

Trois-Rivières, 10 octobre 2025

À l'attention de :

Mme Sonia Bélanger
Ministre responsable de l'habitation
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
ministre@habitation.gouv.qc.ca

Mme Chantal Dinel
Conseillère aux politiques
Direction des orientations et de la gouvernance municipales
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
Chantal.Dinel@mamh.gouv.qc.ca

Mémoire concernant le

Projet de règlement modifiant le
Règlement sur les formulaires de bail obligatoires

Déposé le 3 septembre 2025

Produit par le

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)
Mauricie-Centre-du-Québec



Notre expertise

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) existent depuis plus de 30 ans et sont des organismes qui ont deux mandats bien spécifiques. Les CAAP sont d'abord mandatés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour accompagner les personnes qui en ont besoin dans leurs démarches de plaintes, au niveau des signalements en maltraitance ou en soutien pour des démarches particulières au niveau de la santé, des services sociaux ou dans des milieux d'hébergement publics ou certifiés.

En avril 2019, le ministère des Affaires municipales et de l'habitation, maintenant la Société d'habitation du Québec, a mandaté les CAAP afin qu'ils informent **les locataires en résidences privées pour aînés (RPA)** de leurs **droits et de leurs obligations en matière de bail**. Le CAAP accompagne également les résidents qui ont besoin d'un soutien dans leurs démarches pour favoriser le **règlement d'un différend ou d'un litige** avec l'exploitant de la RPA. Sur demande, le CAAP peut aussi assister les aînés dans leurs **démarches auprès du Tribunal administratif du logement (TAL)**.

Dans les dernières années, les CAAP ont développé une solide expertise en matière de bail en résidence privée pour aînés. Bénéficiant d'une formation continue soutenue et d'un accès à plusieurs sources d'informations diversifiées, les CAAP sont devenus LA référence en matière de bail en RPA. De plus en plus connus et reconnus, en plus d'offrir un soutien aux personnes âgées en RPA, les conseillers répondent régulièrement aux questions des gestionnaires de RPA et des professionnels de la santé, particulièrement dans les équipes de soutien à domicile (SAD).

Contexte

L'équipe du CAAP Mauricie-Centre-du-Québec compte 9 personnes passionnées et dédiées. Parmi celles-ci, 3 conseillères ont le mandat exclusif d'accompagnement en lien avec les baux en RPA.

Avec l'expérience acquise au fil des ans, nous croyons qu'il est primordial d'avoir un bail qui soit mieux adapté aux résidences privées pour aînés (RPA), et ce, dans un délai rapproché. De plus, il est important de clarifier certains concepts comme le libre choix contrairement au fait d'inclure et de faire payer des services dont les personnes n'ont pas besoin, et ce, afin de protéger les personnes âgées des abus. Sans généraliser ou tomber dans l'âgisme, les personnes âgées représentent une clientèle plus susceptible d'être vulnérable, particulièrement lorsqu'ils perdent en autonomie. Ils ont donc besoin d'une protection supplémentaire en prévention des possibles abus.

Les pertes d'autonomie entraînent inévitablement une plus grande dépendance face aux propriétaires de résidences, créant ainsi un plus grand écart de forces.

Pour protéger les aînés locataires, nous avons vu des initiatives naître au cours des dernières années. Citons, par exemple :

- Le mandat « CAAP sur le bail » donné par le MAMH au CAAP en 2019;
- La loi sur la maltraitance;
- La récente loi 65 (qui limite les évictions et protège mieux les aînés);
- La possibilité de demandes conjointes du TAL.

Mais malheureusement, le principal outil balisant les contours d'une entente claire entre le locateur et le locataire, soit le bail, est toujours mésadapté à la réalité des RPA. Le fait que le bail ne soit pas pleinement adapté au RPA crée une brèche considérable pour de possible abus, nous le constatons chaque jour dans nos différentes interventions. Même si les RPA sont certifiées, laissant croire à une certaine vigie sur les abus financiers, il n'en demeure pas moins que le CIUSSS peut difficilement s'immiscer dans la relation contractuelle que représente un bail.

