évaluer la perte d'autonomie**. Pour ce faire, la résidence doit obtenir le consentement du résident ou celui de la personne qui peut y consentir à sa place.

Le repérage ou l'évaluation de l'autonomie peut se faire uniquement à l'aide des outils suivants :

- ▶ Repérage de la perte d'autonomie : Prisma-7 ;
- ▶ Évaluation de l'autonomie : Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (SMAF), par un professionnel qualifié.

Pour plus de renseignements, vous pouvez communiquer avec le responsable de la certification du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de votre région.

En cas de refus de l'ainé de passer ces examens, la résidence peut refuser de lui louer un logement si elle considère qu'il n'est pas assez autonome pour y habiter.

Une résidence privée pour aînés autonomes (catégorie 1 ou 2) peut louer un logement à une personne qui présente des **troubles cognitifs** et qui nécessite une surveillance constante, mais seulement si un tiers assure cette surveillance. Ce tiers peut par exemple être un membre de la famille qui habite avec elle et qui s'engage à la surveiller en tout temps, ou encore une autre personne engagée à cette fin et qui n'a aucun lien d'affaires avec la résidence.

Signature du bail

Comme le bail est un contrat, les deux parties doivent accepter de **s'engager de façon libre et éclairée**. Cela veut dire que le futur résident doit signer le bail sans subir de pressions et bien comprendre ce que le bail implique pour lui. S'il le souhaite, il peut être accompagné par un proche ou toute personne en qui il a confiance.

Il est recommandé de prévoir **deux rencontres** avec le futur résident. Lors de la première rencontre, la résidence doit remettre la documentation pertinente et discuter avec l'ainé de ses besoins et des services offerts. La signature du bail a alors lieu lors de la deuxième rencontre.

Le futur résident peut autoriser une autre personne à signer le bail en son nom. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un professionnel. La personne qui le représente doit idéalement avoir une **procuration** signée qui l'autorise à conclure le bail. La procuration écrite n'est pas obligatoire, mais la résidence pourrait en demander une copie pour confirmer le rôle du représentant. Une fois le bail signé, la résidence doit noter dans le dossier le nom, les coordonnées et la description de ce que le représentant est autorisé à faire. En principe, la résidence doit communiquer avec lui pour tout ce qui concerne le bail du résident.

Si l'aîné est sous un **régime de protection**, c'est habituellement son tuteur, son curateur ou son mandataire qui signe le bail et s'en occupe par la suite.

La résidence n'a pas le droit d'exiger un **dépôt** lors de la signature du bail. Le seul montant qu'elle peut exiger correspond au loyer et au coût des services pour le premier mois du bail. Ce montant doit être le même que le « loyer total » inscrit à la section D du formulaire de bail. Il est donc interdit de demander :

- ▶ un montant qui dépasse le loyer total pour le premier mois du bail ;
- ▶ un dépôt de garantie pour payer, par exemple, d'éventuels dommages au logement ou des loyers impayés ;
- ▶ toute autre forme de dépôt, par exemple pour les clés ou les meubles fournis avec le logement.

Rappel des principales obligations de la résidence

- ▶ **Respect** : traiter les résidents et leurs proches avec courtoisie, dignité et respect.
- ▶ **Jouissance des lieux** : permettre au résident de profiter paisiblement de son logement et des aires communes de la résidence.
- ▶ **État du logement** : offrir un logement en bon état et faire les réparations nécessaires tout au long du bail.
- ▶ **Santé et sécurité** : s'assurer que la résidence et son personnel respectent les normes de sécurité et de santé prévues dans la loi.
- ▶ **Documents** : remettre au résident une copie de tous les documents obligatoires, dont le formulaire de bail, le règlement de la résidence et l'annexe 6 au bail.
- ▶ **Loyer** : s'assurer d'indiquer séparément le loyer et le coût des services choisis.
- ▶ **Services** : maintenir les services inclus dans le bail pendant toute la durée du bail.

Rappel des principales obligations du locataire aîné dans une résidence privée pour aînés

- ▶ **Paiement du loyer** : payer son loyer et les services inclus dans le bail pendant toute la durée du bail.
- ▶ **Propreté** : maintenir la propreté du logement pendant toute la durée du bail.
- ▶ **Jouissance des lieux** : ne pas troubler la paix des autres résidents et le milieu de vie.
- ▶ **Réparations** : aviser la résidence lorsque des réparations sont à faire dans le logement.
- ▶ **Accès au logement** : permettre à la résidence de vérifier l'état du logement, de le faire visiter ou d'y faire des travaux. La résidence doit en aviser le résident au moins 24 heures à l'avance, sauf s'il y a urgence ou si c'est un futur acquéreur de l'immeuble qui visite le logement.
- ▶ **Départ** : à la fin du bail, le résident doit remettre son logement dans l'état dans lequel il l'a reçu. Le résident n'est cependant pas responsable de l'usure normale et des effets du temps sur le logement.

2. PRINCIPALES DISPOSITIONS DU BAIL

Section D du bail

Section D du bail: LOYER (art. 1855, 1903 et 1904 C.c.Q.)

Le loyer est de _____ \$. Par mois Par semaine
Le coût total des services est de _____ \$. Par mois Par semaine
Le loyer total est de _____ \$. Par mois Par semaine

Inscrire, s'il y a lieu, le coût des services personnels à l'Annexe 6 au bail: services offerts au locataire par le locateur.

Le locataire bénéficie d'un programme de subvention pour le paiement du loyer. Oui Non

Préciser

DATE DU PAIEMENT

■ PREMIER TERME
Le loyer sera payé le _____ Jour Mois Année

■ AUTRES TERMES
Le paiement du loyer se fera le 1^{er} jour Du mois De la semaine
Ou le _____ Préciser _____

MODE DE PAIEMENT

Le loyer est payable selon le mode de paiement suivant: Argent comptant
 Chèque Virement bancaire électronique Autre _____

Le locataire accepte de remettre des chèques postdatés au locateur pour la durée du bail.
 Oui Non

LIEU DU PAIEMENT

Le loyer sera payable au _____ Initiales du locataire _____ Initiales du locataire _____

Lieu du paiement (indiquer si le paiement est effectué par la poste, le cas échéant)

E SERVICES ET CONDITIONS

Le loyer est payable par versements égaux ne dépassant pas un mois de loyer, sauf le dernier versement, qui peut être moins élevé.

Le bail d'une durée de plus de douze mois peut faire l'objet d'un seul rajustement du loyer au cours de chaque période de douze mois. Il ne peut varier au cours des douze premiers mois (art. 1906 C.c.Q.).

Le locateur ne peut exiger aucune autre somme d'argent du locataire (exemple: dépôt pour les clés).

Paiement du premier terme de loyer: Lors de la conclusion du bail, le locateur ne peut exiger d'avance que le paiement du premier terme de loyer (exemples: le premier mois, la première semaine). Cette avance ne peut dépasser un mois de loyer.

Paiement des autres termes: Le loyer est payable le premier jour de chaque terme (exemples: mois, semaine), sauf entente contraire.

