

DEUXIÈME ÉDITION

MIEUX S'INFORMER AVANT DE CHOISIR UNE RÉSIDENCE PRIVÉE

À l'attention des aînés des MRC d'Acton, Brome-Missisquoi,
Haute-Yamaska, Rouville et Les Maskoutains



**Organisme de défense des droits
des consommateurs**

ACEF 
Montérégie-est
Association coopérative d'économie familiale

Se loger quand on est un aîné

On constate que de plus en plus d'aînés se questionnent devant les choix à faire pour se loger. Les nombreuses décisions qu'ils auront à prendre demandent temps et réflexion. Il est important que les aînés soient en mesure de connaître les démarches à entreprendre et de faire valoir leurs droits pour prévenir les abus.

Plusieurs sources d'informations existent sur ces sujets mais il n'est pas facile de s'y retrouver. C'est pourquoi l'ACEF Montérégie-est a conçu une brochure qui tente de répondre à certaines interrogations et d'apporter des précisions quant aux droits des aînés qui envisagent d'habiter une résidence privée afin de mieux s'y préparer.

La brochure ne prétend pas faire le tour de toutes les questions mais elle met l'accent sur les informations pertinentes à savoir.

En souhaitant que ces conseils et références vous soient utiles.

Rédaction :: Hélène Plourde
Conseillère volet logement

Révision :: Roger Lafrance
Directeur ACEF Montérégie-est

Deuxième impression - août 2016

Table des matières

Je choisis une résidence	:: 3
Ma capacité de payer	:: 4
Je visite des résidences	:: 5
Avant de signer son bail	:: 6
Un bail ça se négocie	:: 7
Mieux comprendre son bail	:: 8
L'annexe au bail	:: 9
Mes droits et responsabilités	:: 10
Je dois partir : résiliation du bail	:: 11
Je prépare mon déménagement	:: 12
Je veux porter plainte	:: 13
Programmes gouvernementaux	:: 14
Où s'adresser, qui appeler ?	:: 15

Nota bene : les informations contenues dans cette brochure ne remplacent pas les textes de loi et n'ont pas de valeur légale.

Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Je choisis une résidence



Écrivez tout ce qui vous paraît important



La recherche d'une résidence peut soulever beaucoup d'émotions et de questionnements. Il faut réussir à se démêler dans la gamme des services offerts et des types de résidence avant de s'engager et de signer un bail. Il est souhaitable de se préparer d'avance en s'informant, en consultant des gens et en trouvant du support pour ces démarches.

Voici quelques questions et pistes de réflexion

Je détermine mes besoins en tenant compte de mes goûts.

:: LIEU

- Où est-ce que je souhaite habiter ?
- Près de mes enfants ou amis ?
- Près des services, pharmacies, église, transport en commun ?

:: ALIMENTATION

- Ai-je des besoins spécifiques concernant l'alimentation ?

:: AIDE

- Aurais-je besoin d'aide pour le ménage, pour m'habiller, pour prendre un bain ?

:: SANTÉ

- Est-ce que j'ai des exigences particulières concernant ma santé, la médication ?

:: LOISIRS

- Est-ce que je souhaite avoir accès à des loisirs ?

:: TYPE DE RÉSIDENCE

- Avec peu ou de nombreux locataires ?
- Dans une résidence avec services ou chambre et pension ?
- Quels sont mes moyens financiers ? Ai-je un budget restreint ?
- L'âge des pensionnaires et leur état de santé m'importent-ils ?
- Est-ce que j'aime être entouré ou suis-je plutôt solitaire ?
- Y a-t-il de l'espace pour tous mes meubles ?
- Devrais-je me départir de certaines choses ?

Ma capacité de payer

Il est préférable de faire son budget afin de bien connaître ses revenus et dépenses et de savoir de combien je disposerai pour me loger. Ceci pourra déterminer davantage le type de résidence auquel j'aurai accès. Les prix des résidences varient énormément dépendant de la grandeur du logement, des services inclus et des services additionnels.

Quels sont mes revenus mensuels ?	Régie des rentes du Québec (RRQ)	/ mois
	Pension de sécurité de la vieillesse (PSV)	/ mois
	Supplément de revenu garanti (SRG)	/ mois
	Régime privé de retraite	/ mois
	Allocation-Logement	/ mois
	Crédit de solidarité	/ mois
	Intérêts de placement	/ mois
	Autres	/ mois
Total		

Quelles seront mes dépenses mensuelles ?	Loyer	/ mois
	Téléphone	/ mois
	Câble/ Internet	/ mois
	Vêtements	/ mois
	Nourriture et restaurants	/ mois
	Médicaments	/ mois
	Hygiène et soins de beauté, coiffure	/ mois
	Loisirs	/ mois
	Assurance-vie	/ mois
	Transports et déplacements	/ mois
	Assurance-auto/ renouvellement du permis de conduire	/ mois
	Autres	/ mois
Total		



Grilles budgétaires plus élaborées disponibles à l'ACEF.

