

Refonte du formulaire de bail pour les résidences privées pour aînés (RPA)

Mémoire du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec
(RCLALQ) déposé au Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et au comité
de travail sur le bail en résidences privées pour aînés

Présenté le 25 février 2020



**REGROUPEMENT DES
COMITÉS LOGEMENT ET
ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES
DU QUÉBEC**

Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec

Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) est un organisme militant de défense et de promotion du droit au logement qui revendique des mesures de contrôle du marché privé ainsi qu'un plus grand accès à la justice pour les locataires. Le RCLALQ est également un porte-parole politique pour les locataires, en particulier pour les ménages locataires à faible revenu.

Le Regroupement est né en 1978 sous le nom de «Regroupement pour le gel des loyers» afin de lutter contre les augmentations élevées de loyer. En 1980, l'organisme est devenu le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec, dû à l'élargissement du mandat du regroupement au-delà du dossier du gel des loyers. Le RCLALQ regroupe aujourd'hui 53 organismes sur le territoire du Québec dont les intervenants et intervenantes rencontrent au quotidien des locataires qui vivent des problèmes de logement tels que l'insalubrité, des hausses de loyer, des problèmes d'accès à la Régie du logement, de la discrimination, la perte de leur logement causée par les différentes atteintes au parc locatif (reprise de logement, éviction, conversion en condos, Airbnb, etc.).

Dans ce document, le RCLALQ émet différentes recommandations à l'intention du comité de travail sur le bail en résidence privée pour aînés afin de faciliter et d'améliorer la défense des droits de ces locataires. Elles proviennent de commentaires de nos membres qui côtoient les locataires en RPA et qui les aident à défendre leurs droits, que ce soit dans le refus d'une hausse de loyer abusive, pour dénoncer des règlements illégaux, pour réclamer la réalisation de travaux ou pour tout autre demande. Soulignons par ailleurs le travail d'un des membres du RCLALQ auprès des locataires de RPA, le Bureau Animation et Information Logement (BAIL) situé à Québec, qui a aidé quelques dizaines de locataires aînés à refuser des augmentations de loyer abusives¹ au cours de l'année dernière. Notre Regroupement détient une expertise indéniable dans ce domaine, tout comme sur tous les enjeux relatifs au formulaire de bail puisqu'il est derrière son instauration obligatoire en 1995 suite à un travail de représentation politique et des mobilisations menées par ses membres.

¹ « Des aînés contestent leur hausse de loyer et gagnent à la Régie du logement », Radio-Canada Québec, 9 août 2019.

Table des matières

Introduction	4
1. Propositions générales.....	6
2. Propositions spécifiques au formulaire de bail.....	12
3. Commentaires sur les guides produits par le MSSS et le MAMH sur les droits des locataires en RPA.....	17
Liste complète des recommandations	24
Annexe 1 – Les membres du RCLALQ	29

Introduction

Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) est d'avis que les locataires en résidences privées pour aînés (RPA) constituent une population à risque d'exploitation, notamment de la part de certains locateurs. En 2011, un intéressant article de Marie Annik Grégoire et Sophie Gratton intitulé « La légalité des baux de résidences privées pour personnes âgées : Étude réflexive sur l'effectivité des droits dans un contexte de vieillissement de la population² » soulevait plusieurs inquiétudes quant au manque d'encadrement législatif afin de protéger adéquatement les droits de ces locataires. Ayant étudié plusieurs baux représentant plus de 19 000 unités de logement, les chercheuses viennent à la conclusion

[...] que les règles du libre marché et de l'autorégulation ne sont pas suffisantes pour assurer aux personnes âgées en résidence privée, en tant que population vulnérable, des baux exempts de clauses illégales. Tous les baux complets étudiés contenaient au moins une et souvent plusieurs dispositions illégales. Cela nous amène aussi à conclure à une apparente insuffisance des dispositions normatives régissant ces baux et des contrôles étatiques permettant d'assurer le respect de ces normes³.

À la suite de la publication de cette étude, la direction de l'AQDR a initié une démarche afin d'élargir l'échantillon de l'étude de Grégoire et Gratton⁴. Après avoir récolté 28 baux représentant plus de 38 000 logements, l'Association tire les mêmes conclusions que les chercheuses : tous les baux étudiés comprennent des clauses contraires à la loi dont les plus fréquentes sont les clauses d'exonération de responsabilité de l'exploitant ou d'imputation de responsabilité au locataire sans égard à sa faute (1862 et 1900 CcQ), les clauses de modifications unilatérales du bail ou des règlements (1941 CcQ), les restrictions aux services et choix personnels (1900 CcQ et article 5 de la Charte des droits et libertés de la personne), les clauses de résiliation unilatérale par le locateur (1936, 1863, 1971 et 1973 CcQ) et les frais de remise en état au départ du locataire⁵.

En 2016, le Protecteur du citoyen produisait plusieurs recommandations pour corriger les nombreuses atteintes aux droits des locataires de résidences pour personnes âgées⁶. Plusieurs d'entre elles ont été réalisées ou sont actuellement en cours de réalisation. Elles ont également mené à des changements législatifs, tels que l'adoption du nouveau *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* en 2018. Si l'épreuve du temps nous en dira plus sur leur efficacité pour améliorer la situation des locataires de RPA, les moyens coercitifs pour assurer une réelle protection de leurs droits sont quasi-inexistants. Le RCLALQ est d'avis que

² Marie Annik Grégoire et Sophie Gratton, « La légalité des baux de résidences privées pour personnes âgées : Étude réflexive sur l'effectivité des droits dans un contexte de vieillissement de la population », *Revue du Barreau*, Automne 2011.

³ Ibid., p.18.

⁴ AQDR, « Recherche sur la légalité des baux dans les résidences privées pour aînés », 2013, <https://www.aqdr.org/wp-content/uploads/dossiers/dos_20121107.pdf>.

⁵ Idem.

⁶ Rapport spécial du Protecteur du citoyen, « Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle. Rapport sur le respect des droits et des obligations des locataires et des locateurs dans les résidences privées pour aînés », Québec, 2016.

l'instauration d'un nouveau formulaire de bail obligatoire spécifique aux locataires de RPA est une occasion à ne pas manquer pour contrer certaines formes d'exploitation dont sont encore victimes ces locataires.

1. Propositions générales

Le bail, bien plus qu'un formulaire

Pour la plupart des locataires, lorsque l'on parle de « bail », on croit que l'on fait uniquement référence au formulaire type produit par la Régie du logement. Or, **peu de locataires sont au fait que le bail peut comprendre des annexes et d'autres documents**, tels qu'un règlement d'immeuble, qui ont une valeur légale. Conformément à l'article 37 du *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* et l'article 1894 CcQ, l'exploitant d'une RPA doit, avant la conclusion du bail, remettre un document rédigé en termes clairs et simples comprenant les éléments suivants : l'ensemble des services offerts dans la résidence et leur coût respectif, les conditions d'accueil des personnes présentant une incapacité ainsi que les limites de la résidence quant à sa capacité d'accueillir de telles personnes, les règles de fonctionnement de la résidence, le fait qu'il est possible, pour tout résident, de formuler une plainte au centre intégré de santé et de services sociaux concerné relativement aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de la résidence, le fait qu'il est de la responsabilité de tout résident d'assurer ses biens personnels, le fait qu'un résident peut choisir le pharmacien de qui il veut recevoir ses services pharmaceutiques et le code d'éthique adopté par la résidence en vertu de l'article 36 du *Règlement*.

