

DROITS DES RÉSIDENTS EN RPA ET EN CHSLD : LES CONNAÎTRE POUR MIEUX LES EXERCER

CONFÉRENCE À L'INVITATION DU COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL

AXION 50+ LAVAL
12 mars 2024

CADRE DE PRÉSENTATION

1. MISE EN CONTEXTE
2. DROITS FONDAMENTAUX
3. RÈGLES APPLICABLES EN RPA ET CHSLD
4. RECOURS
5. CONCLUSION

MISE EN CONTEXTE

- TOUS N'ONT PAS LES MÊMES BESOINS
 - **CLIENTÈLES** NE FORMENT PAS UN GROUPE HOMOGÈNE :
 - **RPA** : DÉNOMINATEUR COMMUN = ÂGE : 65 ans +
 - **CHSLD** : DÉNOMINATEUR COMMUN = BESOIN DE SOINS
- DE GRANDS PRINCIPES APPLICABLES À TOUS
 - **DROITS FONDAMENTAUX DES RÉSIDENTS**
 - **DEVOIRS DANS LES LIEUX DE VIE**

DROITS FONDAMENTAUX

DE QUOI PARLE-T-ON ?

DROITS FONDAMENTAUX

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DANS SON PRÉAMBULE ÉNONCE (1/2) :

- Tout être humain possède des droits et libertés intrinsèques destinés à assurer sa **protection** et son **épanouissement** ;
- Tous les êtres humains sont égaux en valeur et en **dignité** et ont droit à une **égale protection de la loi** ;
- Le **respect de la dignité** de l'être humain et la reconnaissance des droits et libertés dont il est titulaire constituent le fondement de la justice et de la paix ;

DROITS FONDAMENTAUX

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DANS SON PRÉAMBULE ÉNONCE (2/2) :

- Les droits et libertés de la personne humaine sont **inséparables** des droits et libertés d'autrui et du bien-être général ;
- Les libertés et droits fondamentaux de la personne doivent être garantis par la **volonté collective** et mieux protégés contre toute violation.

DROITS FONDAMENTAUX

TOUTE PERSONNE JOUIT DE DROITS CIVILS.
ELLE EST TITULAIRE DES DROITS DE LA PERSONNALITÉ

- VIE, SÛRETÉ, INTÉGRITÉ, LIBERTÉ
- À LA SAUVEGARDE DE SA DIGNITÉ, SON HONNEUR, SA RÉPUTATION
- AU RESPECT DE SA VIE PRIVÉE, DU SECRET PROFESSIONNEL

art. 1, 3, 4, 5 et 9 *Charte des droits et libertés de la personne*

DIGNITÉ

- DROIT D'ÊTRE TRAITÉE AVEC ÉGALITÉ, DANS LA DIGNITÉ ET LE RESPECT, INCLUANT LA NON-DISCRIMINATION, BASÉE SUR :
 - Âge, sexe, couleur, race
 - Orientation sexuelle, état civil, statut matrimonial
 - Langue, convictions religieuses ou politiques
 - Handicap ou un moyen pour y pallier

art. 10 Charte des droits et libertés de la personne

LIBERTÉS

- DE RELIGION
- D'OPINION
- D'EXPRESSION
- DE RÉUNION
- D'ASSOCIATION



RESPECT DU DOMICILE

EXERCICE D'UN DROIT FONDAMENTAL

RESPECT DE SON DOMICILE

- DROIT À LA JOUISSANCE PAISIBLE ET LA LIBRE DISPOSITION DE SES BIENS, SAUF DANS LA MESURE PRÉVUE PAR LA LOI
- LA DEMEURE EST INVOLABLE
- NUL NE PEUT PÉNÉTRER CHEZ AUTRUI NI Y PRENDRE QUOI QUE CE SOIT SANS SON CONSENTEMENT EXPRÈS OU TACITE

art. 6, 7, 8 Charte des droits et libertés de la personne

RESPECT DE SON DOMICILE – ILLUSTRATIONS (1/3)

- Le locataire qui affiche par son **comportement**, des menaces, de la violence et de l'agressivité nuit considérablement à la jouissance paisible des autres locataires. Une telle situation est inacceptable et intolérable. Vu le **préjudice sérieux** subi par le locateur qui tente de gérer la situation, un tribunal pourra accorder la demande de résiliation de bail, plus les frais.
- Les personnes vivant dans une **résidence** « ont besoin de se sentir protégées en résidence, un milieu de vie particulier ».

8168091 Canada Inc. (Résidences Soleil Manoir Plaza) c. Lechasseur, 2018 QCRDL 36004, par. 14 et 52

RESPECT DE SON DOMICILE - ILLUSTRATIONS (2/3)

- Les manquements au code d'éthique et aux règlements de la résidence, causant un préjudice aux autres locataires, assortis de **menaces** de la part du locataire, de manière répétée, malgré une mise en demeure, causent un préjudice sérieux au locateur et justifient la demande d'éviction du locataire.

Résidences Soleil Pointe-aux-Trembles c. Lirette, 2021 QCTAL 920, par. 9, 35 et 37

- Le non-respect du **règlement** interdisant de fumer peut aussi conduire à l'éviction du locataire.