Je visite des résidences

La première étape est de communiquer avec les résidences par téléphone et ensuite de se rendre sur place. Il est préférable de visiter entre 3 et 5 résidences. Il est bon de se munir de feuilles et d'y inscrire les questions que vous souhaitez poser pour chacune des résidences.



► *Listes de questions disponibles à l'ACEF.*

Lors de la visite, questionnez les employés et les résidents et notez vos impressions. Si vous le pouvez, circulez par vous-même dans la résidence. Mangez sur place si possible. Demandez à consulter le document qui vous informe sur la vocation de la résidence, les coûts de chaque service offert, les règles, etc.

Voici quelques aspects à vérifier :

- Quelle est la réputation de l'établissement / la qualité du personnel ?
- Dans quel état est la bâtisse ? L'entretien semble-t-il adéquat ?
- Quelle est la grandeur des pièces, l'accessibilité ?
- Quel est le niveau de sécurité ? Y-a-t-il de la surveillance 24h/24 ?
- Est-ce que l'endroit est tranquille ou animé ?
- Des soins médicaux sont-ils offerts ? Est-ce qu'on y fait la gestion des médicaments ?
- Quels sont les services offerts au niveau de l'alimentation (régime particulier, menus, repas pour convives) ?
- Aurai-je de l'aide pour l'habillement et pour le bain ?
- Y a-t-il des services d'accompagnement pour mes déplacements ?
- Des loisirs sont-ils offerts ? Sont-ils sans frais supplémentaires ?
- Y a-t-il un comité de résidents ?
- Quel type d'assurance a la résidence ?
- Est-ce qu'il y a une politique de calcul du crédit d'impôt pour maintien à domicile ?
- Une politique de crédit de repas en cas d'absence prolongée (hospitalisation, voyage) ?
- Une politique de résiliation de bail si je souhaite quitter avant la fin du bail ou en cas de décès ?
- Une procédure si je veux émettre une plainte ?
- Un règlement par rapport aux animaux domestiques ?
- Que se passera-t-il si un jour, j'ai besoin de services additionnels ou de services qui ne sont pas offerts sur place ?
- Les membres de ma famille peuvent-ils me rendre visite au moment que je veux ?
- Quels sont les coûts demandés ?

Avant de signer son bail, quelques précautions à prendre



▶ **Assurez-vous** qu'on vous donne le coût du loyer sans soustraire le crédit d'impôt. **N'oubliez pas** que le crédit d'impôt n'est pas un rabais de loyer, ni un cadeau que la résidence vous offre.



▶ **Ne signez pas ou ne vous engagez pas** à l'avance en signant un formulaire ou en donnant votre accord pour vivre dans la résidence.



▶ **Saviez-vous qu'il...** est illégal de demander au futur locataire de payer pour être sur une liste d'attente.



▶ **Lisez les documents attentivement et ne signez pas sous pression.** Vous pouvez faire une deuxième visite de la résidence.

Faites attention aux services à la carte qui s'ajoutent et qui vous seront facturés. Assurez-vous de faire inscrire tous les services. Vérifiez si vous pouvez recevoir la visite de votre propre médecin et aussi d'obtenir des soins du CLSC ou d'autres organismes. Certaines résidences préfèrent ou même obligent à ce que vous ayez recours à leurs propres intervenants, médecin et même pharmacie.

La résidence est-elle certifiée?

Les résidences peuvent obtenir un certificat émis par l'Agence de la santé et des services sociaux de la région à condition de se conformer aux critères et aux dispositions de l'Agence. N'oubliez pas que ce certificat ne vous garantit pas la qualité des services et le bon fonctionnement de la résidence. La certification n'est pas une garantie de qualité, mais elle assure que la résidence répond à des normes minimales au niveau socio-sanitaire. Les propriétaires doivent renouveler leur certificat tous les 3 ans.



Un bail, ça se négocie!

Un bail est un contrat **négociable** qui définit les droits et responsabilités d'un locataire et d'un propriétaire. Il importe **d'oser négocier avant la signature du bail** puisqu'une fois que celui-ci est signé, il n'est plus possible de le changer.

Que peut-on négocier?