Malgré la mise en place de nouvelles dispositions législatives censées assurer une meilleure protection des personnes âgées vivant dans les résidences privées dans les dernières années, Grégoire arrive à la conclusion en 2016 « que si certaines précisions législatives ont bel et bien été apportées et si certains droits ont effectivement été renforcés, les fondements des protections offertes demeurent essentiellement les mêmes, ce qui nuit à une réelle protection des droits des aînés⁷ ». Même avec l'adoption du *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* en 2018, le constat demeure le même : tant qu'aucune disposition ne prévoit un contrôle en amont des clauses des baux (et de tout autre document annexé aux baux comme les règlements d'immeubles et autres), **les clauses illégales et abusives continueront d'exister puisque le fardeau de dénoncer ces clauses repose toujours sur les épaules des locataires aînés**. Malheureusement, les inspecteurs responsables de délivrer ou de renouveler les certificats d'exploitation ne disposent pas des prérogatives qui leur permettraient de s'assurer du contenu légal des baux. Ainsi, une résidence pour aînés pourra obtenir sa certification même si elle impose des règles illégales à ses locataires. Si ces manquements peuvent être sujets à des infractions (art. 64 du *Règlement*) et potentiellement, mettre en jeu le renouvellement d'un certificat d'exploitation, **il n'en demeure pas moins que ce sont les locataires qui doivent émettre les plaintes**. Or, il est bien connu que les locataires aînés osent peu entreprendre des démarches contre leur propriétaire, de peur d'engendrer des conflits avec l'entité, ne l'oublions pas, qui lui octroie des services et qui est responsable de sa sécurité.

Dans leur article de 2011, les chercheuses Grégoire et Gratton soulèvent que c'est **dans les règlements d'immeubles qu'apparaissent les clauses illégales et abusives de toutes sortes** : dépôts illégaux, couvre-feu, heures de visite restrictives, etc. Les chercheuses sont d'avis que c'est parce qu'il n'existe pas de **formulaire-type** que ces règlements sont le plus susceptibles de

⁷ Marie-Annik Grégoire, « Les baux en résidences pour personnes âgées : quelle effectivité pour la protection des droits? », *Revue générale de droit*, no 46, 2016, p..280-281.

contenir des dispositions illégales⁸. Les modifications législatives des dernières années n'ont pas répondu à cette demande. De plus, les chercheuses proposent que les règlements d'immeubles ainsi que tous les autres documents contenus dans le bail de location **soient soumis à un certain contrôle étatique**. Elles suggèrent une formule intéressante : ces documents pourraient être étudiés par un comité de juristes indépendants pour s'assurer de leur légalité et ce processus deviendrait une condition à la certification de la résidence. Finalement, elles proposent que ces documents soient rendus **publics** par la résidence afin de faciliter leur lecture par de potentiels locataires avant la signature du bail.

Le RCLALQ est d'avis que les constats de Grégoire et Gratton sont justes et que leurs propositions concernant les formulaires de baux, les règlements d'immeuble et tous les autres documents qui doivent être délivrés par la résidence et remis au locataire avant la signature du bail sont des solutions intéressantes pour mettre un terme à la présence de clauses illégales. Qui plus est, le registre public des résidences et le processus de certification (et de renouvellement de la certification) encadrés par le *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés*, sont des outils supplémentaires qui doivent être utilisés de manière coercitive pour punir les propriétaires délinquants et les obliger à se conformer à leurs obligations. Ces outils, que l'on ne retrouve pas pour les autres formes d'habitations privées, doivent être mis à contribution pour mieux protéger les droits des locataires des résidences privées pour aînés.

Pour ces raisons, le RCLALQ est favorable à la création d'un **formulaire de bail spécifique aux résidences privées** pour aînés, mais il est d'avis **qu'il faut lier un défaut d'utilisation à une sanction punitive**, telle que la perte de la certification. Actuellement, les propriétaires sont dans l'obligation d'utiliser le formulaire de bail obligatoire produit par la Régie du logement et des sanctions sont prévues au *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* si ce n'est pas le cas, mais dans leur étude, les chercheuses Grégoire et Gratton témoignent de nombreux manquements à cet égard⁹. Les conséquences sont graves : les locataires moins au fait de leurs droits n'ont pas accès aux articles du Code civil du Québec et à leurs explications inscrits sur le formulaire et certains propriétaires malveillants en profitent pour ajouter des clauses illégales. D'où la nécessité d'une punition beaucoup plus coercitive que celle déjà prévue au *Règlement*.

Recommandation 1

*Qu'un formulaire de bail soit créé spécifiquement pour les résidences privées pour aînés;
Que son utilisation soit obligatoire et que tout manquement à cet égard entraîne la perte de la certification de la résidence.*

De plus et en raison de la présence, toujours actuelle, de nombreuses clauses illégales dans les règlements d'immeuble des résidences, le RCLALQ recommande que l'ensemble des documents

⁸ Grégoire et Gratton, *op. cit.*, p.6.

⁹ « Les formulaires obligatoires ne semblent donc pas avoir été écartés par simple négligence ou méconnaissance de cette disposition impérative de la loi. Aussi, parce que le formulaire obligatoire comprend une description des droits et devoirs de chacune des parties, le fait d'utiliser un autre formulaire prive le locataire de cette information et peut permettre au locateur d'imposer ses propres règles au mépris des dispositions impératives de la loi ». *Ibid.*, p.7.

ayant une valeur légale et constituant le bail d'habitation soit mieux encadré par le gouvernement et suggère, notamment, **qu'ils soient évalués par des juristes indépendants lors du processus de certification de la résidence ainsi que lors du renouvellement de la certification**. Cette mesure permettrait réellement de mettre un frein à la présence de clauses illégales telles qu'ultérieurement mentionné. Il nous apparaît également nécessaire que **ces documents soient diffusés publiquement** via le registre des résidences, via le site internet de la résidence et qu'ils puissent également être remis en mains propres par la résidence sur demande. Trop souvent, les locataires des résidences se voient remettre les documents en même temps que lors de la signature du bail et ne disposent pas du temps nécessaire pour en faire la lecture sans pression. Une diffusion publique de ces documents permettrait donc de faciliter la démarche de recherche de logement pour ces locataires puisqu'ils pourraient en prendre connaissance à l'avance, poser des questions et demander l'avis d'autres intervenants avant de signer un bail avec la résidence convoitée.

Recommandation 2

*Que l'ensemble des documents constituant le bail de location en résidence privée pour aînés, y compris le règlement d'immeuble, soient mieux encadrés par l'État;
Que leur évaluation et leur approbation par un comité de juristes indépendants soit conditionnelle à l'obtention de la certification d'une résidence ou lors du renouvellement de la certification;
Que ces documents, dont le code d'éthique prévu à l'article 36 du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, soient rendus publics via le registre des résidences et que les résidences en assurent la diffusion sur leur site internet et sur demande.*

Sur le terrain, les comités logement sont d'avis que les locataires de résidences privées pour aînés reçoivent souvent des augmentations de loyer trop élevées et non justifiées. Il s'agit d'ailleurs d'une des problématiques (avec la présence des clauses illégales dans le formulaire de bail ou dans le règlement d'immeuble) qu'ils rencontrent le plus souvent lorsqu'ils reçoivent des demandes d'aide des locataires de résidences. L'ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins, groupe membre du RCLALQ, s'est d'ailleurs penché sur ce sujet. Selon les intervenants de l'ACEF, plusieurs aînés n'osent pas refuser la hausse de loyer par crainte de représailles, et ce, même si le montant de la hausse n'est ni raisonnable, ni justifié. De plus, ils observent sur le terrain que certains mécanismes plus ou moins subtils sont parfois utilisés par les résidences pour intimider ou faire peur aux locataires aînés pour s'assurer qu'ils acceptent les hausses sans discuter. Certaines résidences vont même jusqu'à inclure des expressions contraignantes dans leur avis de hausse, laissant présupposer que les locataires pourraient être évincés s'ils venaient à refuser leur augmentation de loyer.