9007-0673 Québec inc. (Villa St-Dominique) c. Dallaire, 2021 QCTAL 4832

RESPECT DE SON DOMICILE – ILLUSTRATIONS (3/3)

FAITS

- Locataire transporté à l'hôpital en raison d'un comportement inapproprié (poing en l'air) envers le directeur général qui lui avait demandé de baisser le volume de son téléviseur
- Retour à la RPA refusé par le locateur après l'hospitalisation du locataire = expulsion

DÉCISION

- Comportement abusif du locateur : violation des droits fondamentaux du locataire à la dignité, à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens
- Anxiété et souffrance du locataire expulsé
- Indemnisation du locataire vu la « **gravité de la faute commise par une résidence privée pour aînés à l'égard d'une personne âgée vulnérable** »

J... R... en sa qualité de mandataire à la personne et aux biens du locataire inapte (JE... L...)

c. Résidences Unique Sherbrooke inc., 2021 QCTAL 23316, par. 19

DROIT À LA PROTECTION

CONTRE L'EXPLOITATION, LE HARCÈLEMENT

PROTECTION

TOUTE PERSONNE ÂGÉE OU TOUTE PERSONNE HANDICAPÉE A DROIT D'ÊTRE PROTÉGÉE CONTRE TOUTE FORME D'EXPLOITATION.

TELLE PERSONNE A AUSSI DROIT À LA PROTECTION ET À LA SÉCURITÉ QUE DOIVENT LUI APPORTER SA FAMILLE OU LES PERSONNES QUI EN TIENNENT LIEU.

art. 48 Charte des droits et libertés de la personne

PROTECTION CONTRE L'EXPLOITATION

« Toute forme d'exploitation » s'entend des personnes que l'âge a **rendues vulnérables** et qui peuvent s'inscrire dans un **rapport de dépendance**, qu'elle soit physique, économique, affective ou psychologique, au même titre que toutes les exploitations interdites par la charte.

Commission des droits de la personne (Monty) c. Gagné, TDP 2002, par. 82-83

Plus la perte d'autonomie est grande, plus la vigilance est opportune/nécessaire et plus le niveau de protection de la personne vulnérable augmente.

PROTECTION CONTRE LE HARCÈLEMENT (1/6)

Le locateur ou toute autre personne ne peut user de **harcèlement** envers un locataire de manière à restreindre son droit à la jouissance paisible des lieux ou à obtenir qu'il quitte le logement.

Le locataire, s'il est harcelé, peut demander que le locateur ou toute autre personne qui a usé de harcèlement soit condamné à des **dommages-intérêts punitifs**.

Art. 1902 Code civil du Québec

PROTECTION CONTRE LE HARCÈLEMENT (2/6)

FAITS

Réclamation d'une locataire d'une RPA pour dommages moraux :

- locateur décide sciemment de retirer à la locataire un service qu'il lui rendait:
 - change sa **place de stationnement** pour un emplacement d'où il est en mesure de vérifier les allées et venues de la locataire
 - Émet une consigne à l'effet de ne pas lui **prêter assistance** lors de chutes de neige en déneigeant ou déplaçant sa voiture

PROTECTION CONTRE LE HARCÈLEMENT (3/6)

ANALYSE DU TRIBUNAL :

- Désir du locateur d'obtenir le départ de la locataire
 - Série de manœuvres et d'entraves significatives du locateur à la jouissance paisible des lieux
 - Objectif de faire échec au maintien dans les lieux de la locataire
 - Absence de bonne foi ; intention de nuire : inhérente au harcèlement
 - Aucune bienveillance ni aucun souci du bien-être de la locataire
 - Comportement mesquin du locateur dans le but d'ostraciser la locataire et de la punir pour avoir saisi le tribunal quelques années auparavant
 - Persistance à se venger après une décision du tribunal (2018)

PROTECTION CONTRE LE HARCÈLEMENT (4/6)

DÉCISION

Décision délibérée du locateur qui n'est aucunement motivée par le désir de rendre service à la locataire qui est considérée être une menace et un problème à gérer

« [86] La **tolérance** et les **gestes de courtoisie** qui ne sont pas expressément prévus au bail ne sont pas générateurs de droit et peuvent être retirés à volonté par la partie qui y a consenti, toutefois la Loi impose aux parties une **obligation de bonne foi dans leurs relations** (article 6, 7 et 1375 C.c.Q.).

[87] **Obligation** à laquelle le locateur a fait défaut en visant spécifiquement la locataire en lui retirant l'espace de stationnement qui lui convenait et en refusant dorénavant que sa voiture soit déneigée et déplacée. »

PROTECTION CONTRE LE HARCÈLEMENT (5/6)

HARCÈLEMENT : UNE DÉFINITION

« [97] ... serait le résultat d'une **conduite vexatoire**, généralement **répétée et continue**, qu'une personne adopte envers une autre. Il peut se manifester notamment par des **propos ou des actes** insultants, intimidants, illicites, malveillants, discriminants ou injurieux, lesquels portent atteinte à la dignité de la locataire.