Mode de paiement: Le locateur a droit à un reçu pour le paiement de son loyer en argent comptant (art. 1564 et 1568 C.c.Q.).

Lieu du paiement: Le loyer est payable au domicile du locataire, sauf entente contraire (art. 1566 C.c.Q.).

Dans la section D du bail, la résidence doit préciser le loyer total qui doit inclure :

✓ **Le coût du logement et des services inclus avec le logement** (loyer de base)
Ces services doivent être précisés à la section E du formulaire de bail et à la partie 1 de l'annexe 6 au bail. Cela comprend le coût du logement loué et le coût des services généraux venant avec le logement.



✓ **Le coût total des services personnels choisis par le résident** et qu'il désire inclure dans le bail
Ces services doivent être précisés à la partie 2 de l'annexe 6 au bail. Il s'agit, entre autres, des repas, de l'entretien ménager, de l'aide à l'habillage, etc.

Le loyer total ne doit pas inclure les services à la carte ni tenir compte du montant que peut recevoir un aîné grâce au crédit d'impôt pour maintien à domicile.

Produit par la Régie du logement, le formulaire obligatoire de bail est le document principal du contrat que la résidence conclut avec le résident. Ce dernier doit en recevoir une copie **au plus tard 10 jours après la signature**. Le formulaire diffère, qu'il s'agisse d'un logement conventionnel, d'un logement situé dans une coopérative d'habitation ou d'un logement à loyer modique, d'où l'importance de remplir le bon document.

Si **ce formulaire officiel n'est pas utilisé** ou si le bail et l'annexe 6 ne sont pas remplis au complet, un résident peut porter plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Lorsqu'ils sont prévus par la loi, **les droits et les obligations de la résidence et du résident** s'appliquent sans aucune restriction même si le formulaire de bail obligatoire n'a pas été utilisé ou s'il n'a pas été complété correctement.

La forme du bail ne peut pas être modifiée. Des espaces sont toutefois réservés afin d'ajouter des clauses, pour y indiquer les services par exemple, mais ces clauses ne peuvent pas contrevenir aux dispositions d'ordre public de la loi.

Prendre le temps d'expliquer chacune des sections au futur résident peut prévenir les mésententes et les risques de conflits.

Section E du bail

Le loyer... payable... Lieu de paiement (indiquer si le paiement est effectué par la poste, le cas échéant)

E SERVICES ET CONDITIONS

RÈGLEMENT DE L'IMMEUBLE
Un exemplaire du règlement de l'immeuble a été remis au locataire avant la conclusion du bail.
Remis le []/ []/ [] pour Mois Année Initiales du locataire Initiales du locataire

COPROPRIÉTÉ DIVISE
Un exemplaire du règlement de l'immeuble a été remis au locataire.
Remis le []/ []/ [] pour Mois Année Initiales du locataire Initiales du locataire

TRAVAUX ET RÉPARATIONS
Les travaux et les réparations à être exécutés par le locateur et leurs échéanciers sont décrits ci-après :
« Avant la délivrance du logement » _____
« En cours de bail » _____

SERVICES DU CONCIERGE
Préciser
Les coordonnées du concierge ou de la personne à contacter en cas de besoin sont :
Nom _____ N° de téléphone _____
Adresse de courriel _____ Autre n° de téléphone (cellulaire) _____

SERVICES, TAXES ET COÛTS DE CONSOMMATION
Ceux-ci sont assumés par :

	Locateur	Locataire		Locateur	Locataire
Chauffage du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Taxe de consommation d'eau du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Électricité <input type="checkbox"/> Gaz <input type="checkbox"/> Mazout			Déneigement et déglacage		
Gaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	« Stationnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Électricité } autre usage que le chauffage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	« Balcon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chauffe-eau (location)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	« Entrée, trottoir, allée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eau chaude (frais d'utilisation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	« Escalier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONDITIONS
Le locataire a un droit d'accès au terrain. Oui Non
Le locataire a le droit de garder un ou des animaux. Oui Non

AUTRES SERVICES, CONDITIONS ET RESTRICTIONS (exemples : antenne, barbecue, climatisation, corde à frange, peinture, piscine, salle de lavage)
Préciser _____

2 de 8
Initiales du locateur _____ Initiales du locataire _____

La section E du bail intitulée « Services et conditions » traite notamment **des travaux et des réparations**. La résidence peut s'engager à effectuer des travaux et des réparations avant l'arrivée d'un résident. Dans tous les cas, elle doit effectuer les réparations nécessaires tout au long du bail, même si ces réparations ne sont pas précisées à la section E.

Cette section précise aussi qui doit payer **les services, les taxes et les coûts de consommation**. Il est possible d'y indiquer quels autres services sont inclus avec le logement. Elle aborde également **le règlement de la résidence** (ou règlement de l'immeuble) : voir la section 3 de l'aide-mémoire.

Section F du bail

F RESTRICTIONS AU DROIT À LA FIXATION DU LOYER ET À LA MODIFICATION DU BAIL (art. 1955 C.c.Q.)

Le locateur et le locataire ne peuvent demander à la Régie du logement de fixer le loyer ou de modifier une autre condition du bail si l'une ou l'autre des situations suivantes s'applique :

Le logement est situé dans un immeuble construit depuis cinq ans ou moins.
L'immeuble était prêt pour l'habitation le []/ []/ [] pour Mois Année

OU

Le logement est situé dans un immeuble dont l'utilisation à des fins résidentielles résulte d'un changement d'affectation depuis cinq ans ou moins.
L'immeuble était prêt pour l'habitation le []/ []/ [] pour Mois Année

Le tribunal peut toutefois statuer sur toute autre demande relative au bail (exemple : diminution de loyer).

Si une des deux cases ci-contre est cochée et que la période de cinq ans n'est pas encore expirée, le locataire qui refuse une modification de son bail demandée par le locateur, telle une augmentation de loyer, doit quitter son logement à la fin du bail (mentions 39 et 41).
Si aucune des deux cases n'est cochée et si le locataire refuse la modification du bail demandée par le locateur et désire continuer à demeurer dans le logement, le bail est alors reconduit. Le locateur peut demander à la Régie du logement de fixer les conditions du bail pour sa reconduction (mentions 41 et 42).

La section F intitulée « Restrictions au droit à la fixation du loyer et à la modification du bail » doit être remplie uniquement par les **résidences ayant ouvert leurs portes il y a cinq ans ou moins ainsi que par les coopératives d'habitation**. Elle doit être remplie lors de la signature du bail pour être valide.

Par exemple, dans le cas d'une nouvelle résidence, si elle était prête à accueillir ses premiers résidents le 1^{er} septembre 2019, la restriction de la section F serait en vigueur jusqu'au 31 août 2024. Pendant cette période, un locataire qui refuserait une augmentation ou une autre modification verra son bail ne pas être reconduit. Il devra alors quitter son logement à la fin du bail.