Le RCLALQ réclame depuis longtemps l'instauration d'un registre des loyers afin de mieux contrôler leur coût qui, en l'absence d'un réel contrôle, est soumis à la loi de l'offre et de la demande sur le marché privé. Or, le registre des résidences pourrait facilement servir d'outil pour rendre public le coût des loyers dans une résidence, ce qui éviterait les disparités de coûts de loyer entre les locataires occupant un logement de même grandeur. **Le RCLALQ demande donc à ce que le coût du loyer apparaisse au registre des résidences et qu'également soit inscrit le coût du loyer à chaque année afin de déceler les hausses abusives.** Cette pratique

permettrait de protéger non seulement les locataires en place, mais également les futurs locataires des résidences puisqu'il ne serait plus possible pour les propriétaires de faire d'importantes augmentations de loyer lors des changements de baux.

De plus, le RCLALQ recommande que les hausses de loyer et de services que peuvent demander les propriétaires de résidence soient limitées aux taux d'augmentation déterminés annuellement par la Régie du logement. Dans son rapport de 2016, la Protectrice du citoyen émettait une recommandation allant en ce sens et nous ne pouvons qu'être en accord avec ce constat¹⁰.

Recommandation 3

Que l'ensemble des coûts liés au bail (loyer et services) soit rendu public via le registre des résidences;
Que l'historique de ces coûts (années antérieures) soit également rendu public via le registre afin d'éviter les hausses de loyer abusives;
Que la non-publication de ces coûts par la résidence entraîne la perte de sa certification;
Qu'un propriétaire de résidence ne puisse pas demander de hausses de loyer et de services supérieures aux taux d'augmentation déterminés par la Régie du logement.

Intelligibilité du bail

Dans leur article, Grégoire et Gratton soulignent que la notion même de « bail » est très mal comprise par les personnes âgées. Lors de l'appel des chercheuses, auprès de cette population, à leur faire parvenir des baux, elles stipulent avoir reçu de nombreux formulaires qui ne sont pas liés aux baux, tels que des formulaires de crédit d'impôt liés à l'hébergement. Selon elles, cela confirme la vulnérabilité extrême de certaines personnes âgées¹¹ et donc, de leur possible mécompréhension des clauses de ce formulaire contractuel ainsi que des droits et des obligations qui en découlent. En ce sens, le RCLALQ est d'avis qu'il est nécessaire que **le nouveau formulaire de bail pour les résidences privées pour aînés soit rédigé dans un langage accessible, c'est-à-dire avec des termes qui sont facilement compréhensibles pour les personnes aînées, et avec un souci d'intelligibilité des droits et obligations liés à la signature du bail**. Certes, l'utilisation de caractères typographiques plus gros dans le nouveau formulaire de bail est déjà un pas dans la bonne direction, mais elle n'est pas suffisante en soi. Il serait donc intéressant de confier un mandat de réécriture de ce formulaire à des spécialistes en la matière. À titre d'exemple, la Chaire de rédaction juridique Louis-Philippe-Pigeon de l'Université Laval regroupe des spécialistes de la rédaction juridique qui pourraient être d'une aide intéressante.

Recommandation 4

Que l'écriture du bail de location en résidence privée pour aînés soit réfléchi dans une perspective d'intelligibilité afin d'en faciliter la compréhension et la lecture;
Que les caractères typographiques utilisés soient plus gros, mais qu'il ne s'agisse pas de la seule mesure pour faciliter la lecture du bail.

¹⁰ Protecteur du citoyen, *op. cit.*, p. 27.

¹¹ Grégoire et Gratton, *op. cit.*, p.6.

Les articles du Code civil du Québec (CcQ) qui figurent actuellement sur le formulaire de bail régulier ainsi que sur l'annexe 6 spécifique aux résidences ne doivent toutefois pas disparaître sous prétexte qu'ils alourdissent le formulaire de bail. Pour le RCLALQ, il **est important que les articles pertinents du CcQ demeurent inscrits sur le formulaire de bail** puisqu'ils permettent au locataire de s'y référer en cas de doute ou de litige avec le propriétaire de la résidence. Leur retrait du formulaire, même s'ils apparaîtraient dans un guide d'accompagnement au formulaire par exemple, constitue un risque supplémentaire que le locataire n'en prenne pas connaissance. À l'heure actuelle, plusieurs locataires peinent déjà à mettre la main sur la copie papier de leur bail malgré l'obligation du propriétaire qui est claire dans la loi, nous n'osons pas nous imaginer ce qu'il en serait d'un guide détaché du formulaire du bail.

Recommandation 5

*Que les articles du Code civil du Québec figurant sur l'actuel formulaire de bail obligatoire ainsi que sur l'annexe 6 se retrouvent dans leur intégralité dans le nouveau formulaire de bail spécifique aux résidences privées pour aînés;
Que ces articles ne soient, en aucun cas, retirés du formulaire de bail.*

Mieux faire comprendre les droits des locataires aînés

Le RCLALQ est d'avis qu'une **campagne d'information dans les grands médias**, menée par le gouvernement, doit être mise sur pied afin de mieux informer les locataires aînés de leurs droits, surtout suite à la création d'un nouveau formulaire de bail. La méconnaissance des droits pour cette tranche de la population n'est plus à démontrer. Pour plusieurs d'entre eux, il s'agit de leur première expérience de location, soit parce qu'ils ont été propriétaires toute leur vie, soit parce qu'ils n'étaient pas responsables du bail puisque leur conjoint s'en chargeait. Plusieurs d'entre eux ne sont pas au fait de l'obligation du propriétaire d'utiliser le formulaire de bail de la Régie du logement et l'étude de Grégoire et Gratton, que nous avons déjà largement cité en exemple, démontre clairement que de nombreux propriétaires de résidence profitent du manque de connaissance des locataires aînés pour utiliser des « formulaires maison » comprenant des clauses illégales. Il est donc important qu'un message clair soit passé sur la place publique pour informer les locataires de résidence de l'entrée en vigueur de ce nouveau bail et l'obligation des propriétaires de l'utiliser.

De plus, la question de la location en résidence privée pour aînés est une question complexe, puisqu'elle soulève des enjeux relatifs au *Règlement sur la certification* qui ne sont pas nécessairement bien connus. Il en va de même pour la question des services qui peut complexifier la compréhension du bail du locataire. Plusieurs comités logement membres de notre organisation nous ont mentionné que les préposés à l'information de la Régie du logement refusent de répondre aux questions lorsque des locataires de résidences les contactent et qu'ils les réfèrent directement aux comités logement. Il serait donc pertinent de leur offrir **une formation sur ce nouveau bail** afin qu'ils puissent répondre aux questions des locataires aînés logeant en résidence. Finalement, le RCLALQ est d'avis que cette formation devrait être ouverte à l'ensemble des intervenants du milieu communautaire (CLSC, CIUSS, etc.) et du milieu logement (comité logement, CAAP, etc.) afin de pouvoir répondre adéquatement aux questions des locataires aînés.

Recommandation 6

Que le gouvernement réalise une campagne d'information auprès des locataires de résidences privées pour aînés suite à la publication du nouveau formulaire de bail pour les informer de leurs droits;

Que cette campagne prévoie la tenue de formations portant sur ce nouveau formulaire ainsi que sur les droits des locataires aînés auprès de différents intervenants (préposés de la Régie du logement, intervenants du milieu communautaire et du milieu logement, etc.) qui pourront agir comme personnes-ressources sur la question du bail.

Le RCLALQ est d'avis que la **publication des guides par le MAMH et le MSSS** pour aider les locataires de résidence à mieux comprendre leurs droits est une bonne initiative, mais que plusieurs modifications sont nécessaires. **La liste de nos commentaires se retrouve à l'Annexe II du présent document.** Puisque ces documents devront être révisés en raison de la création du nouveau formulaire de bail et de l'entrée en vigueur prochaine du projet de loi 16, il nous semble pertinent de profiter de l'occasion pour en faire une révision plus importante.

Recommandation 7

Que les guides Signer un bail dans une résidence privée pour aînés et Être locataire dans une résidence privée pour aînés publiés l'automne dernier par le MAMH et le MSSS fassent l'objet d'une révision en profondeur.