... suppose une **conduite qui**, en raison de l'effet dérangeant qu'elle produit avec une **certaine continuité** dans le temps, est **susceptible de créer** éventuellement, chez la victime, une **pression psychologique** suffisante de manière à obtenir le **résultat ultimement recherché** par l'auteur de cette conduite. »

PROTECTION CONTRE LE HARCÈLEMENT (6/6)

« [109] ... « **Trop souvent dans le genre de résidence que le locateur opère, on oublie le devoir de respect et de dignité due aux personnes âgées; bien que celles-ci soient autonomes, elles restent souvent fragiles et se sentent en état d'insécurité. Or, le devoir de respect et de dignité est valable pour tous, dans toutes circonstances.** Le défaut de respecter cette règle est cependant plus grave lorsqu'il s'agit de personnes âgées, en perte d'autonomie.

Ces personnes choisissent souvent de **vivre dans une résidence pour personnes âgées** ou à la retraite pour ne plus subir certaines contraintes de la vie quotidienne; si alors elles deviennent **victimes de harcèlement**, de **comportement abusif** de la part du personnel, la **faute est d'autant plus grave.** »

Laporte c. Villa Majeau inc., 2022 QCTAL 2181

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AINÉS (RPA)

RÈGLES SPÉCIFIQUES

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA)

- IMMEUBLES D'HABITATION DESTINÉS AUX PERSONNES ÂGÉES DE 65 ANS ET PLUS, AUTONOMES OU SEMI-AUTONOMES
- GAMME DES SERVICES OFFERTS QUI VARIENT SELON LA CLIENTÈLE
- PROPRIÉTÉ ET GESTION PAR DES INTÉRÊTS PRIVÉS

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA)

- NORMES ET CONDITIONS GOUVERNEMENTALES
- CERTIFICAT DE CONFORMITÉ REQUIS POUR GARANTIR LE RESPECT DES EXIGENCES DE SÉCURITÉ ET DE QUALITÉ DES SERVICES
 - Registre des RPA certifiées (MSSS)



La négligence d'une résidence peut entraîner la perte de sa certification et engendrer le déménagement de ses locataires. Un tribunal a déjà accordé des dommages réclamés par une locataire âgée qui avait subi beaucoup d'inquiétude suite à son déménagement découlant d'une telle perte.

Huckle c. Manoir Chomedey, 2020 QCRDL 10559

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA)

- SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE OBLIGATOIRE
- PLAN DE SÉCURITÉ INCENDIE
- PROCÉDURES D'URGENCE (DÉCÈS, ABSENCE INEXPLIQUÉE D'UN RÉSIDENT, CHALEUR ACCABLANTE, PRÉVENTION DES INFECTIONS ET DES CHUTES)
- PROCÉDURE POUR LES **MÉDICAMENTS** PRESCRITS AUX RÉSIDENTS QUI REÇOIVENT DES SERVICES DE DISTRIBUTION OU D'ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS
- REGISTRE D'INCIDENT ET D'ACCIDENT PERMETTANT LA PRÉVENTION DES SITUATIONS À RISQUES

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA)

- SEUIL MINIMAL DE PERSONNEL REQUIS EN TOUT TEMPS, SELON LA TAILLE ET LA CATÉGORIE DE LA RÉSIDENCE
- MESURES D'ENCADREMENT DES PERSONNES AYANT DES TROUBLES DE COMPORTEMENT
- PROCÉDURES POUR AVISER LES **PROCHES** ET LE CISSS OU LE CIUSSS DU TERRITOIRE EN CAS DE CHANGEMENT SIGNIFICATIF DE L'ÉTAT DE SANTÉ DE LA PERSONNE
- MISE EN PLACE D'UN **CODE D'ÉTHIQUE** PRÉCISANT LES COMPORTEMENTS ATTENDUS DU PERSONNEL ET DE L'EXPLOITANT
- CONDITIONS D'ACCUEIL POUR UNE PERSONNE AYANT DES TROUBLES COGNITIFS.

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA)

- **FORMULAIRE DE BAIL OBLIGATOIRE**

- SECTION D : COÛT DU LOYER
- SECTION E : SERVICES ET CONDITIONS DE LA RÉSIDENCE
- SECTION F : RESTRICTIONS AU DROIT À LA FIXATION DU LOYER
- SECTION G : AVIS AU NOUVEAU LOCATAIRE OU SOUS-LOCATAIRES
- ANNEXE 6 : SERVICES OFFERTS AU LOCATAIRE : OBLIGATOIRES ET FACULTATIFS

- **TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT (TAL)**

- CONNAÎTRE SES DROITS ET OBLIGATIONS
- RÉGLER LES DÉSACCORDS
- REPRÉSENTATION DU LOCATAIRE PAR MANDATAIRE

« l'âge en soi peut être une cause jugée suffisante pour être représenté par un parent ou allié devant le Tribunal administratif du logement. »

<https://fcaap.ca/residences-privées-pour-aines/>



RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA) – OBLIGATIONS DU LOCATEUR

- Délivrer un **logement en bon état** pour toute la durée du bail et effectuer les réparations au besoin (art. 1854 al. 1, 1864, 1910, 1911 et 1913 *a contrario* C.c.Q.)
- Permettre au locataire **de jouir paisiblement des lieux** (logement et aires communes) pour toute la durée de son bail (art. 1851, 1854 al. 1, 1858 al. 1, 1859 et 1902 al. 1 *a contrario* C.c.Q.)
- Offrir les **services** inclus au bail, et n'exiger que le coût qui y est prévu
- S'assurer que les **services offerts** sont **suffisants** pour le locataire (selon son degré d'autonomie)
- Sauf urgence, le locateur doit **aviser le locataire** minimalement 24 heures à l'avance **avant de pénétrer dans le logement** (art. 1931 C.c.Q.)