Même si la section F est remplie, la résidence doit s'assurer que **l'augmentation du loyer et les autres modifications du bail demeurent justes et raisonnables**.

Il est important de bien expliquer au résident la portée de cette disposition, à l'effet que toute modification ou augmentation de loyer au moment du renouvellement du bail ne pourra pas être refusée tant et aussi longtemps que la restriction sera effective, mais qu'il conserve son droit d'entreprendre un recours à la Régie du logement pour tout autre conflit lié au bail.

Section G du bail

Le tribunal peut toutefois statuer sur toute autre demande relative au bail (exemple : diminution de loyer).

G AVIS AU NOUVEAU LOCATAIRE OU AU SOUS-LOCATAIRE (art. 1896 et 1950 C.c.Q.)

Avis obligatoire du locateur lors de la conclusion du bail ou de la sous-location, sauf lorsqu'une des deux cases de la section F est cochée.

Si le nouveau locataire ou le sous-locataire paie un loyer supérieur à celui qui est déclaré dans l'avis, il peut, dans les dix jours qui suivent la date de la conclusion du bail ou de la sous-location, demander à la Régie du logement de fixer son loyer.

Si le locateur n'a pas remis cet avis lors de la conclusion du bail ou de la sous-location, le nouveau locataire ou le sous-locataire peut, dans les deux mois du début de ce bail, demander à la Régie du logement de fixer son loyer.

Le nouveau locataire ou le sous-locataire peut également faire cette démarche dans les deux mois suivant le jour où il s'aperçoit d'une fausse déclaration dans l'avis.

Je vous avise que le loyer le plus bas payé pour votre logement au cours des douze mois précédant le début de votre bail, ou le loyer fixé par la Régie du logement au cours de cette période, a été de _____ \$.

Par mois Par semaine Autre _____

Le bien loué, les services offerts par le locateur et les conditions de votre bail sont les mêmes.

Oui Non

Si la case « Non » a été cochée, les modifications suivantes ont été apportées (exemples : ajout de services personnels, d'assistance personnelle et de soins infirmiers, stationnement, chauffage) :

Signature du locateur _____ Jour Mois Année _____

Dans la section G intitulée « Avis au nouveau locataire ou au sous-locataire », la résidence doit inscrire le **montant du loyer le plus bas payé dans les 12 derniers mois** pour le logement. Ce montant correspond au « loyer total » de la section D. Il inclut donc les services que recevait le résident précédent. Si nécessaire, la résidence peut expliquer la différence entre le loyer le plus bas des 12 derniers mois et le loyer du futur résident, mais elle n'a pas le droit de divulguer des informations confidentielles au sujet du locataire précédent, notamment les soins de santé qu'il recevait.

Même après la signature du bail, si le loyer inscrit est supérieur au loyer précédent, un locataire peut demander à la Régie du logement d'établir le coût du loyer qu'il devrait payer. Sa demande doit être faite dans le délai de 10 jours qui suit la signature du bail. Ce délai peut être plus long si l'avis au bail n'est pas rempli ou en cas de fausse déclaration de la part de l'exploitant de la résidence.

Section H du bail

signature _____ Jour Mois Année _____

H SIGNATURES

Signature du locateur (ou de son mandataire) _____ Jour Mois Année _____

Signature du locateur (ou de son mandataire) _____ Jour Mois Année _____

Signature du locateur (ou de son mandataire) _____ Jour Mois Année _____

Signature du locateur (ou de son mandataire) _____ Jour Mois Année _____

Les locataires s'engagent solidairement (mentions 11 et 12). Oui Non

Initiales du locataire _____ Initiales du locataire _____

Toute autre personne qui signe le bail doit indiquer clairement en quelle qualité elle le fait (exemples : autre locateur, autre locataire, caution). (Mention 12)

Nom (Cotier usuellement) _____ Signature _____ Qualité _____

Adresse du signataire _____ Jour Mois Année _____

Nom (Cotier usuellement) _____ Signature _____ Qualité _____

Adresse du signataire _____ Jour Mois Année _____

Le locateur doit remettre au locataire un exemplaire de ce bail dans les dix jours de sa conclusion (art. 1895 C.c.Q.).

C'est à la section H que le gestionnaire de la résidence et le résident ou leurs représentants respectifs doivent signer, après avoir mis leurs initiales sur chacune des pages du formulaire de bail.

Le représentant d'un résident doit idéalement avoir une **procuration écrite** que l'aîné a signée pour l'autoriser à conclure le bail à sa place. La procuration peut toutefois être verbale. La résidence doit alors faire affaire avec ce représentant pour tout ce qui concerne le bail. Par contre, le représentant n'est habituellement pas responsable des obligations qui découlent du bail. La résidence ne peut donc pas l'obliger à payer le loyer à la place du résident. Il y a des exceptions, comme dans les cas où un représentant agirait à titre de caution du locataire ou si le représentant outrepassait son mandat.

Un résident qui est sous un **régime de protection** peut aussi avoir un tuteur, un curateur ou un mandataire. C'est alors cette personne qui signe en son nom. La résidence peut demander le document qui précise le rôle de la personne.

Si plus d'un résident signe le bail, ils peuvent s'engager solidairement ou non.

- ▶ **Si les résidents cochent la case « oui »**, ils s'engagent solidairement et la résidence peut alors demander à un seul d'entre eux de payer la totalité du loyer et des services qui n'ont pas été payés. À noter que la résidence ne peut pas obliger des résidents à s'engager solidairement.
- ▶ **Si les résidents cochent la case « non »** ou s'ils ne cochent aucune case, leur engagement est alors « conjoint ». Dans ce cas, chaque résident qui a signé le bail est seulement responsable d'une part des obligations qui découlent du bail. La résidence peut seulement lui exiger sa part du loyer et des services. Elle ne peut pas lui demander de les payer en totalité.
- ▶ **Conjoints mariés ou unis civilement** : ils sont automatiquement engagés solidairement, même s'ils ne cochent aucune case.
- ▶ **Conjoints de fait** : ils peuvent décider de s'engager solidairement ou non. S'ils ne cochent aucune case, l'engagement est conjoint.

3. RÈGLEMENT DE LA RÉSIDENCE ET CLAUSES ILLÉGALES

Le règlement de la résidence fait partie du bail s'il est remis au futur résident **avant la signature du bail**. Il peut contenir des règles sur le bruit, le vivre-ensemble, les espaces communs, la gestion des déchets, l'entretien de l'immeuble, etc. Ces règles complètent alors le formulaire de bail et l'annexe 6 au bail. Chaque résidence peut instaurer les règles de son choix, mais ces règles ne peuvent pas contrevir à des dispositions de la loi ou modifier les clauses du bail.

Si le règlement n'est pas remis avant la signature du bail, il n'en fait pas partie. Dans ce cas, la résidence ne peut donc pas obliger le résident à en respecter les règles. Elle doit donc attendre au renouvellement du bail pour y ajouter le règlement.