Les groupes membres du RCLALQ recevant des demandes d'aide de locataires de résidences nous ont informé qu'il est parfois difficile pour ces derniers de trouver de l'aide ou de faire des recherches pour en trouver. Le RCLALQ est donc d'avis qu'il est nécessaire d'indiquer des numéros de ressources (la Ligne Abus Aînés et le RCLALQ, par exemple), directement sur le formulaire de bail, qui peuvent leur venir en aide.

Recommandation 8

Que soit indiqué, directement sur le formulaire de bail, des numéros de téléphone de ressources (RCLALQ, Ligne Abus Aînés, etc.) qui peuvent venir en aide aux locataires aînés.

2. Propositions spécifiques au formulaire de bail

Section A : Identification des parties

Puisque les résidences sont souvent gérées par des gestionnaires, le RCLALQ est d'avis qu'il faut ajouter une case pour préciser les coordonnées de la personne qui représente le propriétaire dans cette section. Les locataires aînés doivent savoir à qui elles doivent adresser leurs demandes en cas de litige.

Recommandation 9

Que, dans la section A et dans la section sur le locateur, soit prévu un espace pour inscrire les coordonnées (téléphone, adresse courriel, etc.) de son représentant ou de son répondant, le cas échéant.

Section B : Description et destination du logement loué, des accessoires et dépendances

Afin que les locataires de la résidence soient informés des services obligatoires auxquels ils doivent souscrire, le RCLALQ recommande que soit ajouté, dans cette section du bail, une sous-section permettant d'identifier la catégorie à laquelle appartient ladite résidence.

Recommandation 10

Que soit créée une sous-section dans la clause B permettant d'identifier la catégorie à laquelle le logement lié au bail de la résidence appartient, conformément aux 4 catégories prévues par le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés.

Section C : Durée du bail

Le RCLALQ est d'avis que cette section ne nécessite pas de modification ou d'adaptation pour le nouveau formulaire de bail destiné aux résidences privées pour aînés.

Recommandation 11

Que la section C du nouveau bail pour les résidences privées pour aînés demeure identique à la section C du formulaire de bail obligatoire.

Section D : Loyer

Le RCLALQ recommande que la section D du nouveau formulaire de bail reprenne la formulation de l'actuelle section D du formulaire de bail obligatoire en précisant, toutefois, que le coût total des services correspond au coût total des services personnels anciennement indiqué à l'Annexe 6. Selon notre organisation, il est important de maintenir cette distinction puisque lors qu'un locataire décède ou lorsqu'il doit quitter la résidence pour un établissement de soins en vertu de l'article 1974 CcQ, cela permet d'identifier clairement le coût du loyer (sans la portion des services personnels). Les proches ou les mandataires d'un résident ne sont pas nécessairement informé de cette nuance et les comités logement ont rencontré de nombreux cas de résidences exigeant le paiement du loyer total (incluant les services personnels).

Recommandation 12

Que la section D du nouveau bail reprenne celle du formulaire de bail obligatoire, c'est-à-dire que l'on y indique clairement le coût du loyer, le coût total des services ainsi que le coût du loyer total.

Que l'on ajoute une précision à savoir qu'il s'agit du coût total des services personnels.

Le RCLALQ est au fait des pressions menées par les propriétaires de résidences afin d'ajouter le prélèvement pré-autorisé comme mode de paiement du loyer. L'ajout de ce choix sur le formulaire de bail nous inquiète puisque cette disposition ouvre la porte à la maltraitance financière des aînés. Plusieurs comités logement nous ont informés avoir reçu des demandes d'aide de locataires aînés qui ont observé des transactions irrégulières parce que certains locataires auraient traité plusieurs fois une même transaction ou qu'ils modifieraient, selon leur convenance, le prix de certains services. Le formulaire actuel de bail prévoit déjà que l'on peut indiquer un mode de paiement « autre ». Afin de ne pas inciter les propriétaires à abuser de ce mode de paiement, le RCLALQ recommande de ne pas l'indiquer dans le formulaire de bail.

Recommandation 13

Que le prélèvement pré-autorisé ne soit pas ajouté aux modes de paiement possibles du loyer.

Parmi les clauses illégales répertoriées par Grégoire et Gratton sur les formulaires de bail « maison » ou dans les règlements de la résidence, une des plus fréquentes est celle qui prévoit que la résidence se réserve le droit de modifier le prix du loyer en cours de bail si le nombre d'occupants est modifié. Or, puisque cette pratique est illégale, le RCLALQ recommande que soit ajouté de l'information à ce sujet dans la colonne explicative de la section D afin de bien informer les locataires à ce sujet.

Recommandation 14

Que l'on ajoute des précisions à la section explicative sur le loyer de la section D, à savoir que le coût du loyer ne peut pas être modifié si le nombre d'occupants change en cours de bail en vertu de l'article 1906 CcQ.

Section E : Services et conditions

Le terme « services » apporte beaucoup de confusion lorsqu'il est question de locataires aînés logeant en résidence. S'agit-il des services personnels de l'Annexe 6, des services obligatoires en vertu du niveau de classement de la résidence ou des services généraux de l'immeuble? Si cette confusion existe parmi les intervenants du milieu logement, nous pouvons présumer qu'elle est sans doute très grande du côté des résidents. Le RCLALQ recommande donc que des précisions soient apportées à la section E du nouveau bail pour que les locataires aînés comprennent bien que les « services » décrits à cette section sont ceux qui concernent l'ensemble de la résidence.

Recommandation 15

*Que la section E du nouveau bail reprenne celle du formulaire de bail obligatoire, mais que soit ajoutée une précision au terme « service », à savoir que cette section concerne uniquement les services généraux;
Que la partie 1 de l'actuelle annexe 6 soit incluse dans la section E du nouveau bail.*

Section F : Restrictions au droit à la fixation du loyer et à la modification du bail

Étant donné le vieillissement de la population au Québec, une forte proportion des nouveaux logements construits sont des résidences privées pour aînés. Ainsi, celles nouvellement construites peuvent se soustraire au *Règlement sur la fixation des loyers*. Plusieurs de ces résidences attirent des nouveaux locataires avec un loyer bas pour la première année de location, mais augmentent considérablement le coût des loyers pour les 4 années suivantes. N'étant pas au fait de cette disposition prévue dans la loi, les locataires signent un bail, pensant avoir trouvé une bonne affaire, mais ne savent pas que les prochaines augmentations ne seront pas réglementées. Ces hausses importantes peuvent les contraindre à déménager, causant stress et potentiels problèmes de santé. L'ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins, s'est d'ailleurs penché sur cette problématique sur son territoire suite à un accroissement des demandes d'aide de locataires aînés visés par cette situation¹². Pour ces raisons, le RCLALQ recommande **que les résidences privées pour aînés ne puissent plus se prévaloir de la restriction au droit à la fixation de loyer.**

Recommandation 16

Que la restriction au droit à la fixation du loyer et à la modification du bail ne s'appliquent pas dans le cadre des résidences privées pour aînés (section F).

Section G : Avis au nouveau locataire ou au sous-locataire

Le RCLALQ est d'avis qu'il est nécessaire de conserver la formulation de la section G du formulaire de bail obligatoire dans le nouveau formulaire de bail pour les résidences, mais que soit précisé qu'il s'agit du coût du loyer le plus bas payé pour la portion logement (sans les services personnels).

Recommandation 17

Que la section G du nouveau bail pour les résidences privées pour aînés demeure identique à la section G du formulaire de bail obligatoire, mais que soit précisé qu'il s'agisse du coût du loyer sans les services personnels.