D'abord et avant tout, il faut que vous teniez compte de vos besoins. Assurez-vous de faire inclure au bail tous les éléments qui répondront à vos besoins (ex. : conditions de résiliation du bail si vous devez quitter la résidence, repas et bains non facturés si vous décédez, stationnement extérieur ou intérieur, souplesse pour les services à la carte, liberté pour choix de câblodistributeur, etc.). Si vous n'êtes pas certain de votre choix, vous pouvez demander d'inclure une clause d'essai pour quelques mois. Certaines résidences acceptent de le faire, avec ou sans pénalité. Il faut se rappeler qu'une entente verbale n'est pas suffisante. Si vous concluez une telle entente, celle-ci doit être inscrite au bail.



► *Il est fortement conseillé de négocier l'ajout d'une clause en cas de décès ou de départ.*

Pourquoi une clause en cas de décès ou de départ ?

La résiliation du bail n'est pas automatique au décès. L'héritier ou le liquidateur de la succession doit exécuter le bail. Ce dernier dispose d'un délai de six mois pour le résilier. Que ce soit pour un départ dans une autre résidence ou en CHSLD ou encore en cas de décès, à partir du moment où on donne un avis de résiliation, la loi nous oblige à payer deux mois de loyer. Les services inclus au bail, tels que les repas et les soins, ne peuvent pas être facturés.

Il est **recommandé** de négocier une clause pour n'avoir qu'un mois de loyer à payer à la fois. Sachez que de plus en plus de résidences sont ouvertes à inclure une telle clause au bail. Si vous réussissez à la faire inclure au bail, n'oubliez pas : il faut qu'elle soit écrite et que le propriétaire y appose ses initiales.



► *Attention : Les modifications au bail ne peuvent se faire qu'une seule fois par année même s'il y a des changements en cours d'année.*

Mieux comprendre son bail...



Le bail est un contrat de location concernant un logement conclu entre deux ou plusieurs personnes. Il détermine les responsabilités et les droits de chacun. Le formulaire de bail de la Régie du logement est obligatoire depuis 1996. Les résidences pour personnes âgées sont soumises à la réglementation de la Régie du logement.

Portez une attention particulière aux sections suivantes :



Section D : Loyer

▶ Sachez que le propriétaire ne peut exiger aucune autre somme d'argent (exemple: dépôt pour les clés ou meubles). Seul le premier mois peut être exigé d'avance. Le propriétaire ne peut pas exiger des chèques postdatés ou le paiement par débit pré-autorisé. N'oubliez pas de demander un reçu si vous payer en argent.



Section G : Avis au nouveau locataire.

▶ Cet avis doit être rempli obligatoirement par le propriétaire. Il déterminera le plus bas prix payé pour le loyer des 12 derniers mois. Cette clause ne s'applique pas pour un logement loué dans une coopérative d'habitation, une habitation à loyer modique, un immeuble nouvellement bâti ou un immeuble qui a récemment changé d'affectation.



Section F : Restrictions au droit à la fixation du loyer et à la modification du bail par la Régie du logement.

▶ Sachez que dans les immeubles construits depuis 5 ans ou moins ou un immeuble qui a changé d'affectation depuis 5 ans ou moins, le locataire ne pourra pas demander à la Régie du logement de fixer le loyer. Ainsi, le propriétaire pourra augmenter le loyer comme il le veut, sans que le locataire n'ait de recours à la Régie du logement.



Section H : Signatures

▶ Il est important de signer les deux copies du bail. N'oubliez pas de demander votre copie du bail à la signature ou dans les 10 jours de sa conclusion.

... et son annexe

Le formulaire appelé **annexe au bail** est **obligatoire** lorsque des **services additionnels particuliers** (repas, soins infirmiers, buanderie, autres) sont offerts aux locataires.

Avant de signer l'annexe, il faut s'assurer que chacune des cases soit bien cochée puisqu'il est un des outils utilisés par Revenu Québec pour le calcul du crédit d'impôt.

L'annexe au bail comprend d'abord une description détaillée du logement et par la suite **une liste des services qui sont divisés en trois colonnes.**

La première colonne	La deuxième colonne	La troisième colonne
Décrit les services inclus dans le bail en plus du prix du loyer.	Énumère les services qui entraînent un montant supplémentaire.	Indique les services inscrits qui comportent des frais à chaque utilisation. Assurez-vous que les tarifs de ces services soient inscrits sur l'annexe.

La résidence ne peut pas limiter le droit du locataire d'acheter des biens (produits pharmaceutiques, dépanneur dans la résidence, etc.) ou d'obtenir des services des personnes de son choix (services médicaux, entretien ménager ou autres).