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA) - DEVOIRS DES ADMINISTRATEURS

« L'**administrateur** d'une résidence pour aînés a pourtant comme **rôle important** d'instituer un **climat de sécurité et de bienveillance** dans son immeuble, et ce, pour tous ses résidents et non pas seulement pour les plus complaisants d'entre eux car tous sont vulnérables et sont sous sa protection. »

Laporte c. Villa Majeau inc., 2022 QCTAL 2181, par. 107

« On doit s'attendre des administrateurs de résidence pour personnes âgées à un **haut degré de sollicitude et de déférence** à l'égard de leur clientèle. »

Succession de Arseneau c. Nalawatee Christendat (Rise & Shine Residence), 2021 QCTAL 5574, par. 66

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA) – DROITS DES LOCATAIRES

- DROITS ET RESPONSABILITÉS DÉCOULANT DU BAIL
- DROIT AU MAINTIEN DANS LES LIEUX (art. 1936 C.c.Q.)
- DROIT AU MAINTIEN DES SERVICES ET DE LEUR PRIX (Règlement sur la certification des RPA, art. 13 (2018))
- ÊTRE TRAITÉ AVEC COURTOISIE, ÉQUITÉ ET COMPRÉHENSION –
CODE D'ÉTHIQUE OBLIGATOIRE (Règlement, art. 36; et art. 8)
- ÊTRE MEMBRE DU COMITÉ DE MILIEU DE VIE

ENTRAVES À L'EXERCICE DES DROITS DES LOCATAIRES EN RPA

- LOURDEUR ET COMPLEXITÉ DES RECOURS POSSIBLES
- RARETÉ DE L'INFORMATION VULGARISÉE
- ACCÈS PROBLÉMATIQUE AU RÈGLEMENT DE L'IMMEUBLE
- MANQUE D'ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE LITIGES
- PORTÉE DES DÉCISIONS DU TRIBUNAL SUR DES LITIGES RELATIFS À DES CLAUSES D'ORDRE PUBLIC
- RENONCIATION À L'ORDRE PUBLIC DE PROTECTION AU DÉTRIMENT DES LOCATAIRES
- FIXATION DES LOYERS : INDEXATION PROBLÉMATIQUE DU COÛT DES SERVICES

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. Juin 2016

ENTRAVES À L'EXERCICE DES DROITS DES LOCATAIRES EN RPA

« En cas d'insatisfaction à l'égard de la résidence qui l'accueille, le **locataire qui se plaint** vise une entreprise ou un individu dont il dépend chaque jour pour des soins qui lui sont indispensables. En pareil contexte, des locataires craignent d'être la **cible de représailles** s'ils expriment librement leur mécontentement ou s'ils entreprennent un recours auprès de la Régie du logement. Dans les faits, on constate effectivement un tel **frein à l'exercice des droits**. »

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. Juin 2016, p. 3

DROITS DES LOCATAIRES EN RPA

- COÛT INDIVIDUEL DE CHACUN DES SERVICES (FACULTATIFS) QUI SE RATTACHENT AU LOCATAIRE DOIT ÊTRE DÉCRIT AU BAIL (pétition de 1200 noms à AN, décembre 2023) :
 - SERVICES DE REPAS
 - SERVICES D'ASSISTANCE : DÉPLACEMENTS, HABILLAGE, ALIMENTATION, BAIN
 - DISTRIBUTION ET PRISE DE MÉDICAMENTS
 - SERVICES DE SOINS INFIRMIERS
 - TOUT AUTRE SOIN OU SERVICE D'ASSISTANCE PERSONNELLE DÉFINI PAR LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX OU SES RÈGLEMENTS.



Secrétariat aux aînés du MSSS 2019

DROITS DES LOCATAIRES EN RPA

- CHOIX DU FOURNISSEUR DE SERVICES : physiothérapeute, ergothérapeute, thérapeute en réadaptation, kinésiologue, massothérapeute, personne aidante (dame de compagnie), etc.
- SERVICES DOIVENT ÊTRE FOURNIS SANS MODIFICATIONS (NORME 37) :

PENDANT TOUTE LA DURÉE DU BAIL, L'EXPLOITANT D'UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂÎNÉS **NE PEUT NI AUGMENTER LE COÛT DE LA LOCATION** OU LE COÛT DES SERVICES QUI SONT PRÉVUS DANS LE BAIL ET DANS SON ANNEXE, **NI EN DIMINUER L'INTENSITÉ.**