Section H : Signatures

Pour cette section, le RCLALQ recommande que ne soit pas ajoutée une mention relative au cautionnement, tel que réclamé par les associations de propriétaires de résidences. Cela aurait

¹² ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins, « Vivre en Résidence Privée pour Aînés (RPA). Quelques enjeux de la relation locataire aîné/locateur privé », Septembre 2019. En ligne. <https://www.acef-abe.org/wp-content/uploads/2019/09/Relation_aines_RPA_ACEF.pdf>

pour effet d'inciter les propriétaires à demander un cautionnement de manière plus fréquente qu'à l'heure actuelle alors que les locataires âgés ont de moins en moins de personnes autour d'eux qui peuvent assumer cette fonction. Les propriétaires peuvent déjà demander un cautionnement, il nous apparaît important de ne pas infantiliser davantage les personnes âgées.

Recommandation 18

Que la section H du nouveau bail pour les résidences privées pour âgés demeure identique à la section H du formulaire de bail obligatoire et qu'en aucun cas soit ajoutée une mention relative au cautionnement.

Section I : Avis de résidence familiale

Le RCLALQ n'a pas de commentaire spécifique pour cette section.

Recommandation 19

Que la section I du nouveau bail pour les résidences privées pour âgés demeure identique à la section I du formulaire de bail obligatoire.

Annexe 6 : Services offerts au locataire par le locateur

La question des services est probablement une des plus complexes et pose de nombreux problèmes aux locataires de résidences. Sur le terrain, les comités logement soutiennent que les locataires âgés qui les contactent le font souvent sur cette question : augmentation abusive des coûts, obligation de contracter certains services qui ne sont pas obligatoirement fournis par la résidence, augmentation des coûts plusieurs fois par année, etc. Le RCLALQ est d'avis qu'en plus d'imposer un meilleur contrôle étatique sur le coût de ces services, tel que nous le suggérons dans nos recommandations générales, il est nécessaire de faire un important travail de fond sur la question des services pour mettre fin aux imprécisions et aux incompréhensions. Pour ce faire, **nous recommandons d'abord de confier le mandat au MSSS d'élaborer la liste des services personnels qui peuvent être potentiellement offerts par une résidence.** Cela évitera de laisser des lignes blanches dans le formulaire de bail qui peuvent laisser place à l'interprétation des exploitants de résidence. De plus, **le RCLALQ recommande que cette liste conserve une forme d'annexe** afin qu'elle puisse être modifiée en cours de bail, par le résident, qui voit son état de santé se dégrader, par exemple, ou qui ne souhaite plus bénéficier d'un service.

Recommandation 20

Que la liste des services personnels soit revue par le MSSS afin de la clarifier et de la bonifier afin qu'elle puisse être la plus universelle possible;
Que cette liste prenne la forme d'une annexe au nouveau formulaire de bail pour les résidences;
Qu'y soit clairement indiqué les coûts de ces services selon s'ils sont retenus, par le résident, sur une base mensuelle ou à la carte;
Que cette annexe puisse être modifiée en tout temps, en cours de bail, par la partie locataire, pour ajouter ou retirer des services, et ce, sans possibilité de modifier le reste du bail par le propriétaire;
Que la résidence établisse une procédure claire, à l'intention des résidents, leur expliquant les étapes à respecter pour faire modifier cette annexe et que cette procédure leur soit remise à la signature du bail et lors des renouvellements;
Qu'une nouvelle copie de cette annexe soit remise par le locateur, à la partie locataire, lors de chaque renouvellement de bail;
Que soit indiqué clairement sur cette annexe que les services doivent être maintenus par la résidence pendant toute la durée du bail et que le résident est libre de choisir les services auxquels il souhaite souscrire.

À l'heure actuelle, des résidences se réservent le droit de modifier ou de résilier unilatéralement le bail de leurs locataires lorsqu'elles jugent que leur état de santé (ou d'autonomie) se détériore. Le RCLALQ est d'avis que cette pratique, si elle n'est pas encadrée par l'intervention du CIUSS situé sur le territoire de la résidence, porte atteinte aux droits des locataires âgés. Il s'avère qu'elle est malheureusement très répandue sur le terrain. Nous recommandons donc que soit ajoutée une mention sur l'illégalité de cette pratique sur cette annexe puisqu'elle est intimement liée à la question des services personnels.

Recommandation 21

Que soit indiqué clairement sur cette annexe qu'une résidence ne peut pas se réserver le droit de modifier ou de résilier unilatéralement le bail d'un résident.

3. Commentaires sur les guides produits par le MSSS et le MAMH sur les droits des locataires en RPA

Depuis plus de 40 ans, le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) fait la promotion de la défense des droits des locataires. Ses membres, les différents comités logement et associations de locataires situés un peu partout au Québec, répondent aux questions des locataires et les accompagnent dans différentes démarches auprès de la Régie du logement, et ce, peu importe le type de cause. Nos membres aident depuis toujours les locataires en RPA à défendre leurs droits et à bien les comprendre.

Nous sommes donc surpris de ne pas avoir été consulté dans le processus de révision de ces guides malgré l'expertise de nos membres sur la question des RPA et surtout, de ne pas apparaître dans les ressources pour les locataires situées à la fin de chacun des documents.

Nous aimerions soumettre nos commentaires sur ces guides puisque plusieurs éléments nous apparaissent comme étant problématiques. Étant donné que ces guides seront appelés à être modifiés prochainement en raison de la refonte éventuelle du bail de RPA et en raison des nouvelles dispositions incluses dans le projet de loi 16 de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, Andrée Laforest, nous espérons que nos commentaires pourront être intégrés dans les prochaines versions de ces guides.

Signer un bail dans une résidence privée pour aînés

Page introductive (avant la table des matières)

3e paragraphe : « Signer un bail avec une résidence privée pour aînés, c'est conclure un contrat pour habiter un logement et y recevoir des services. Comme tout autre contrat, le bail vous accorde des droits qui sont prévus par la loi. **Lorsque vous le signez, vous vous engagez aussi à respecter plusieurs obligations.** »

- Compléter la dernière phrase avec « mais en retour, vous avez également des droits qui doivent être respectés par le locateur et ses représentants ».

Habiter une résidence privée pour aînés (p. 1)

- L'adresse quebec.ca/habitation-et-logement/location/residences-privées-aines n'est pas la bonne. Remplacer par quebec.ca/habitation-et-logement/location/residences-privées-pour-aines.

Avoir en main tous les renseignements nécessaires (p. 2)

- Corriger l'adresse web, même commentaire que section précédente.
- Intégrer les conseils suivants pour la visite d'une future résidence :
 - Planifier la visite en rédigeant une liste de questions à poser au locateur;
 - Prendre des photos lors de la visite;
 - Être accompagné d'une personne de confiance qui peut servir de témoin si le logement ou la chambre louée n'est pas dans un état acceptable lors du déménagement.

- Il serait important d'inclure un mot sur la discrimination afin d'informer les locataires âgés de leur recours.

Choisir d'inclure ou non les services dans le bail (p. 3-4)

- Le 6^e paragraphe débutant par « Sachez que vous êtes libre de choisir un ou plusieurs services... » devrait apparaître beaucoup plus tôt. À notre avis, il devrait être placé tout de suite après le premier paragraphe question d'informer, de prime abord, les locataires qu'ils sont libres de choisir ou non les services offerts par la RPA. Dans la forme actuelle, on fait d'abord la distinction entre « services inclus au bail » et « services à la carte » avant même de dire qu'il est possible pour les locataires d'avoir aucun service, ce qui peut porter grandement à confusion.

Coup d'œil sur le bail (p. 5-9)

Tout au long de cette section, les images liées au formulaire de bail sont beaucoup trop petites. Comment les âgés, qui ont généralement une vision plus faible, pourront-ils lire correctement ces images ?