En cours de bail, la résidence ne peut pas modifier son propre règlement. Elle peut toutefois le faire lors de son renouvellement, et le résident peut se prévaloir de son droit de les refuser, sauf exception. En cas de refus, la résidence peut demander à la Régie du logement d'en autoriser les modifications (voir la section 8 de ce document).

Exemples de clauses illégales

- ▶ Il est illégal d'exiger un dépôt. Le seul montant qu'une résidence peut demander au moment de signer le bail correspond au loyer total pour le premier mois du bail. Elle ne peut pas demander, par exemple, un dépôt de garantie pour payer d'éventuels dommages au logement ou encore toute autre forme de dépôt : clés, meubles fournis avec le logement, etc.
- ▶ Il est **illégal** pour une résidence de se réserver le droit d'expulser un résident et de mettre fin au bail. Le résident a le droit au maintien dans les lieux. Cela veut dire qu'une résidence peut seulement mettre fin au bail pour l'une des raisons prévues par la loi et qu'elle doit généralement obtenir une décision de la Régie du logement.
- ▶ Il est **illégal** pour la résidence de se dégager de toute responsabilité pour les dommages causés au résident. Une résidence ne peut d'aucune façon limiter sa responsabilité ou rendre le résident responsable d'un dommage qu'il n'a pas causé. La responsabilité de la résidence ou du résident s'évalue selon les critères de la loi et les événements qui se sont produits. Par exemple, la résidence ne peut pas obliger le résident à payer pour remplacer une poignée qui a été mal installée dans la salle de bain et qui s'est brisée.
- ▶ Il est **illégal** de facturer des frais plus élevés que les dommages causés. Par exemple, si un résident bloque son évier avec des résidus alimentaires, la résidence peut seulement lui facturer le coût réel pour le faire débloquer, et non un frais fixe pouvant être plus élevé. Autre exemple : pour un chèque sans fonds, la résidence ne peut pas exiger des frais plus élevés que ceux qu'elle devra réellement payer à son institution financière.
- ▶ Il est **illégal** d'exiger des frais au futur résident pour préparer le logement avant son arrivée. La résidence a l'obligation d'offrir un logement en bon état dès le début du bail. Elle ne peut donc pas demander au futur résident de payer pour faire nettoyer ou réparer le logement avant son arrivée.

- ▶ Il est **illégal** de limiter les heures de visite ou d'imposer un couvre-feu. Les résidents ont le droit à la vie privée. Ils peuvent gérer leur mode de vie et fréquenter les personnes de leur choix à leur convenance. Une résidence peut mettre en place des règles pour favoriser la jouissance paisible des lieux à tous les résidents, mais elle ne peut pas porter atteinte à leur droit à la vie privée.
- ▶ Il est **illégal** pour la résidence de s'autoriser à entrer dans le logement à tout moment. La loi prévoit, outre les urgences, trois raisons pour lesquelles le personnel de la résidence peut entrer dans le logement d'un résident après l'en avoir avisé au moins 24 heures à l'avance : vérifier l'état du logement, effectuer des travaux et le faire visiter à un futur locataire. Cet avis peut être donné verbalement.
- ▶ Il est **illégal** pour la résidence d'interdire à un résident d'acheter des biens ou d'obtenir des services de personnes de son choix. Par exemple, une résidence ne peut pas obliger un résident à se procurer ses médicaments dans la pharmacie située dans le même immeuble.

4. SERVICES ET BAIL

Les services offerts par la résidence doivent être énumérés dans le document d'information remis au résident avant la signature du bail. À la signature du bail, la résidence doit utiliser le formulaire officiel de l'annexe 6 au bail et en remettre une copie au résident.

- ▶ La partie 1 précise les **services de base** qui sont inclus avec le logement et qui sont décrits à la section E du bail : chauffage, électricité, etc.

PARTIE 1 DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU LOGEMENT, DES ACCESSOIRES, DES DÉPENDANCES ET DES SERVICES AUTRES QUE PERSONNELS	
Le locateur doit fournir le logement et maintenir l'ensemble des services, des accessoires et des dépendances pour lesquels le locataire s'engage à payer un loyer.	
Cocher ce qui est inclus au bail.	
TYPE DE RÉSIDENCE:	
RESIDENCE PRIVÉE POUR ÂGÉS OFFRANT DES SERVICES DESTINÉS:	<input type="checkbox"/>
à des personnes autonomes	<input type="checkbox"/>
à des personnes semi-autonomes	<input type="checkbox"/>
AUTRE LIEU D'HÉBERGEMENT:	<input type="checkbox"/>
DESCRIPTION DES LIEUX ET SERVICES	
logement de _____ pièces	<input type="checkbox"/>
chambre	<input type="checkbox"/>
- privée	<input type="checkbox"/>
- commune	<input type="checkbox"/>
SALLE DE BAIN	<input type="checkbox"/>
- privée	<input type="checkbox"/>
- commune	<input type="checkbox"/>
BARRES D'APPUI ET MAINS COURANTES	<input type="checkbox"/>
salle de bain	<input type="checkbox"/>
corridors (autres communes)	<input type="checkbox"/>
CHAUFFAGE	<input type="checkbox"/>
- système central	<input type="checkbox"/>
- contrôle individuel	<input type="checkbox"/>
CLIMATISATION	<input type="checkbox"/>
- système central	<input type="checkbox"/>
- contrôle individuel	<input type="checkbox"/>
- système de climatisation personnel automatisé	<input type="checkbox"/>
- type: _____	<input type="checkbox"/>
SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION	<input type="checkbox"/>
- téléphone	<input type="checkbox"/>
- câble/distribution	<input type="checkbox"/>
- réseau Internet sans fil	<input type="checkbox"/>
- Internet avec fil	<input type="checkbox"/>
- autres: _____	<input type="checkbox"/>
SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE	<input type="checkbox"/>
- fax	<input type="checkbox"/>
- lit	<input type="checkbox"/>
- salle de bain	<input type="checkbox"/>
- salle d'eau	<input type="checkbox"/>
- autres: _____	<input type="checkbox"/>
- mobile	<input type="checkbox"/>
FAUTEUIL ROULANT OU À PROPULSION MOTORISÉE	<input type="checkbox"/>
- logement accessible et aménagé	<input type="checkbox"/>
MEUBLES ET APPAREILS (LE LOCATAIRE A LE DROIT D'APPORTER):	<input type="checkbox"/>
- appareils électroménagers	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
- téléviseur	<input type="checkbox"/>
- meubles	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
BALCON	<input type="checkbox"/>
- privé	<input type="checkbox"/>
- commun	<input type="checkbox"/>
ESPACE DE RANGEMENT FERMÉ À CLÉ	<input type="checkbox"/>
- emplacement: _____	<input type="checkbox"/>
SALLE DE LAVAGE	<input type="checkbox"/>
- salle de lavage commune	<input type="checkbox"/>
- service payable à chaque utilisation	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
ASCENSEUR	<input type="checkbox"/>
SERVICES DE LOISIRS	<input type="checkbox"/>
ACCÈS À DES ACTIVITÉS DE LOISIRS	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
ANIMATEUR	<input type="checkbox"/>
ESPACES COMMUNS À L'INTÉRIEUR	<input type="checkbox"/>
- bibliothèque	<input type="checkbox"/>
- cuisine commune	<input type="checkbox"/>
- espace privé pour recevoir des visiteurs	<input type="checkbox"/>
- espace	<input type="checkbox"/>
- salle d'entraînement physique	<input type="checkbox"/>
- salle de billard	<input type="checkbox"/>
- salle de cinéma maison	<input type="checkbox"/>
- salle de loisirs multifonctionnelle	<input type="checkbox"/>
- salle de quilles	<input type="checkbox"/>
- salle de réception	<input type="checkbox"/>
- en location au coût de _____ \$	<input type="checkbox"/>
- salon Internet	<input type="checkbox"/>
- autres: _____	<input type="checkbox"/>
ESPACES COMMUNS À L'EXTÉRIEUR	<input type="checkbox"/>
- aire de jeux	<input type="checkbox"/>
- aire de repos	<input type="checkbox"/>
- jardin	<input type="checkbox"/>
- piscine	<input type="checkbox"/>
- autres: _____	<input type="checkbox"/>
AUTRES SERVICES OFFERTS	<input type="checkbox"/>
ACTIVITÉS RELIGIEUSES	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
SALLE À MANGER ACCESSIBLE AUX VISITEURS	<input type="checkbox"/>
SERVICES MÉDICAUX	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
SOINS INFIRMIERS (SERVICES OFFERTS PAR LE LOCATEUR)	<input type="checkbox"/>
- infirmière et infirmier	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
- horaire: _____	<input type="checkbox"/>
- infirmière auxiliaire et infirmier auxiliaire	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
- horaire: _____	<input type="checkbox"/>
PRÉPOSÉ (SERVICES OFFERTS PAR LE LOCATEUR)	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>
- horaire: _____	<input type="checkbox"/>
SECURITÉ	<input type="checkbox"/>
- horaire: _____	<input type="checkbox"/>
- membre du personnel	<input type="checkbox"/>
- infirmière et infirmier	<input type="checkbox"/>
- infirmière auxiliaire et infirmier auxiliaire	<input type="checkbox"/>
- préposé	<input type="checkbox"/>
- gardien	<input type="checkbox"/>
- réceptionniste	<input type="checkbox"/>
- autres: _____	<input type="checkbox"/>
TRANSPORT	<input type="checkbox"/>
- service de navette	<input type="checkbox"/>
- autres: _____	<input type="checkbox"/>
- service payable à chaque utilisation	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
AUTRES	<input type="checkbox"/>
- préciser: _____	<input type="checkbox"/>