Soyez vigilant face au prix des services qui sont souvent indiqués dans les règlements de l'immeuble. Au moment de la signature de l'annexe au bail, vérifiez quelle colonne est cochée afin de savoir si le coût est payable à chaque utilisation ou autrement (alimentation, soins infirmiers, soins personnels, buanderie, etc.)



► **Le bail et l'annexe doivent être signés séparément.**

Si vous le pouvez, demandez à un proche de vous accompagner pour la lecture et la compréhension du bail et de ses annexes.

Mes droits et responsabilités comme locataire en résidence



MES DROITS

- Être traité avec dignité
- Droit à ma vie privée
- Droit à la jouissance paisible des lieux
- Avoir un logement en bon état, habitable, propre et sécuritaire
- Droit de consulter le bail et les règlements de l'immeuble avant de signer
- Avoir une copie du bail dans les 10 jours suivant sa signature
- Connaître le plus bas prix payé pour le loyer des 12 derniers mois
- Obtenir un reçu pour le paiement de mon loyer
- Être avisé chaque fois que le propriétaire veut avoir accès au logement (sauf en cas d'urgence)

LES DROITS DU PROPRIÉTAIRE

- Recevoir la totalité du loyer à la date prévue
- Pouvoir visiter le logement à l'occasion pour vérifier son état et y accéder s'il y a urgence

MES RESPONSABILITÉS

- Payer le loyer convenu à la date prévue
- Garder le logement en bon état de propreté et effectuer les réparations mineures d'entretien
- Aviser le propriétaire des réparations urgentes et nécessaires
- Me conduire de manière à ne pas troubler la vie des autres locataires
- Remettre le logement dans l'état où je l'ai reçu

SES RESPONSABILITÉS

- Offrir un logement en bon état d'habitabilité et sécuritaire
- Offrir un reçu pour le loyer obtenu
- Procurer la jouissance paisible des lieux
- Entretien du logement pendant toute la durée du bail à l'exception des petites réparations d'entretien
- Ne pas changer la forme ou la destination du logement sans autorisation préalable

Je dois partir : résiliation du bail

Beaucoup d'aînés se questionnent sur leurs droits concernant leur départ de la résidence. Si vous souhaitez quitter la résidence pour diverses raisons, vous devrez essayer de vous entendre avec le propriétaire afin de conclure une résiliation de bail. La résiliation de bail est le fait de mettre un terme au contrat de bail signé entre le locataire et le propriétaire.

Vous pouvez mettre fin à votre bail avant son terme dans certaines situations :

- Si vous ou votre conjoint ne peut plus habiter le logement en raison d'un handicap
- Si on vous accorde une place dans un logement à loyer modique (LLM) ou HLM
- Si vous êtes admis dans un Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou dans un foyer d'hébergement pour personnes âgées
- Si votre sécurité est menacée en cas de violence ou d'agression à caractère sexuel
- Si la personne décède

Comme le bail est un contrat, il ne peut se briser sans pénalités. Le propriétaire peut vous demander deux mois de loyer comme compensation.

S'il n'y a pas de clause de départ inscrit à votre bail, vous devrez essayer de vous entendre avec le propriétaire en cédant votre bail à une autre personne.

La résiliation de bail n'est pas la même chose que la non-reconduction du bail (aussi appelée non-renouvellement du bail). La non-reconduction du bail se passe en fin de bail quand le locataire signifie à son propriétaire son intention de ne pas le renouveler.

Démarches nécessaires

Vous devrez rédiger une lettre, c'est-à-dire un avis écrit qui explique votre situation. Envoyez cet avis à votre propriétaire de préférence par courrier recommandé afin d'avoir la preuve de son envoi.



► *N'oubliez pas de garder une copie pour vos dossiers.*

Je prépare mon déménagement



▶ **Donnez votre adresse à tous vos proches.**



▶ **Procurez-vous le petit aide-mémoire comprenant une liste de choses à faire pour mieux préparer son déménagement au bureau de l'ACEF.**



Avant de déménager, il y a plusieurs détails dont vous devrez tenir compte.

ÉTABLISSEZ UNE LISTE

Il est bon de faire une liste des meubles, articles personnels et appareils ménagers que vous désirez conserver. Vous avez des rebus, meubles en bon état et objets dont vous souhaitez vous départir ? Adressez-vous aux organismes qui en font la cueillette. Communiquez avec votre municipalité.

TROUVEZ UN DÉMÉNAGEUR

Il ne faut pas oublier de vérifier s'ils ont des assurances et s'ils sont inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Une fois trouvé, il faudra demander une évaluation des coûts, vérifier les garanties et les modalités de paiement. Avez-vous de l'aide pour la préparation de votre déménagement ?