- Même si on explique de prime abord que le bail se compose de 3 documents (formulaire, annexe 6 et règlement de la résidence), il n'est pas suffisamment clair que la RPA a l'obligation de remettre le règlement de la résidence ainsi que le formulaire et l'annexe 6.
- Dernière phrase du dernier paragraphe p.5 « Pour toute question sur les dispositions de votre bail, n'hésitez pas à communiquer avec la Régie **ou le comité logement le plus près de chez vous** ». Étant donné qu'il est très difficile d'obtenir la ligne à la Régie, il serait important de diriger les locataires vers d'autres ressources.
- Section F : Il faudrait aussi préciser que cette clause ne donne pas le droit au propriétaire d'augmenter les loyers de manière totalement abusive (ex. doubler le coût du loyer). Il existe de la jurisprudence à ce sujet. Indiquer aussi que les comités logement sont une ressource en cas de besoin.
- Section G : (Suite à l'adoption du PL16, cette section devra être modifiée) La formulation du deuxième paragraphe est très problématique : « La résidence a le droit d'exiger un loyer plus élevé que le loyer le plus bas des 12 derniers mois, mais rien ne vous empêche d'en demander la raison ». Avec cette formulation, on met le fardeau sur les épaules du locataire, c'est à lui que revient le devoir de faire enquête et de demander pourquoi il y a une hausse. De plus, ajouter à la fin de cette section, la possibilité de contacter un comité logement.

Signer le bail sans pression et en toute connaissance de cause (p.10)

- Dans le deuxième paragraphe, il serait intéressant de préciser qu'il est difficile de faire des changements à un bail déjà signé. Il faut donc être d'accord avec l'ensemble des clauses du bail avant même de signer.
- Dans l'encart « Bon à savoir », il faudrait préciser que c'est au locataire de décider s'il s'engage solidairement ou non. Les propriétaires ont tendance à faire pression pour que cette case soit cochée et il faut informer les locataires qu'ils ont le droit de choisir de la cocher ou non.

Connaître ses droits et ses obligations (p. 11)

- Rien à signaler.

Des ressources à votre service (p.12)

- Pourquoi les CAAP sont indiqués ? Selon la Fédération des CAAP, les CAAP n'ont pas le mandat d'aider les locataires avant qu'un bail soit signé. Il ne sera donc pas possible de leur demander de l'aide pour tout ce qui touche la signature d'un bail.
- Pourquoi le RCLALQ et les comités logement ne sont pas indiqués comme ressources ? Ils peuvent aider les aînés à bien comprendre les clauses relatives au bail et peuvent répondre à toutes leurs questions avant la signature.
- Commission des droits de la personne et de la jeunesse : pour tout ce qui concerne la discrimination lors de la recherche d'un logement, la CDPDJ peut aider les locataires aînés à formuler une plainte et peut également offrir des interventions rapides auprès des propriétaires.

Être locataire dans une RPA

Connaître ses droits et ses obligations en tant que locataire d'une RPA (p.1)

- « Jouissance des lieux : la résidence doit vous permettre de profiter paisiblement de votre logement et des aires communes » : il serait intéressant de nommer ce en quoi ça consiste puisque dit ainsi, ce n'est pas concret. On pourrait dire que la résidence ne peut pas imposer des heures de visite ou qu'elle ne peut pas imposer un couvre-feu aux résidents.
- « État du logement : la résidence doit vous offrir un logement en bon état et faire les réparations nécessaires tout au long du bail ». Préciser que le logement doit être livré en bon état à la signature du bail et que les travaux demandés à la signature du bail doivent être réalisés.
- « Loyer : la résidence doit exiger seulement le montant du loyer et des services inclus dans le bail ». Préciser que le mode de paiement ne peut pas être imposé par le propriétaire et que le paiement ne peut pas être exigé à l'avance.
- « Services : la résidence doit vous offrir les services inclus dans le bail pendant toute sa durée ». Ajouter « sans réduction et sans perte de qualité dans la nature des services ».

Trouver un terrain d'entente avec la résidence : la première étape pour régler une situation (p. 2-3)

- Plusieurs résidences ont des comités de résidents qui peut aider et renseigner les locataires lors de problèmes. Pourquoi ne sont-ils pas mentionnés comme ressource ?
- Lors d'un problème, il serait important de suggérer au locataire de noter toutes les informations relatives aux démarches entreprises : nature du problème, date à laquelle le propriétaire a été informé du problème, témoins, etc.
- À propos de la mise en demeure (encart « Bon à savoir ! »), il est important de mentionner que le locataire doit avoir une preuve de l'envoi (huissier, courrier enregistré ou remise en mains propres).
- Pour les ressources, les comités logement peuvent renseigner les locataires sur leurs droits et les aider dans leurs interventions auprès de leur propriétaire dans le cadre d'un conflit.

Porter plainte sur la qualité des services (p.4)

Rien à signaler

Faire respecter les droits prévus dans le bail (p.5)

- « 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. » La formulation n'est vraiment pas appropriée puisqu'elle laisse sous-entendre que l'on peut faire pression sur le tribunal pour avoir une décision en notre faveur. Une formulation axée sur le respect des droits serait beaucoup plus appropriée.
- Signification d'une demande : il faudrait préciser que lorsque la demande est remise en mains propres, il est recommandé de faire signer un reçu pour avoir une preuve de réception.
- Les travailleurs des comités logement peuvent donner de l'information juridique aux locataires pour les aider dans leurs démarches.
- Encart « Bon à savoir » sur la conciliation : pourquoi le service de conciliation de la Régie est autant mis de l'avant ? Quoiqu'il y ait une volonté très marquée de la Régie de faire la promotion de la conciliation, il s'agit d'un service qui est encore très peu développé. De l'aveu de la Régie même, le service de conciliation est uniquement offert au bureau de Montréal puisque seulement 2 conciliateurs sont à l'embauche du tribunal. Très peu de cas passent donc par le service de conciliation. Le projet de loi 16 propose des mesures qui favorisent encore plus l'utilisation de la conciliation. Or, il appert dans les autres tribunaux administratifs qu'une partie non représentée par un avocat (comme c'est souvent le cas pour les locataires) est souvent désavantagée lors d'une conciliation puisqu'elle a plus tendance à mettre de l'eau dans son vin (et surtout lorsque la partie adverse est représentée par avocat). La mise en valeur de cet encart semble réellement démontrer un biais politique dans l'écriture du guide : on fait la promotion d'un service qui n'est pas encore fonctionnel dans tous les bureaux de la Régie puisque l'on croit qu'il favorisera la performance du tribunal au détriment de la défense des droits des parties. Néanmoins, quelques commentaires sur cette section :
 - Il faudrait préciser que les parties peuvent être représentées par leur avocat lors d'une conciliation. Un locataire pourrait être surpris de devoir s'adresser à l'avocat de la résidence au lieu de devoir s'adresser directement au représentant.
 - Sur la question du « processus volontaire », il faudrait indiquer clairement que le locataire pour s'opposer à un processus de conciliation s'il n'est pas à l'aise et même si la conciliation est demandée par le propriétaire de la résidence.
- Il serait important que cette section indique les différentes demandes que l'on peut présenter à la Régie du logement pour bien démontrer sa compétence :

Obtenir une décision de la Régie du logement (p. 6)

- Le titre de la section est bizarrement formulé, comme si l'on pouvait faire pression sur le tribunal pour obtenir une décision.
- Accompagnement lors d'une audience : avec les amendements apportés au projet de loi 16, il sera possible maintenant d'être accompagné par une personne de confiance si son état le requiert (état de santé, âge, situation de vulnérabilité et niveau de maîtrise de la langue). L'accompagnement n'est donc pas exclusivement dispensé par les conseillers des CAAP. De plus, il serait important de mentionner que les personnes âgées à faible

revenu peuvent obtenir un mandat d'aide juridique dans certains types de causes si elles n'ont pas les moyens de se payer un avocat.