- ▶ La partie 2 indique les **services personnels choisis par l'ainé** et leur coût : soins infirmiers, repas, etc.

PARTIE 2 SERVICES PERSONNELS

Le locataire a l'obligation d'indiquer le coût attribuable à chacun des services offerts qui se rattachent à la personne même d'un locataire. Ces services sont notamment compris dans les catégories de services suivants: services de repas, d'aide domestique, de sécurité, de loisirs, d'assistance personnelle ou de soins infirmiers.

Des services personnels additionnels à ceux qui sont inscrits à la présente annexe peuvent être utilisés de manière temporaire ou permanente en considération des besoins du locataire et à sa demande, aux coûts privés à la liste de l'ensemble des services offerts remise au locataire ou à son représentant, le cas échéant, par l'exploitant d'une résidence privée pour aînés, avant la conclusion du bail. Le locataire s'engage à fournir ces services aux mêmes coûts que ceux qui sont indiqués sur cette liste, et ce, pendant toute la durée du bail.

Cocher la case appropriée pour les services choisis. Préciser le coût attribuable à chacun de ces services.

<p>SERVICES ALIMENTAIRES</p> <p>REPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> nombre de repas quotidiens: <ul style="list-style-type: none"> déjeuner <input type="checkbox"/> \$ dîner <input type="checkbox"/> \$ souper <input type="checkbox"/> \$ type de menus <ul style="list-style-type: none"> menus du jour <input type="checkbox"/> \$ menus au choix <input type="checkbox"/> \$ menus diététiques <input type="checkbox"/> \$ préciser: _____ <p>HORAIRE DES REPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> déjeuner de _____ à _____ dîner de _____ à _____ souper de _____ à _____ <p>COLATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> nombre de collations par jour: _____ horaire: _____ <p>LES REPAS ET COLATIONS SONT SERVIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> à la salle à manger <input type="checkbox"/> à la cafétéria <input type="checkbox"/> au logement ou à la chambre <input type="checkbox"/> <p>COÛT MENSUEL TOTAL: _____ \$</p>	<p>SERVICES D'ASSISTANCE PERSONNELLE</p> <p>AIDE À L'ALIMENTATION</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ <p>AIDE À L'HYGIÈNE QUOTIDIENNE</p> <ul style="list-style-type: none"> hygiène quotidienne <input type="checkbox"/> \$ préciser: _____ au bain _____ fois par semaine <input type="checkbox"/> \$ à l'habillage _____ \$ préciser: _____ autres: _____ <p>MÉDICAMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> distribution des médicaments _____ \$ administration des médicaments _____ \$ préciser: _____ <p>SOINS INVASIFS D'ASSISTANCE AUX ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ <p>COÛT MENSUEL TOTAL: _____ \$</p>	<p>SOINS INFIRMIERS</p> <p>INFIRMIÈRE ET INFIRMIER</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ nombre d'heures: _____ \$ <p>INFIRMIÈRE AUXILIAIRE ET INFIRMIER AUXILIAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ nombre d'heures: _____ \$ <p>PRÉPOSE</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ nombre d'heures: _____ \$ <p>COÛT MENSUEL TOTAL: _____ \$</p>	<p>SERVICES D'AIDE DOMESTIQUE</p> <p>BIANDRENE</p> <ul style="list-style-type: none"> frigo de maison _____ fois par semaine ou _____ fois par mois <input type="checkbox"/> \$ véhicules _____ fois par semaine ou _____ fois par mois <input type="checkbox"/> \$ <p>ENTRETIEN MENAGER</p> <ul style="list-style-type: none"> ménage du logement ou de la chambre _____ fois par semaine ou _____ fois par mois <input type="checkbox"/> \$ préciser: _____ <p>COÛT MENSUEL TOTAL: _____ \$</p>	<p>AUTRES SERVICES OFFERTS</p> <p>AIDE AU DÉPLACEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ <p>SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> visites médicales _____ \$ courses _____ \$ <p>DISPOSITIF D'ALERTE DE SÉCURITÉ (brique d'alarme)</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ <p>ASSISTANCE POUR REMPLIR LES FORMULAIRES DE BÉNÉFICIAIRE D'IMPÔT POUR MAINTIEN À DOMICILE</p> <ul style="list-style-type: none"> préciser: _____ <p>AUTRES: _____ \$</p> <p>COÛT MENSUEL TOTAL: _____ \$</p>
---	--	--	---	--

