

**Plan de travail conjoint entre
le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Régie du logement
sur l'utilisation du bail en résidence privée pour aînés**

Commission de
l'administration publique

Déposé le : 29 mars 2018
No : CAP-041
Secrétaire : Carolynne Piquette

1. Projet de plan de travail :

Objectifs	Livrables/résultats attendus	Lien avec les recommandations du Protecteur du citoyen ¹	Responsable	Collaboration	Échéancier	Commentaires et état d'avancement des travaux
Volet 1 : Vulgarisation de l'information						
1. Informer les locataires et les locateurs [exploitants des résidences privées pour aînés (RPA)] de leurs obligations et de leurs droits.	1.1. Concevoir, dans un langage adapté et compréhensible, un guide à l'attention des locataires et des locateurs qui explique quels sont leurs droits et leurs obligations respectifs pour signer, modifier, résilier un bail et exercer leurs recours en cas de litige.	RR1	Secrétariat aux aînés (SA)	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) Régie du logement (RDL)	À déterminer par le SA	<ul style="list-style-type: none">- Juillet 2016 : Une rencontre entre le SA, la RDL et le MSSS a eu lieu pour convenir des suites à donner à la recommandation 1 du Protecteur du citoyen.- Le SA a commencé des échanges avec Éducaloi pour la conception du guide.

¹ Voir l'annexe 1 pour l'ensemble des recommandations du Protecteur du citoyen

Objectifs	Livrables/résultats attendus	Lien avec les recommandations du Protecteur du citoyen ¹	Responsable	Collaboration	Échéancier	Commentaires et état d'avancement des travaux
Volet 2 : Législation et réglementation						
2. Modifier les lois ou les règlements afin de faciliter l'utilisation du bail en RPA.	<p>2.1. Mettre en place un groupe de travail, composé des représentants de la RDL, du MSSS et du ministère de la Justice du Québec (MJQ) afin de documenter les avantages et les inconvénients de modifier la section du Code civil sur le louage résidentiel ou la Loi sur la Régie du logement afin d'y inclure des dispositions sur le louage résidentiel dans les RPA qui se retrouvent actuellement dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et dans le règlement sur les RPA qui en découle.</p> <p>2.1.1 Ajouter de nouvelles dispositions légales et réglementaires, le cas échéant.</p>		RDL	MSSS MJQ	2017 À déterminer	
	2.2. Consulter le MFQ et Revenu Québec sur les modifications législatives ou réglementaires proposées et évaluer les impacts sur le crédit d'impôt pour le maintien à domicile.		RDL	MSSS	Décembre 2017	

Objectifs	Événements/résultats attendus	Lien avec les recommandations du Protecteur du citoyen ¹	Responsable	Collaboration	Échéancier	Commentaires et état d'avancement des travaux
	2.3. Faire adopter les modifications législatives ou réglementaires retenues.		À déterminer	À déterminer	À déterminer	
Volet 3 : Consultation des membres du comité stratégique sur l'harmonisation de la mise en œuvre des exigences de la certification des résidences privées pour aînés (comité stratégique)						
3. De concert avec les membres du comité stratégique, identifier des mécanismes visant à améliorer les processus et identifier l'accompagnement requis pour les aînés qui veulent exercer un recours à la RDL.	3.1. Effectuer une première analyse des pistes d'amélioration identifiées par la RDL et le MSSS (voir la liste au point 2), notamment : <ul style="list-style-type: none"> – Étudier la faisabilité pour étendre la portée d'une décision de la RDL à l'ensemble des aînés concernés; – Évaluer la possibilité que le gouvernement établisse une fourchette de prix pour les différents services rendus en RPA et qu'il puisse décréter la hausse des coûts des services dans la <i>Gazette officielle du Québec</i>. 	RR5 RR7	MSSS	RDL SA	2017	

Objectifs	Livrables/résultats attendus	Lien avec les recommandations du Protecteur du citoyen ¹	Responsable	Collaboration	Échéancier	Commentaires et état d'avancement des travaux
	3.2. Consultation des membres du comité stratégique pour valider les hypothèses de travail identifiées, tant par le groupe de travail avec le MIQ, que par les pistes de solutions proposées par le MSSS et la RDL (voir la liste au point 2).		MSSS	RDL SA	Décembre 2017	
	3.3. En tenant compte des résultats du projet pilote financé par le SA et réalisé dans les CAAP portant sur l'accompagnement des aînés auprès de la RDL et de la recommandation 3 du Protecteur du citoyen, suggérer de nouvelles pistes d'accompagnement des aînés et redéfinir le rôle des CAAP, le cas échéant.	RR3	MSSS	SA RDL	2017	