- « 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 ». La transition de cette phrase avec le paragraphe précédent est particulière puisque dans ce dernier, on explique l'accompagnement auquel le locataire peut faire appel lors d'une audience. Il faudrait plutôt que la formulation ait cette forme « Si une personne n'est pas accompagnée d'une personne de confiance, d'un conseiller d'un CAAP ou représentée par un avocat, elle doit porter sa cause seule devant la Régie du logement et prendre la parole pour exposer ses arguments ».
- À propos du non-respect d'une décision, il serait important de spécifier qu'un locataire a des recours pour faire exécuter une décision.
- Dans cette section, il serait important d'expliquer le champ de compétence de la Régie du logement ainsi que les différents types de causes qui peuvent être introduites (harcèlement, exécution des travaux, fixation du loyer, récupérer un dépôt de garantie illégal, faire modifier un règlement d'immeuble dont les clauses sont illégales, etc.). Les paragraphes de la sous-section « Intenter des recours à deux endroits en même temps » ne sont pas clairs : on ne comprend pas la différence entre la Régie et le Commissaire aux plaintes. Il faudrait également préciser que pour des recours en lien avec la salubrité et des travaux à effectuer par le propriétaires, certaines villes disposent de règlement qui leur permettent d'intervenir. Dans tous les cas, il faudrait inviter les locataires à consulter des ressources (comme les comités logement) qui peuvent les aider à s'y retrouver.

Quitter la résidence avant la fin du bail (p. 7-8)

- La description des documents requis pour situation de violence conjugale et sexuelle est incomplète. Tout d'abord, il faut remplir la Demande d'attestation et remplir, sous serment, l'annexe 1 de ladite demande. Par la suite, il faut obtenir un document d'appui à la demande (rapport de police, médecin, travailleur social, CALACS, CAVAC, etc.). Il faut faire parvenir ces 2 documents, plus une copie du bail, au DPCP le plus près. Si la demande est acceptée, le DPCP fera parvenir à la locataire une attestation officielle. Ensuite, la locataire doit remplir un Avis de résiliation, le remettre au propriétaire en plus de l'attestation officielle. De plus, il n'y a pas que les CAVAC qui peuvent aider à remplir cette demande, mais également les CALACS, les comités logement et certains centres de femmes.
- Puisque les demandes de résiliation en vertu de 1974.1 C.c.Q. peuvent parfois être une source de conflits entre le propriétaire et le locataire, il serait important de recommander au locataire d'avoir une preuve de réception, par le propriétaire, de l'avis de résiliation.

En cas de décès (p. 9)

Rien à signaler

Renouveler le bail : Quoi faire en cas d'augmentation de loyer ou de modifications aux services (p.10-12)

- Dans l'ensemble de cette section, il semble y avoir d'importantes confusions par rapport aux services. Conformément à la définition du terme « loyer » à l'article 1 du *Règlement*

sur les critères de fixation des loyers, les services sont inclus dans le montant du loyer¹³ et ne peuvent pas faire l'objet d'une augmentation supplémentaire. Sur le terrain, il appert que de nombreuses demandes d'augmentation de loyer formulées par des propriétaires de RPA comportent une augmentation pour la portion « logement » et des augmentations à la carte pour chacun des services. Or, la jurisprudence¹⁴ confirme que les services sont inclus dans le coût du loyer et qu'ils ne peuvent pas faire l'objet d'une augmentation supplémentaire et individuelle pour chaque service.

- Dans ce cas, dans la liste « La résidence doit vous envoyer un avis écrit dans les cas suivants », il faudrait modifier « hausser le coût des services inclus dans le bail », par « modifier les services inclus dans le bail », puisque la hausse du coût des services doit être calculée dans l'augmentation de loyer.
- Il serait important de préciser que le propriétaire peut envoyer au locataire une augmentation de loyer ou une modification au bail uniquement une fois par renouvellement.
- Dans la section « L'avis doit contenir l'information suivante », il serait important d'indiquer les 3 possibilités qui s'offrent au locataire : accepter, refuser et quitter et **refuser et rester dans le logement**. Cette dernière option est particulièrement méconnue des locataires et en particulier dans les RPA. Suite à cette section, il faudrait indiquer que des ressources existent pour aider les locataires à évaluer si l'augmentation demandée est abusive. Le calcul est complexe et les comités logement peuvent aider le locataire à faire les calculs nécessaires.

Des réponses aux questions fréquentes des locataires (p. 13-15)

- « 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? » : Ajouter que cette demande, de la part du propriétaire, ne peut se faire qu'une fois par année ou par durée de bail.
- « La résidence a-t-elle le droit d'avoir un animal de compagnie dans mon logement? » : il serait important de spécifier qu'un propriétaire ne peut pas refuser la présence d'un chien d'assistance. La partie de phrase « à condition que la présence de l'animal ne lui cause pas de contraintes excessives » pourrait porter confusion quant à l'obligation du propriétaire d'accepter la présence des chiens d'assistance.
- « Est-ce possible de négocier dans le cas d'une augmentation de loyer? » : Il faudrait aussi préciser que si le locataire n'est pas satisfait suite à la négociation, il peut aussi refuser l'augmentation et demeurer dans son logement.
- « Comment savoir si une augmentation de loyer est raisonnable? » : Les travailleurs et travailleuses des comités logement sont formés pour faire ce genre de calculs. Il est très difficile, voire impossible de joindre un préposé de la Régie du logement. Pourquoi l'indiquer ? C'est également dans le mandat des CAAP d'aider les locataires à faire ce calcul. Il faudrait rajouter également que le locataire a 1 mois, suite à la réception de l'avis d'augmentation, pour faire ce calcul et évaluer s'il l'accepte ou non.
- « Si la résidence est achetée par un nouveau propriétaire, peut-il modifier mon bail ou me demander de quitter mon logement? » La dernière phrase devrait être tout simplement retirée. Elle porte à confusion et la reprise de logement est impossible dans

¹³ « "loyer" : le prix mensuel de la jouissance d'un logement avec ses services, accessoires et dépendances, même s'ils font l'objet d'un contrat distinct du bail ».

¹⁴ Voir notamment 2786478 Canada inc. (Médaille d'or) c. Bastien Hoff, 2013 QCRDL 13752.

le cas des RPA. Qui plus est, la nature de la question (achat par un nouveau propriétaire), n'a rien à voir avec le non-paiement de loyer.

- Le lien indiqué à la fin de la page 15 ne fonctionne pas.

Des ressources à votre service (p. 16)

- RCLALQ : les comités logement ont une expertise en matière de bail en RPA. Ils peuvent aider les locataires à connaître leurs droits et les différents recours qui s'offrent à eux.
- Commission des droits de la personne et de la jeunesse : pour tout ce qui concerne la discrimination, la CDPDJ peut aider les locataires âgés à formuler une plainte et peut également offrir des interventions rapides auprès des propriétaires.

Liste complète des recommandations

Recommandation 1

*Qu'un formulaire de bail soit créé spécifiquement pour les résidences privées pour aînés;
Que son utilisation soit obligatoire et que tout manquement à cet égard entraîne la perte de la certification de la résidence.*

Recommandation 2

*Que l'ensemble des documents constituant le bail de location en résidence privée pour aînés, y compris le règlement d'immeuble, soient mieux encadrés par l'État;
Que leur évaluation et leur approbation par un comité de juristes indépendants soit conditionnelle à l'obtention de la certification d'une résidence ou lors du renouvellement de la certification;
Que ces documents, dont le code d'éthique prévu à l'article 36 du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, soient rendus publics via le registre des résidences et que les résidences en assurent la diffusion sur leur site internet et sur demande.*

Recommandation 3

*Que l'ensemble des coûts liés au bail (loyer et services) soit rendu public via le registre des résidences;
Que l'historique de ces coûts (années antérieures) soit également rendu public via le registre afin d'éviter les hausses de loyer abusives;
Que la non-publication de ces coûts par la résidence entraîne la perte de sa certification;
Qu'un propriétaire de résidence ne puisse pas demander de hausses de loyer et de services supérieures aux taux d'augmentation déterminés par la Régie du logement.*