FAITES VOS CHANGEMENTS D'ADRESSE

Il vaut mieux s'y prendre à l'avance. Postes Canada offre la possibilité de faire suivre le courrier à la nouvelle adresse pendant six mois ou un an.

Avisez 6 ministères du Québec et organismes de votre changement d'adresse en une seule démarche: 1-877-644-4545. Pour les programmes de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou le Régime de pensions du Canada (RPC): 1-800-277-9915. Pour Revenu Canada: 1-800-959-7383.

N'oubliez pas les journaux, compagnies, institutions bancaires, services publics.

Je veux porter plainte

Vous n'êtes pas satisfaits de la nourriture offerte lors des repas. Vous êtes dérangé par un résident bruyant. Vous avez été mal servi par le personnel.

À qui pouvez-vous porter plainte ?

Vous pouvez parler à la personne responsable de la résidence afin de voir si elle peut vous aider à résoudre la situation. S'il existe un comité de résidents, adressez-vous à lui. Ce comité représente les intérêts des résidents.

Sinon, vous pouvez aussi déposer une plainte par téléphone, par la poste ou en personne auprès du Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. Une partie du rôle du commissaire est d'aider les gens à formuler leurs plaintes. Appelez le numéro général d'information du gouvernement : **1 877 644-4545**.

Pour la rédaction de la plainte, vous pouvez obtenir de l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) : 450 252-6620 (secteur Acton, St-Hyacinthe et Rouville) ou 819 823-2047 (secteur Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska).

Si votre plainte ne concerne pas la qualité des services reçus mais le fait que les services listés dans votre bail ne vous ont pas été donnés, vous pouvez contacter la Régie du Logement.

JE VIS DU HARCÈLEMENT?

Si vous vous sentez harcelé, vous avez le droit de réclamer justice.

Le Code civil interdit formellement au propriétaire ou à toute autre personne (voisins, représentant du propriétaire, etc.) d'user de harcèlement envers vous afin de restreindre votre droit à la jouissance paisible de votre logement ou de vous forcer à quitter les lieux. Vous pouvez déposer une plainte car vous avez droit au respect de votre dignité et de votre intégrité.

Il faudra vous adresser à la Régie du logement ou à la Commission des droits de la personne et rédiger une lettre à l'attention de la personne qui vous a causé du tort.

Québec

- **Programme ALLOCATION-LOGEMENT**

1 855 291-6467

Ce programme s'adresse aux personnes seules de 50 ans et +, aux couples ou aux familles à faibles revenus. Il s'adresse autant aux propriétaires, locataires ou chambreurs. Pour recevoir cette forme d'aide, il faut avoir produit sa déclaration de revenus du Québec. L'aide financière peut atteindre 80\$ par mois.

- **Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée**

1 800 276-6299

Si vous avez 70 ans ou plus et que vous résidez au Québec, vous avez droit à ce crédit. Revenu Québec déterminera le montant du crédit auquel vous avez droit. Certaines dépenses telles que l'aide ménagère, certains soins infirmiers ou personnels sont admissibles au crédit. Certaines résidences vont vous proposer de remplir le formulaire du crédit d'impôt à votre place mais vont charger des frais pour le faire. Ces frais ne sont pas admissibles au crédit. Alors, vous n'êtes pas obligé d'accepter et vous pouvez remplir le formulaire vous-même.

- **Programme d'adaptation de domicile pour personnes handicapées (PAD)**

1 800 463-4315

- **Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) de la RAMP**

1 888 594-5155

Où s'adresser, qui appeler ?

Pour des conseils concernant les résidences

- Site internet du Ministère de la Santé et Services sociaux du Québec (registre des résidences pour personnes âgées) www.msss.gouv.qc.ca

• SERVICES QUÉBEC

1 877 644-4545

Pour faire une demande de loyer modique

- OFFICES MUNICIPAUX D'HABITATION **Appelez votre municipalité**

Pour les règles à connaître en tant que locataire

- RÉGIE DU LOGEMENT

1 800 683-2245

Pour porter plainte concernant les services offerts dans les résidences

- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)
450 252-6620 (secteur Acton, St-Hyacinthe et Rouville)
819 823-2047 (secteur Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska)

- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 877 644-4545

BLOC-NOTES

ACEF



Montréal-est

Association coopérative d'économie familiale

Pour rejoindre l'ACEF Montréal-est

Bureau de Granby

162 rue St-Charles sud, 2^e étage

450 375-1443

acefme@videotron.ca

Bureau de St-Hyacinthe

1195, rue St-Antoine, bur. 306

450 252-0808

acesainthyacinthe@gmail.com

www.acefmonteregie-est.com