2. Pistes de solutions identifiées par le MSSS et la RDL devant faire l'objet d'une analyse :

- Création d'un nouveau formulaire de bail pour les aînés en RPA;
- Exiger qu'une nouvelle liste de prix soit remise aux résidents des RPA lorsqu'il y a une modification dans les coûts des services;
- Prévoir que l'avis de modification du coût du loyer distingue les augmentations liées au loyer de celles liées aux services afin que le résident soit en mesure de savoir à quoi est attribuable la hausse des coûts (loyer vs services);
- Ajout de nouvelles dispositions au Code civil du Québec pour intégrer des dispositions selon lesquelles l'annexe au bail doit être remplie de nouveau à chaque renouvellement de bail, lorsque le coût des services a été modifié;
- Encadrer l'augmentation du coût des services qui ne sont pas inclus dans le bail d'un aîné, mais qui peuvent éventuellement être ajoutés lorsque ceux-ci sont réclamés par le locataire (ex. en cours de bail).
- Possibilité que les aînés puissent faire annuler leur bail dans les dix jours après sa signature;
- Intégrer dans le Code civil du Québec les dispositions sur le louage résidentiel qui se retrouvent actuellement dans la LSSSS et dans le règlement sur les RPA qui en découle;
- Évaluer la possibilité que le gouvernement établisse une fourchette de prix pour les différents services rendus en RPA et que la hausse soit décrétée par le gouvernement dans la *Gazette officielle du Québec*;
- Favoriser une approche administrative plutôt que judiciaire des recours pour les aînés en créant un mécanisme de médiation/arbitrage adapté pour cette clientèle;
- Concernant le règlement de l'immeuble, insérer une section pour présenter les bonnes pratiques dans le manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés;
- Étudier la possibilité d'étendre la portée des décisions de la RDL à l'ensemble des résidents d'une RPA concernés;
- Identifier un mécanisme d'utilisation optimale de l'annexe au bail lorsqu'il y a un ajout de services en cours de bail et que l'aîné veut bénéficier du crédit d'impôt anticipé pour maintien à domicile.

Recommandations du Protecteur du citoyen :

No de la recommandation	Énoncé des recommandations
RR1	De concevoir, dans un langage adapté et compréhensible, un guide complet qui explique aux locataires et aux propriétaires de RPA leurs droits et leurs obligations respectifs pour signer, modifier ou résilier un bail et exercer leurs recours en cas de litige.
RR2	De modifier le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés afin d'y introduire l'obligation pour les propriétaires de diffuser et de rendre disponible, en tout temps, le règlement d'immeuble en vigueur dans chaque RPA.
RR3	De proposer les modifications requises à la LSSSS en vue de confier à un organisme communautaire, présent dans chaque région administrative du Québec, tels les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les locataires d'une RPA dans l'initiation ou l'exercice des recours pour des litiges relatifs à leur bail.
RR4	De proposer les modifications requises à la LSSSS afin d'y prévoir que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de tout locataire d'une RPA qui entend initier ou qui exerce un recours relatif à son bail.
RR5	De proposer une modification à la Loi sur la Régie du logement, pour que tous les locataires d'une même RPA, puissent se prévaloir des effets d'une décision rendue par la RDL qui invalide une ou des clauses qui s'avèrent contraires à l'ordre public et qui se retrouvent dans le bail respectif.
RR6	De modifier le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés afin d'y prévoir l'obligation pour les exploitants de RPA d'informer les locataires de la présence dans le bail de clauses contraires à l'ordre public avant sa signature ou pour toute modification ultérieure.
RR7	D'analyser l'impact de l'application du Règlement sur les critères de fixation de loyer sur le financement, le coût et la qualité des services offerts en RPA et, le cas échéant, de proposer les modifications requises pour que : (1) le taux d'indexation du coût des services offerts en RPA, déterminé par la RDL, tienne compte de l'accroissement des coûts d'exploitation de ces résidences; (2) dans la mesure où les taux d'augmentation déterminés par la RDL correspondent effectivement à l'accroissement des coûts d'exploitation des RPA, de modifier le Règlement sur les critères de fixation de loyer pour interdire aux propriétaires de RPA de demander des hausses de loyer supérieures aux taux d'augmentation déterminés par la RDL.