Recommandation 4

*Que l'écriture du bail de location en résidence privée pour aînés soit réfléchié dans une perspective d'intelligibilité afin d'en faciliter la compréhension et la lecture;
Que les caractères typographiques utilisés soient plus gros, mais qu'il ne s'agisse pas de la seule mesure pour faciliter la lecture du bail.*

Recommandation 5

*Que les articles du Code civil du Québec figurant sur l'actuel formulaire de bail obligatoire ainsi que sur l'annexe 6 se retrouvent dans leur intégralité dans le nouveau formulaire de bail spécifique aux résidences privées pour aînés;
Que ces articles ne soient, en aucun cas, retirés du formulaire de bail.*

Recommandation 6

Que le gouvernement réalise une campagne d'information auprès des locataires de résidences privées pour aînés suite à la publication du nouveau formulaire de bail pour les informer de leurs droits;

Que cette campagne prévoie la tenue de formations portant sur ce nouveau formulaire ainsi que sur les droits des locataires aînés auprès de différents intervenants (représentants de la Régie du logement, intervenants du milieu communautaire et du milieu logement, etc.) qui pourront agir comme personnes-ressources sur la question du bail.

Recommandation 7

Que les guides Signer un bail dans une résidence privée pour aînés et Être locataire dans une résidence privée pour aînés publiés l'automne dernier par le MAMH et le MSSS fassent l'objet d'une révision en profondeur.

Recommandation 8

Que soit indiqué, directement sur le formulaire de bail, des numéros de téléphone de ressources (RCLALQ, Ligne Abus Aînés, etc.) qui peuvent venir en aide aux locataires aînés.

Recommandation 9

Que, dans la section A et dans la section sur le locateur, soit prévu un espace pour inscrire les coordonnées (téléphone, adresse courriel, etc.) de son représentant ou de son répondant, le cas échéant.

Recommandation 10

Que soit créée une sous-section dans la clause B permettant d'identifier la catégorie à laquelle le logement lié au bail de la résidence appartient, conformément aux 4 catégories prévues par le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés.

Recommandation 11

Que la section C du nouveau bail pour les résidences privées pour aînés demeure identique à la section C du formulaire de bail obligatoire.

Recommandation 12

*Que la section D du nouveau bail reprenne celle du formulaire de bail obligatoire, c'est-à-dire que l'on y indique clairement le coût du loyer, le coût total des services ainsi que le coût du loyer total.
Que l'on ajoute une précision à savoir qu'il s'agit du coût total des services*

Recommandation 13

Que le prélèvement pré-autorisé ne soit pas ajouté aux modes de paiement possibles du loyer.

Recommandation 14

Que l'on ajoute des précisions à la section explicative sur le loyer de la section D, à savoir que le coût du loyer ne peut pas être modifié si le nombre d'occupants change en cours de bail en vertu de l'article 1906 CcQ.

Recommandation 15

*Que la section E du nouveau bail reprenne celle du formulaire de bail obligatoire, mais que soit ajoutée une précision au terme « service », à savoir que cette section concerne uniquement les services généraux;
Que la partie 1 de l'actuelle annexe 6 soit incluse dans la section E du nouveau bail.*

Recommandation 16

Que la restriction au droit à la fixation du loyer et à la modification du bail ne s'appliquent pas dans le cadre des résidences privées pour aînés (section F).

Recommandation 17

Que la section G du nouveau bail pour les résidences privées pour aînés demeure identique à la section G du formulaire de bail obligatoire, mais que soit précisé qu'il s'agisse du coût du loyer sans les services personnels.

Recommandation 18

Que la section H du nouveau bail pour les résidences privées pour aînés demeure identique à la section H du formulaire de bail obligatoire et qu'en aucun cas soit ajoutée une mention relative au cautionnement.

Recommandation 19

Que la section I du nouveau bail pour les résidences privées pour aînés demeure identique à la section I du formulaire de bail obligatoire.

Recommandation 20

Que la liste des services personnels soit revue par le MSSS afin de la clarifier et de la bonifier afin qu'elle puisse être la plus universelle possible;
Que cette liste prenne la forme d'une annexe au nouveau formulaire de bail pour les résidences;
Qu'y soit clairement indiqué les coûts de ces services selon s'ils sont retenus, par le résident, sur une base mensuelle ou à la carte;
Que cette annexe puisse être modifiée en tout temps, en cours de bail, par la partie locataire, pour ajouter ou retirer des services, et ce, sans possibilité de modifier le reste du bail par le propriétaire;
Que la résidence établisse une procédure claire, à l'intention des résidents, leur expliquant les étapes à respecter pour faire modifier cette annexe et que cette procédure leur soit remise à la signature du bail et lors des renouvellements;
Qu'une nouvelle copie de cette annexe soit remise par le locateur, à la partie locataire, lors de chaque renouvellement de bail;
Que soit indiqué clairement sur cette annexe que les services doivent être maintenus par la résidence pendant toute la durée du bail et que le résident est libre de choisir les services auxquels il souhaite souscrire.

Recommandation 21

Que soit indiqué clairement sur cette annexe qu'une résidence ne peut pas se réserver le droit de modifier ou de résilier unilatéralement le bail d'un résident.

Annexe 1 – Les membres du RCLALQ

Abitibi-Témiscamingue

- Association des locataires de l'Abitibi-Témiscamingue

Bas-Saint-Laurent

- Comité Logement Rimouski-Neigette
- Ressourcerie de la Matapédia

Capitale Nationale

- Bureau d'Animation et Information Logement (Québec)
- Comité des CitoyenNEs du quartier St-Sauveur
- Comité logement d'aide aux locataires (Ste-Foy)
- Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain

Centre-du-Québec

- Action Location Drummondville
- Association des locataires du Centre-du-Québec

Chaudière-Appalaches

- ACEF Rive-sud de Québec
- ACEF Appalache-Beauce-Etchemins

Lanaudière

- Action-Logement Lanaudière

Laurentides

- Association de promotion et d'éducation en logement (Saint-Eustache)
- Carrefour d'Actions Populaires de Saint-Jérôme
- R.D.A.S. Mont-Laurier

Laval

- ACEF de Laval

Mauricie

- Comité logement Trois-Rivières

Montérégie

- ACEF Montérégie-Est
- Action logement Pierre-de-Saurel (Sorel-Tracy)
- Comité logement Beauharnois
- Comité logement Montérégie
- Comité logement de Valleyfield

- Maison La Virevolte (Longueuil)
- Comité Logemen'mêle (Saint-Hyacinthe)

Montréal

- Action Dignité de Saint-Léonard
- ADDS-MM
- Association des locataires du Village Olympique
- Association des locataires de Villaray
- Centre éducatif communautaire René-Goupil (St-Michel)
- Comité d'action des Citoyennes et Citoyens de Verdun
- Comité d'action Parc Extension
- Comité BAILS (Hochelaga-Maisonneuve)
- Comité des locataires du Rigaud
- Comité logement Ahuntsic-Cartierville
- Comité logement de Lachine-Lasalle
- Comité logement Montréal-Nord
- Comité logement de la Petite Patrie
- Comité logement du Plateau Mont-Royal
- Comité logement de Rosemont
- Comité logement Saint-Laurent
- Comité logement Ville-Marie
- Logis-Action (Notre-Dame-de-Grâce)
- Entraide Logement Hochelaga-Maisonneuve
- Infologis de l'Est de l'Île de Montréal
- La Maisonnée
- OEIL Côte-des-Neiges
- POPIR-Comité logement (St-Henri)
- Projet Genèse (Côte-des-Neiges)
- R.I.L. (Pointe-Saint-Charles)
- Regroupement des Auberges du cœur du Québec
- Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne

Outaouais

- Logemen'Occupe (Gatineau)

Saguenay-Lac-Saint-Jean

- Loge m'entraide (Chicoutimi)