DROITS DES LOCATAIRES EN RPA – RECOURS (1/4)

LE LOCATEUR NE PEUT PAS RÉCLAMER POUR DES SERVICES QUI N'ONT PAS ÉTÉ FOURNIS AU LOCATAIRE

- P.ex. repas, entretien ménager, soins infirmiers, aide à l'habillement, à la toilette

RPA Rawdon Sainte-Anne c. Hamon, 2021 QCTAL 26227

N.S. en sa qualité de mandataire pour majeure inapte (L.P.) c. 9228-0981 Québec inc., 2021 QCTAL 14344, par. 23 et 28

DROITS DES LOCATAIRES EN RPA – RECOURS (2/4)

- OBTENIR UNE **DIMINUTION DE LOYER** EN RAISON DE
 - PERTE DE SERVICES (p.ex. CONTEXTE DE LA PANDÉMIE)
Lacroix c. Résidence Le Jules Verne, 2021 QCTAL 26766 (quilles, piscine, billard, cours d'informatique)
 - SERVICES MÉDIOCRES / FAIBLE QUALITÉ
Levine c. Montefiore, 2017 QCRDL 3546 (nourriture); *Blouin c. Giffard*, 2018 QCRDL 38353 (entretien ménager)
 - NON-RESPECT DES SERVICES PRÉVUS AU BAIL (p.ex. SERVICES INFIRMIERS)
Levine c. Montefiore, 2017 QCRDL 3546 (4 jours sans eau); *Patoine c. Domaine Parc des Braves*, 2020 QCRDL 5841
- **MAINTIEN DANS LES LIEUX** (p.ex. expulsion sans préavis)
Leclair c. Ouellet, 2021 QCTAL 2393 (Résidence Jeanne d'Arc)(punaises)

DROITS DES LOCATAIRES EN RPA – RECOURS (3/4)

- **DEMANDES CONJOINTES DES LOCATAIRES** (depuis 25 mars 2021), SEULS OBJETS:
 - OBTENIR UNE **DIMINUTION DE LOYER** FONDÉE SUR UN DÉFAUT DU LOCATEUR DE FOURNIR UN OU PLUSIEURS MÊMES SERVICES INCLUS DANS LEUR BAIL RESPECTIF, NOTAMMENT UN SERVICE D'AIDE DOMESTIQUE, D'ASSISTANCE PERSONNELLE, DE LOISIRS, DE REPAS, DE SÉCURITÉ, DE SOINS AMBULATOIRES OU DE SOINS INFIRMIERS
 - FAIRE CONSTATER LA **NULLITÉ**, POUR UN **MOTIF D'ORDRE PUBLIC**, DE CLAUSES DONT L'EFFET EST SUBSTANTIUELLEMENT LE MÊME ET QUI SONT STIPULÉES DANS LEUR BAIL RESPECTIF.

DROITS DES LOCATAIRES EN RPA – RECOURS (4/4)

- TOUS LES LOCATAIRES QUI SONT PARTIS DE LA DEMANDE CONJOINTE DOIVENT SIGNER LA DEMANDE
- LE LOCATAIRE QUI AGIT COMME MANDATAIRE DOIT ÊTRE DÉSIGNÉ DANS LA DEMANDE CONJOINTE
- DEMANDES PENDANTES DEVANT LE TAL EN DIMINUTION DE LOYER POUR SERVICES PAYÉS MAIS NON RENDUS (PANDÉMIE)

<https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/services-en-ligne/demande-conjointe-residences-privées-pour-aines>

RÉSILIATION D'UN BAIL POUR CAUSE

- Un locataire peut **résilier son bail** s'il ne peut plus occuper son logement **en raison d'un handicap**
- Un **locataire qui est une personne âgée** « peut résilier son bail s'il est **admis de façon permanente** dans un CHSLD, dans une ressource intermédiaire, dans une résidence privée pour aînés où lui sont offerts des services d'assistance personnelle que nécessite son état de santé ou dans tout autre lieu d'hébergement, quelle qu'en soit l'appellation, où lui sont offerts de tels soins ou services, qu'il réside ou non dans un tel endroit au moment de son admission. »

(art. 1974 al. 1 C.c.Q.)

RÉSILIATION D'UN BAIL POUR CAUSE

- L'**avis du locataire** doit être accompagné d'une **attestation de l'autorité concernée**, c'est-à-dire du CHSLD, de la résidence, du foyer d'hébergement, etc.
(art. 1974 al. 2 C.c.Q.)
- L'avis verbal ne suffit pas.
- Pour mettre fin à son bail, la locataire n'a qu'à démontrer que la nouvelle résidence offre les soins et services requis et mieux adaptés à sa condition, et qu'elle ne peut en bénéficier dans la résidence qu'elle occupe.
- Il s'agit d'une disposition d'**ordre public** à laquelle le locateur ne peut déroger.