COÛT MENSUEL TOTAL: _____ \$

COÛT MENSUEL TOTAL DES SERVICES: _____ \$

LOYER DE BASE (voir le formulaire de bail obligatoire) _____ \$

LOYER TOTAL _____ \$

SIGNATURES

Signature du locataire (ou de son mandataire) Jour Mois Année Signature du locataire (ou de son mandataire) Jour Mois Année

Signature du locataire (ou de son mandataire) Jour Mois Année Signature du locataire (ou de son mandataire) Jour Mois Année

Autre signature (exemple: service ou aîné) Jour Mois Année Personne à contacter en cas d'urgence (nom, adresse et n° de téléphone)

1 de 3

Indépendance du locataire

Pour toute la durée du bail, la résidence doit maintenir l'ensemble des services qu'elle s'est engagée à offrir dans le formulaire de bail et dans l'annexe 6 au bail. Elle ne peut pas décider unilatéralement de les modifier, de les retirer ou d'en augmenter les coûts. Cette obligation vaut également si la résidence fait affaire avec des **fournisseurs de services externes** : elle doit donc immédiatement trouver une solution si un fournisseur externe fournit de mauvais services, veut augmenter ses prix ou met fin à son contrat avec la résidence.

Si un résident demandait d'inclure **de nouveaux services personnels à un bail en cours**, la résidence peut accepter et ajuster le coût du loyer en conséquence. Dans le cas où le résident souhaiterait plutôt en retirer, la résidence n'est pas obligée d'accepter, mais elle peut faire preuve d'ouverture pour favoriser de bons rapports.

En cas d'hospitalisation temporaire ou de vacances, et peu importe la durée de son absence, le résident doit payer son loyer et les services personnels inclus au bail. La résidence peut toutefois accommoder le résident et décider de ne pas lui faire payer certains services pendant cette période.

C'est lors du **renouvellement du bail** que la résidence peut modifier les services offerts et leur coût. Elle doit alors respecter certaines règles, et le résident peut généralement refuser les modifications proposées tout en demeurant dans son logement. Ces règles sont rappelées à la section 8.

Dans le cas des **services payables à l'utilisation (à la carte)**, la résidence doit :

- ▶ les décrire au document d'information sur la résidence (document d'accueil) ;
- ▶ remettre au résident la copie des contrats individuels ou des reçus après l'achat.

Le coût de ces services ne doit pas faire partie du montant du loyer : il ne doit donc pas être inscrit au formulaire de bail et à l'annexe 6 au bail.

Quoi faire si un résident, pour des raisons de santé, requiert plus de services que l'offre de services en place ?

La loi prévoit que la résidence doit en informer le résident ou en informer son représentant (tuteur, curateur, mandataire). Elle doit aussi en informer la personne à joindre en cas d'urgence. Le centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou le centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) doit aussi en être informé par la résidence. Dans cette situation, le résident peut alors décider de quitter la résidence vers un milieu de vie mieux adapté à son état de santé ou accepter de recevoir à la résidence des services supplémentaires offerts par le réseau de la santé et des services sociaux. S'il décidait de quitter son logement pour des raisons de santé, le résident peut mettre fin à son bail avant la période de renouvellement. Une résidence ne pourrait toutefois pas l'obliger à déménager pour cette raison.

5.

ENTENTES, PLAINTES ET RECOURS ▼

Des conflits peuvent survenir entre un résident et la résidence ainsi qu'entre les résidents. Dans tous les cas, la résidence peut avoir un rôle à jouer pour prévenir et régler plus rapidement les situations problématiques et pour participer à la recherche de solutions pour **s'entendre à l'amiable**.

Des mécanismes de **plaintes et de recours** sont prévus si la résidence ou le résident ne respectait pas leurs droits et leurs obligations.

Exemples de bonnes pratiques

- ▶ Prévenir et régler rapidement les situations pouvant entraîner des conflits entre les résidents et qui sont sous la responsabilité de l'exploitant :
 - ▶ Adopter des mesures préventives favorisant le vivre ensemble ;
 - ▶ Traiter sans délai les plaintes des résidents concernant le bruit ou d'autres incidents pouvant troubler la quiétude des logements et des aires.
- ▶ Instaurer une politique interne et la promouvoir :
 - ▶ Élaborer et faire connaître la procédure pour que les résidents puissent porter plainte par écrit à la résidence et qu'ils puissent prendre rendez-vous avec son représentant pour en discuter.

- ▶ Créer un climat propice à la discussion :
 - ▶ Prendre le temps de discuter avec le résident plutôt que de multiplier les échanges de lettres ;
 - ▶ Faire preuve d'empathie et être à l'écoute ;
 - ▶ Réfléchir aux pistes de solution possibles avant la rencontre ;
 - ▶ Garder des traces de ce qui s'est dit durant la rencontre et s'assurer d'une compréhension commune avec le résident, afin de prévenir tout malentendu par la suite.
- ▶ Être ouvert à l'accompagnement du résident :
 - ▶ Comprendre qu'un résident veuille être accompagné d'un proche ou d'un ami, dans la mesure où il peut se sentir vulnérable, stressé ou inquiet ;
 - ▶ Être ouvert à la possibilité que le résident puisse être accompagné par un conseiller d'un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), en vue s'entendre à l'amiable pour remédier à une situation problématique. Pour en savoir plus sur ce nouveau rôle dévolu aux CAAP en cette matière dans le cadre d'un projet-pilote, consultez la section 11.

Plainte d'un résident sur la qualité des services

Un résident peut porter plainte au **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** s'il n'est pas satisfait de la qualité des services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir en fonction des normes et des règles établies en matière de certification, et obtenir le soutien d'un CAAP pour ce faire. Un tiers peut également joindre le Commissaire pour effectuer un signalement.

La résidence ne peut pas pénaliser un résident qui porte plainte ou qui envisage de le faire. Elle ne peut pas non plus faire pression sur lui pour le décourager d'entreprendre un recours. Les héritiers ou les représentants d'un résident décédé peuvent aussi porter plainte.

La résidence doit informer le résident que ce recours existe. Elle doit **afficher visiblement les renseignements nécessaires** pour faire une plainte au Commissaire et les **inclure dans le document d'accueil**.

Le rôle du Commissaire est de s'assurer que les droits des résidents sont respectés, et il a 45 jours pour informer le résident du résultat de son enquête. S'il y a lieu, il formule aussi des recommandations à la résidence pour que le problème cesse. Les recommandations peuvent aussi être transmises au CISSS ou au CIUSSS de la région. Celui-ci pourrait refuser de renouveler la certification d'une résidence qui ne respecte pas les recommandations.

La résidence doit **coopérer à l'enquête du Commissaire**. Elle doit fournir tous les renseignements et tous les documents que le Commissaire demande, même ceux qui se trouvent dans le dossier du résident. Le personnel de la résidence doit également rencontrer le Commissaire si celui-ci le juge nécessaire.