RÉSILIATION D'UN BAIL POUR CAUSE

La **résiliation** prend effet :

- Deux mois après l'envoi d'un avis au locateur pour un bail à durée déterminée ou d'un mois si le bail est de moins de 12 mois; *ou*
- selon le délai convenu par les parties; *ou*
- lorsque le logement est libéré par le locataire *et* il est reloué par le locateur

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA)

- CODE D'ÉTHIQUE / CODE DE VIE
 - DROITS ET RESPONSABILITÉS
- POLITIQUES ET RÈGLEMENTS
 - HORAIRES
 - PERSONNES RESPONSABLES
 - VISITES / SORTIES
 - AUTRES



CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)

MIEUX LES CONNAÎTRE

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)

LA MISSION D'UN CHSLD EST D'OFFRIR DE FAÇON TEMPORAIRE OU PERMANENTE UN **MILIEU DE VIE** SUBSTITUT, DES SERVICES D'**HÉBERGEMENT**, D'**ASSISTANCE**, DE SOUTIEN ET DE **SURVEILLANCE** AINSI QUE DES SERVICES DE RÉADAPTATION, PSYCHOSOCIAUX, INFIRMIERS, PHARMACEUTIQUES ET MÉDICAUX ...

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)

... AUX **ADULTES** QUI, EN RAISON DE LEUR **PERTE D'AUTONOMIE FONCTIONNELLE** OU **PSYCHOSOCIALE**, NE PEUVENT PLUS DEMEURER DANS LEUR **MILIEU DE VIE NATUREL**, MALGRÉ LE SUPPORT DE LEUR ENTOURAGE.



art. 83 de la *LSSSS*

Le Devoir

DROITS EN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)

« Toute **personne hébergée** a droit à un milieu de vie qui respecte son **identité**, sa **dignité** et son **intimité**, qui assure sa **sécurité** et son **confort**, qui lui permette de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'**auto-détermination**. ».

Le Protecteur du citoyen, *Rapport final : Intervention dans quatre centres d'hébergement du Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière*, 1^{er} mai 2007

AUTONOMIE DE LA PERSONNE

TOUTE PERSONNE EST **PRÉSUMÉE APTÉ À EXERCER SES DROITS**



L'inaptitude est l'exception et doit être démontrée.

Seules des restrictions imposées par la loi ou par un **régime de représentation** peuvent limiter l'aptitude d'une personne à exercer ses droits.

Art. 4 Code civil du Québec

AUTONOMIE

LA PERSONNE HUMAINE, QUEL QUE SOIT SON ÂGE, A DROIT QU'ON RECONNAISSE SON AUTONOMIE, SON INDÉPENDANCE, SA VOLONTÉ.

la juge Hélène Lebel, J.C.S., 2006

AUTONOMIE : VOLONTÉS DE LA PERSONNE

- CIRCULER LIBREMENT
- VOTER AUX ÉLECTIONS
- SIGNER, RENOUVELLER UN CONTRAT DE BAIL
- CONFIER UNE PROCURATION, UN MANDAT
- DÉSIGNER QUI VA PRÉPARER SES DÉCLARATIONS DE REVENUS
- MODIFIER UN MANDAT DE PROTECTION, UN TESTAMENT, DES DMA

AUTONOMIE : VOLONTÉS DE LA PERSONNE

- ENTRETENIR DES RELATIONS AVEC DES PERSONNES SIGNIFICATIVES
- S'INFORMER, SE FAIRE CONSEILLER, ÊTRE AIDÉ OU ASSISTÉ
- PARTICIPER AUX DÉCISIONS QUI NOUS CONCERNE
- ACCEPTER / REFUSER DES SOINS
- RENONCER À L'EXERCICE DE SES DROITS CIVILS
- CONTRÔLER LES INFORMATIONS QUI NOUS CONCERNENT

AUTONOMIE / REPRÉSENTATION

EXEMPLE

Annulation d'un bail signé par une locataire affectée d'un trouble neuro-cognitif découlant de la maladie d'Alzheimer

« Le Tribunal estime que la résidence opérée par la partie défenderesse a l'obligation, vu la **clientèle qu'elle dessert**, de prendre un **soin attentif à la protection des droits des résidents**. Le dossier médical de ceux-ci doit être consulté dans le cadre de décisions majeures qui doivent être prises et si nécessaire, les membres de la famille proche ou autres personnes désignées à cette fin doivent faire partie du processus décisionnel. »

Succession de Arseneau c. Nalawatee Christendat (Rise & Shine Residence), 2021 QCTAL 5574, par. 47

INTÉGRITÉ

- TOUTE PERSONNE EST INVIOLENT ET A DROIT À SON INTÉGRITÉ.
- SAUF DANS LES CAS PRÉVUS PAR LA LOI, NUL NE PEUT PORTER ATTEINTE SANS SON **CONSENTEMENT** LIBRE ET ÉCLAIRÉ.

art. 10 *Code civil du Québec*

INTÉGRITÉ

Nul ne peut être soumis sans son consentement à **des soins, quelle qu'en soit la nature**, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention. Sauf disposition contraire de la loi, le **consentement** n'est assujetti à aucune forme particulière et peut être révoqué à tout moment, même verbalement.

Si l'intéressé est **inapte à donner ou à refuser son consentement à des soins** et qu'il n'a pas rédigé de directives médicales anticipées [...] et par lesquelles il exprime un tel consentement ou un tel refus, une **personne autorisée** par la loi ou par un mandat de protection peut le remplacer.

art. 11 *Code civil du Québec*

INTÉGRITÉ DE LA PERSONNE

- RECEVOIR DES SOINS ET SERVICES ADÉQUATS
- RECEVOIR DES SOINS ET SERVICES EN CAS D'URGENCE
- REFUSER L'HÉBERGEMENT
- ÊTRE PROTÉGÉ EN CAS DE PERTES DE CAPACITÉS

AUTONOMIE ET RESPECT DES VOLONTÉS

« IL EST VRAI QUE LA PLUPART DE SES FACULTÉS SONT DIMINUÉES, MAIS CECI N'EN FAIT PAS UNE PERSONNE INAPTE. LE **PROCESSUS DE VIEILLISSEMENT DE LA PERSONNE** AVEC TOUT CE QU'IL COMPORTE EN TERMES D'AMOINDRISSEMENT DE CAPACITÉ NE REND PAS EN SOI UNE PERSONNE INAPTE. »

le juge Pierre Labelle, J.C.S. 2016

AUTONOMIE ET RESPECT DES VOLONTÉS

« IL SE PEUT FORT BIEN QUE SON MAINTIEN À DOMICILE PUISSE ABRÉGER SA VIE. C'EST LE CHOIX QU'ELLE EXPRIME DE VIVRE DANS UN ENVIRONNEMENT QU'ELLE CONNAÎT QUE DE TENTER D'EN APPRIVOISER UN AUTRE POUVANT OPTIMISER SA LONGÉVITÉ DE VIE MAIS L'ARRACHANT À SON ENVIRONNEMENT QUI LUI EST CHER.

LA QUESTION N'EST PAS DE DÉTERMINER CE QUI EST LE MIEUX POUR LA DÉFENDERESSE SELON LE REGARD DE PROFESSIONNELS MAIS PLUTÔT DE RESPECTER LA CONDUITE DE SA VIE SELON SON PROPRE REGARD. »

le juge Pierre Labelle, J.C.S. 2016

INSTALLER UNE CAMÉRA DANS UN CHSLD

- DEPUIS 2018, L'USAGER HÉBERGÉ EN CHSLD (OU SON REPRÉSENTANT) A LE **DROIT** D'INSTALLER ET D'UTILISER DES MÉCANISMES DE SURVEILLANCE, DISSIMULÉS OU NON, TELS CAMÉRA, TABLETTE ÉLECTRONIQUE, TÉLÉPHONE INTELLIGENT, DÉTECTEUR ACOUSTIQUE

- **CONDITIONS :**

- INSTALLATION DU CONSENTEMENT DE L'USAGER (REPRÉSENTANT)
- UNIQUEMENT DANS LE BUT D'ASSURER LA SÉCURITÉ DE L'USAGER
- ENREGISTREMENT UNIQUEMENT SI LES CIRCONSTANCES LE JUSTIFIENT
- SEULEMENT EN DIRECTION DE LA CHAMBRE DE L'USAGER
- FRAIS ASSUMÉS PAR L'USAGER
- RÉÉVALUATION DE LA NÉCESSITÉ AUX 6 MOIS



Radio-Canada 2022

RECOURS POUR LES VICTIMES EN CHSLD

CHSLD - RECOURS POUR NÉGLIGENCE OU MALTRAITANCE

- FORMULER UNE PLAINTÉ
- FAIRE UN SIGNALEMENT
- ENVOYER UNE MISE EN DEMEURE
- DÉPOSER UN RECOURS EN DOMMAGES



Radio-Canada

VICTIMES D'INCIDENTS OU D'ACCIDENTS

POLITIQUE DE SÉCURITÉ DANS LES LIEUX DE VIE : CODE D'ÉTHIQUE

RAPPORTS ET DIVULGATION D'INCIDENTS OU ACCIDENTS : OBLIGATOIRES

RAPPORTS ANNUELS : STATISTIQUES

ACCOMPAGNEMENT : COMITÉ DES USAGERS, COMITÉ DE MILIEU DE VIE, CAAP

FORMULER UNE PLAINTE / UN SIGNALEMENT

À QUI :

- COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

POURQUOI :

- NÉGLIGENCE, MALTRAITANCE, NON-RESPECT D'UN DROIT

QUAND : CONNAISSANCE

COMMENT : VERBALEMENT OU PAR ÉCRIT

ACCOMPAGNEMENT, ASSISTANCE, REPRÉSENTATION

PROCÉDURE DE PLAINTES EXISTE POUR CHAQUE RPA / CHSLD

PLAINTÉ / SIGNALEMENT POUR MALTRAITANCE

LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE : MANDAT ET OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

DÉFINITION (2002); ADOPTION DE LA LOI (2017); POLITIQUE-CADRE (2020); RÉFORME DE LA LOI (2022)

MALTRAITANCE – DÉFINITION

Art. 2 : « un geste singulier ou répétitif, ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne »

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022

PLAINTÉ / SIGNALEMENT POUR MALTRAITANCE

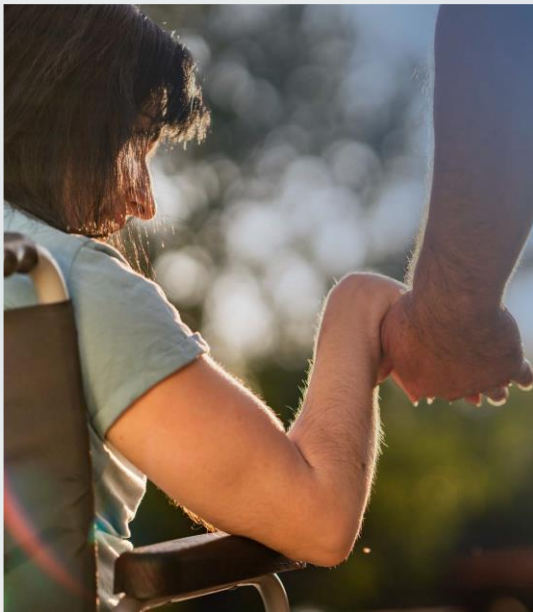
POLITIQUE-CADRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE : AU SEIN DE CHAQUE ÉTABLISSEMENT

Une politique de lutte contre la maltraitance a pour objet d'**établir des mesures visant à prévenir et à lutter contre la maltraitance**, ainsi qu'à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que cette personne œuvre au sein de l'établissement ou non.

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=politique+cadre+de+lutte+contre+la+maltraitance#ip=1>

TROISIÈME PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂNÉES ET LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ 2022-2027 (06/2022)

- 12 MINISTÈRES ET ORGANISMES ; 56 MESURES



MSSS 2020

PLAINTÉ / SIGNALEMENT / RECOURS

- PLAINTÉ OU SIGNALEMENT
 - CONFIDENTIALITÉ
 - REPRÉSAILLES INTERDITES À LA SUITE D'UN SIGNALEMENT
 - BILANS ANNUELS
- RECOURS JURIDIQUE
 - ACCÈS AU DOSSIER ET AUX RAPPORTS
 - EXAMEN DES FAITS ET RAPPORTS AVANT UNE MISE EN DEMEURE
 - CONSULTATION ESSENTIELLE POUR UNE DÉMARCHE JUDICIAIRE

CONCLUSION

- PRINCIPES ET DROITS APPLICABLES À TOUS
- DEVOIRS DES DIRECTIONS DE RÉSIDENCES ET D'ÉTABLISSEMENTS
- CONNAISSANCE ET CONFIANCE DANS L'EXERCICE DES DROITS

DANS LE DOUTE ... CONSULTEZ !

MERCI DE VOTRE ATTENTION !

À VOUS LA PAROLE

RÉFÉRENCES UTILES

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

360, rue St-Jacques, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5
514 873-5146 / 1 800 361-6477
accueil@cdpdj.qc.ca

Protecteur du citoyen

1080, Côte du Beaver Hall, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8
1 800 463-5070 ; 1-866-902-7130 (téléc.)
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Hélène Guay, avocate

200, av. Laurier Ouest, Bureau 300, Montréal, H2T 2N8
514 272-1164
hguay@heleneguay.com
www.heleneguay.com;

Éducaloi : site internet de vulgarisation de la loi:

<https://www.educaloi.qc.ca/capsules/>

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP Laval)(gratuit et confidentiel)

672, boul. des Laurentides, Bureau 217, Laval, H7G 4S6
450 662-6022 ; 450 662-9620; caaplaval@caaplaval.com
<http://www.caaplaval.com/nos-services/>

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité :

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3>

Droit de refuser une augmentation: vidéo de l'AREQ/CSQ :

<https://areq.lacsq.org/refuser-laugmentation-de-loyer-jugee-excessive-quels-sont-vos-droits/2022/02/>

Tribunal administratif du logement :

<https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/services-en-ligne/demande-conjointe-residences-privees-pour-aines>

RÉFÉRENCES UTILES

- **Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLACQ)**
6839, rue Drolet, local 302
Montréal (Québec) H2S 2T1
514 521-7114
<https://rclalq.qc.ca/outil/signer-un-bail-avec-une-residence-privee-pour-aines/>
- **Association québécoise de défense des droits des retraités et préretraités (AQDR)**
1090, rue de L'Église, bur. 204
Montréal (Québec) H4G 2N5
514 873-4074 / 1-800-363-9020
direction@aqdr.org; www.aqdr.org
- **Ligne Aide Abus Aînés**
1 888 489-2287
- **Fédération des centres d'aide et d'assistance aux plaintes (FCAAP)**
265, rue de la Couronne, bureau 110
Québec (Québec) G1K 6E1
1 877 527-9339
<https://fcaap.ca/residences-privees-pour-aines/>
- **L'Appui pour les proches aidants**
5165, rue Sherbrooke ouest, bureau 208
Montréal (Québec) H4A 1T6
1 855 852-7784
<https://www.lappui.org/>
- **Fédération de l'âge d'or (FADOQ)**
4545, rue Pierre-de-Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2
514 252-3017 / 1 800 544-9058
<https://www.fadoq.ca/reseau/?popup>; info@fadoq.ca