En deuxième recours, un résident peut porter plainte au **Protecteur du citoyen** s'il n'est pas satisfait des conclusions du Commissaire ou si celui-ci ne répond pas dans les 45 jours de la plainte. Le Protecteur du citoyen peut poser des questions et demander des documents à toutes les personnes impliquées dans le dossier afin d'obtenir des informations supplémentaires.

La résidence doit **coopérer avec le Protecteur du citoyen et répondre à ses demandes**. À la fin de son enquête, le Protecteur du citoyen peut formuler des recommandations et faire un suivi pour vérifier si ces dernières sont bel et bien mises en place par la résidence. Si ce n'est pas le cas, il peut en aviser le gouvernement et le mentionner dans son rapport annuel.

Dans certaines situations, le Protecteur du citoyen peut intervenir avant le Commissaire. C'est le cas si :

- ▶ le résident est dans une situation d'urgence ;
- ▶ la sécurité ou la vie d'une personne est menacée ;
- ▶ le résident craint des représailles.

Recours à la Régie du logement

Le résident et la résidence peuvent entreprendre un recours à la **Régie du logement** si leur conflit concerne un droit ou une obligation découlant du bail, le règlement de la résidence ou l'annexe 6 au bail. Pour faire une demande de recours, la résidence doit remplir le **formulaire** de la Régie du logement et accessible à partir de son site Internet, en précisant ce qu'elle demande et en présentant un exposé sommaire de ses motifs. La demande peut être transmise par la poste, remise en personne ou, dans certains cas, transmise par courriel. La résidence doit en remettre une **copie** au résident pour l'informer du recours, par courrier recommandé, par huissier ou en mains propres, et conserver une preuve de réception. Les renseignements sur les frais exigés sont présentés dans le site Internet de la Régie du logement.

La Régie du logement enverra un **avis d'audition** par la poste. Cet avis précise la date, l'heure et le lieu de l'audience. La Régie rend une **décision** dans les trois mois qui suivent l'audience, et la résidence et le résident doivent la respecter.

Au besoin, une résidence et un résident peuvent chacun se faire conseiller à toutes les étapes d'un recours par un **avocat**. Il est possible de se faire représenter par un avocat le jour de l'audience, sauf si la demande porte uniquement sur une réclamation d'un montant de **15 000 \$ ou moins**.

Lors de l'audience, un résident peut notamment être représenté par son conjoint, un de ses enfants ou un ami. Si le résident est inapte, son mandataire, curateur ou tuteur peut agir en son nom. En cas de décès, la succession du résident pourrait également entreprendre le recours ou être désignée comme partie défenderesse

6.

SITUATIONS DE FIN DE BAIL AVANT RENOUVELLEMENT

La loi prévoit **quatre exceptions** permettant au résident de mettre fin à son bail avant la période de renouvellement, et ce, sans trop de pénalités financières. Le résident doit alors en informer la résidence par écrit en s'inspirant du modèle d'avis sur le site Internet de la Régie du logement et l'accompagner des documents supplémentaires requis.

Le bail prend alors officiellement fin **2 mois** après la date d'envoi des documents nécessaires (1 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. Le coût du loyer doit alors être calculé au jour près.

Par exemple, si la fin du bail est fixée au 9 juin :

- ▶ Les 9 premières journées du mois de juin (loyer de base et services personnels inclus au bail) doivent être payées ;
- ▶ Si le résident déménageait le 1^{er} juin, le loyer de base devrait être payé jusqu'au 9 juin et les services personnels, jusqu'au 1^{er} juin.

En aucun temps, la résidence n'est en droit d'exiger le **dossier médical**, car il s'agit d'un document confidentiel.

Situations prévues par la loi

Documents devant accompagner l'avis

- | | |
|---|---|
| 1. 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 le résident a été admis dans un établissement ou une résidence répondant davantage à ses besoins (ces renseignements peuvent être contenus dans un seul document). |
| 2. Déménagement en raison d'un handicap | Document signé par un médecin. |
| 3. Déménagement dans un logement à loyer modique | Document signé par l'organisme qui s'occupe du nouveau logement, par exemple un office municipal d'habitation. |
| 4. Situation de violence conjugale ou sexuelle | Document confirmant qu'il est nécessaire de mettre fin au bail pour assurer la sécurité du résident et provenant du Directeur aux poursuites criminelles et pénales. |

7. 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 défaut, 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 la date où le bail prend fin. Pour les services personnels, seuls les frais des services fournis avant le décès seront dus.

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 la fin de la période de 2 mois.

La résidence ne peut pas obliger la personne responsable de la succession d'un aîné décédé à libérer un logement tant que le bail n'est pas résilié. Toutefois, si la résidence a déjà trouvé un **nouveau locataire prêt à emménager immédiatement**, elle peut demander s'il est possible de libérer le logement plus tôt. La succession a alors droit à un remboursement du loyer payé en trop en raison de l'arrivée du nouveau locataire.

En cas de **décès d'un locataire partageant le logement avec une autre personne** (conjoint ou ami) :

- ▶ Cette personne peut rester dans le logement si elle figure au nombre des signataires du bail ;
- ▶ Si la personne décédée était la seule signataire du bail, l'autre personne cohabitant avec elle peut rester, mais elle doit envoyer un avis à la résidence dans un délai de 2 mois après le décès. Elle devient alors locataire du logement comme si elle avait signé le bail ;
- ▶ S'il s'agit d'un logement à loyer modique, elle doit être personnellement admissible à un tel logement pour y rester.

8. RENOUELEMENT DU BAIL, AUGMENTATION DE LOYER ET MODIFICATIONS DES SERVICES ▼

La résidence doit 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**.

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 demander une preuve de réception. Si une personne a signé le bail pour un locataire (tuteur, mandataire ou curateur), la résidence doit lui transmettre l'avis.

Les **renseignements contenus dans l'avis** sont les suivants :

- ▶ 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 le résident a un mois, à partir de la réception de l'avis, pour refuser l'augmentation ou les modifications proposées.

En recevant l'avis, **le résident a un mois pour transmettre sa réponse par écrit** (par la poste, par courrier recommandé, par huissier ou encore en mains propres) à un représentant de la résidence.

- ▶ **S'il accepte**, les modifications s'appliqueront à compter de la date de renouvellement du bail.
- ▶ **S'il refuse**, le résident conserve le droit de demeurer dans son logement. C'est ce que l'on appelle le « maintien dans les lieux ». Il y a cependant deux exceptions : si le logement est situé dans une coopérative ou s'il s'agit une nouvelle résidence ayant ouvert ses portes depuis 5 ans ou moins. Dans l'une ou l'autre de ces situations, le résident doit quitter le logement à la fin du bail s'il refuse les modifications proposées au renouvellement du bail.

Si la modification au bail est refusée, **la résidence a trois choix possibles :**

- ▶ La résidence peut choisir de laisser le **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 ;
- ▶ La résidence peut tenter de **s'entendre avec le résident** sur les modifications au bail ;
- ▶ 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 du 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 le résident, 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 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 dépenses et les revenus de la résidence. Lorsque la décision de la Régie est rendue, les deux parties doivent la respecter.

Si le résident ne répond pas dans les délais prévus, ce sera comme s'il avait consenti aux nouvelles conditions. Le bail se renouvellera alors automatiquement selon ces nouvelles conditions, et il devra les respecter.

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 un locataire estime que la hausse prévue ne respecte pas les règlements de la SHQ, il aura **2 mois** à partir de la date de la réception de l'avis pour contester une augmentation de loyer auprès de la Régie du logement.

Si la résidence n'envoie pas d'avis et que le résident veut partir à la fin du bail, il doit 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). S'il ne le fait pas, le bail actuel sera renouvelé automatiquement aux mêmes conditions.

9. DROIT DE LA RÉSIDENCE DE METTRE FIN AU BAIL ▼

Il existe de très rares exceptions au Code civil du Québec permettant de mettre fin à un bail de logement, notamment si le logement est situé dans une résidence privée pour aînés. Au nombre de ces exceptions, un propriétaire a le droit de ne pas renouveler le bail s'il désire **changer l'affectation du logement, le subdiviser ou encore l'agrandir substantiellement**. Il doit alors transmettre un avis au locataire au moins 6 mois avant l'expiration du bail (un mois avant, si le bail est d'une durée de 6 mois ou moins). Le locataire a ensuite un mois pour s'y opposer en s'adressant à la Régie du logement.

En cas de non-renouvellement pour l'une de ces raisons, la résidence doit payer au locataire une indemnité correspondant à 3 mois de loyer et des frais raisonnables de déménagement, sur présentation de pièces justificatives. Si le locataire estime que le préjudice qu'il subit justifie des dommages-intérêts, il peut s'adresser à la Régie du logement pour en faire fixer le montant.

Attention !

Un locateur n'a pas le droit de changer l'affectation d'un logement, de le subdiviser ou encore de l'agrandir substantiellement en présence de ces trois critères :

- ▶ si la personne qui le loue est âgée de 70 ans ou plus ;
- ▶ si elle occupe le logement depuis au moins 10 ans ;
- ▶ si elle possède un revenu égal ou inférieur au revenu maximal lui permettant d'être admissible à un logement à loyer modique.

En cas de vente ou de changement de propriétaire d'une résidence, le résident conserve son droit au maintien dans les lieux, et ce, aux mêmes conditions prévues au bail conclu avec le propriétaire précédent.

En cas de non-respect du bail, c'est la Régie du logement qui a le pouvoir de résilier le bail à la suite d'une demande en justice, par exemple pour retard dans le paiement de loyer.



10. FERMETURE OU PERTE DE LA CERTIFICATION DE LA RÉSIDENCE

La certification prévoit qu'une résidence désireuse de fermer ses portes doit en aviser le CISSS ou le CIUSSS de sa région, sous peine de sanctions. Le CISSS ou le CIUSSS a alors le mandat d'accompagner les résidents et leurs proches.

Deux options sont possibles pour le résident :

- ▶ Mettre fin au bail s'il a 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 il habite.

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 leur évacuation et les reloger jusqu'à ce que les correctifs demandés soient apportés. Lorsqu'une telle situation arrive, les locataires ont des droits, dont ceux d'être dispensés du paiement du loyer pendant la période d'évacuation et de refuser de réintégrer leur logement.

11. RESSOURCES

Location résidentielle

La location résidentielle est encadrée par le Code civil du Québec et la Loi sur la Régie du logement. Une partie importante de cette législation est d'ordre public, c'est-à-dire qu'on ne peut pas y déroger par une clause au bail ou autrement. Ces règles sont reproduites dans la section « Mentions obligatoires » du formulaire de bail dont l'utilisation est obligatoire. Pour plus de renseignements, communiquez avec la Régie du logement :

Téléphone : 1 800 663-2245 (sans frais)

Site Web : www.rdl.gouv.qc.ca

Certification des résidences privées pour aînés

Sous la responsabilité du CISSS ou du CIUSSS de votre territoire, la certification reconnaît la conformité des résidences privées pour aînés selon des critères et des normes que l'on trouve dans le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés. Selon la catégorie et la taille de la résidence, le règlement aborde plusieurs thèmes qui concernent les services offerts, les obligations des exploitants ainsi que les droits des résidents. Les exploitants de résidences privées pour aînés peuvent aussi consulter leur CISSS ou CIUSSS dans les situations pouvant entraîner la perte de certification ou la fermeture.

Site Web : www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/personnes-agees/residences-privées-pour-aines/

Regroupement québécois des résidences pour aînés

Cet organisme sans but lucratif représente et offre des services à quelque 750 membres, gestionnaires et propriétaires de plus de 88 000 unités locatives au Québec.

Téléphone : 514 526-3777

ou 1 888 440-3777 (sans frais)

Site Web : www.rqra.qc.ca

Réseau québécois des OSBL d'habitation

Cet organisme sans but lucratif regroupe 8 fédérations régionales et 1 200 organismes sans but lucratif d'habitation offrant près de 55 000 logements au Québec. Sa mission est de rassembler, de soutenir et de représenter les OSBL d'habitation du Québec.

Téléphone : 514 846-0163

ou 1 866 846-0163 (sans frais)

Site Web : www.rqoh.com

Renseignements à l'égard du bail pour les locataires de résidences pour aînés à l'égard du bail

Le gouvernement du Québec a produit deux guides d'information, l'un destiné aux futurs locataires et l'autre aux locataires des résidences privées pour aînés. Le guide **Signer un bail dans une résidence privée pour aînés** apporte des réponses aux questions les plus fréquentes, en plus de fournir les coordonnées de ressources et de services utiles aux futurs locataires. Le guide **Être locataire dans une résidence privée pour aînés** renseigne les aînés sur les façons d'agir et sur les mesures à prendre en cas de problèmes. Il précise également quoi faire lorsque arrive la période de renouvellement du bail et, si nécessaire, comment mettre fin au bail.

Site Web : Quebec.ca/habitation-et-logement/location/residences-privées-aines

Renseignements sur les services des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes offerts aux locataires des résidences privées pour aînés (CAAP)

Présents dans toutes les régions du Québec, les CAAP sont mandatés par le ministère de la Santé et des Services sociaux en vue de soutenir les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, dont les locataires de résidences privées pour aînés, dans leurs démarches auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Depuis le 1^{er} avril 2019, dans le cadre d'un projet pilote de trois ans, leur offre de service a été élargie, à la demande du gouvernement du Québec, afin d'y inclure l'information et l'accompagnement des locataires actuels des résidences privées pour aînés sur les questions relatives au bail. L'accompagnement prévoit, entre autres, la possibilité d'organiser une rencontre avec la résidence pour faciliter la conclusion d'une entente à l'amiable ainsi que l'assistance dans les démarches des résidents auprès de la Régie du logement.

Téléphone : 1 877 767-2227 (sans frais)

Site Web de la Fédération des CAAP :

www.fcaap.ca