La fermeture de nombreuses RPA et la menace de fermeture des RPA existantes (rappelée par un lobbying puissant), ont exercé une pression qui a poussé le présent gouvernement à se positionner en bailleur de fonds pour cette industrie privée, dont le fondement est inévitablement et paradoxalement la recherche du profit. Mais on semble avoir oublié et négligé un aspect très important : la capacité de payer des aînés qui s'effrite suite aux grandes vagues d'augmentations démesurées du coût des services dans notre région. Le fait de soutenir financièrement les RPA (via par exemple une allocation personnalisée qui n'a de personnel que son nom) n'a pas aidé les aînés, bien au contraire.

Nous le constatons, de plus en plus d'aînés ne sont plus en mesure d'assumer le coût de leur bail et demande une relocalisation dans les services publics (RI). Cela crée une pression sur le réseau de la santé qui n'était déjà pas en mesure de répondre à la demande. Les ajouts de services obligatoires, pratiques courantes en Mauricie-Centre-du-Québec, ne donnent plus la marge de manœuvre nécessaire pour trouver des alternatives.

Dans les deux (2) dernières années, les demandes au CAAP ont explosé et se sont grandement complexifiées. Devant l'ambiguïté laissée par un bail non adapté au RPA, plusieurs locateurs interprètent le bail et la loi à leur manière et à leur avantage. Ils en profitent pour ajouter toutes sortes de frais, obliger des services qui devraient être un libre choix, etc.

À titre d'exemple, dans notre région, la création, et surtout le déploiement du programme d'allocation personnalisée (MAPPS), a mené à :

- Des augmentations fulgurantes des services en cours de bail.
- Au non-respect des documents officiels du bail.

- Des impacts financiers majeurs et irrévocables sur des aînés vulnérables.
- Un niveau de complexité de langage et de compréhension inacceptables.
- Une pression exercée auprès des locataires et leurs familles pour signer des documents exigés par le CIUSSS.

UN BAIL SPÉCIFIQUE AU RPA :

Le CAAPMCQ se positionne en faveur de la création d'un bail spécifiquement élaboré pour les RPA afin de véritablement protéger les locataires âgés vulnérables et de réduire le nombre de demandes au TAL lié au litige d'interprétation.

Il est primordial de créer un bail clair, précis, exhaustif, sans ambiguïté, qui ne laisse pas place à l'interprétation et qui refléterait les engagements et obligations précis des deux parties. L'objectif principal ainsi atteint, serait de rendre inutile, l'utilisation par les locateurs de toute forme d'annexe ou de contrat distincts susceptibles d'aller à l'encontre des droits des locataires et de propulser les litiges au TAL.

Pour les RPA, nous ne pouvons que constater le paradoxe important entre ce dépôt de règlement et ses objectifs énoncés :

- Rendre son utilisation plus conviviale ;
- Renforcer la protection des aînés vulnérables ;
- Protéger le droit des locataires en RPA ;
- Éviter les zones d'opacité.

Dans la forme proposée dans ce projet de règlement, nous sommes d'avis que le bail ne répond pas aux objectifs prétendus.

Principaux constats de l'analyse du bail proposé pour les RPA

Avec l'équipe de travail du CAAPMCQ, nous avons regardé avec attention le bail proposé et nous vous faisons part de nos observations et de nos recommandations pour l'utilisation de ce bail dans les RPA.

1) Un bail adapté au RPA, un indispensable en 2025

Vous l'aurez deviné par la mise en contexte, notre principale constatation face à ce projet de règlement : Le bail n'est pas adapté pour les RPA.

Pourquoi ne pas profiter de l'occasion pour faire un bail unique et spécifique pour les RPA? Cela permettrait de préciser certains aspects, d'éviter les confusions et de réduire les abus financiers.

Les RPA ont des obligations spécifiques et on doit ajuster le bail en conséquence.

Voici quelques exemples de modifications à faire pour qu'il soit mieux adapté aux RPA :

- Il y a une erreur flagrante qui pourrait avoir de grandes conséquences sur l'interprétation de l'ensemble de l'annexe 6.
On nomme la Partie 1 de l'annexe : « Description détaillée du logement, des accessoires, de dépendances et des services **QUI SE RATTACHENT À LA PERSONNE MÊME DU LOCATAIRE**. C'est une erreur puisque la partie 1 parle des services qui touchent l'**ENSEMBLE des locataires**. Elle ne doit pas être associée au locataire individuellement. **La partie 1 doit être libellée différemment de la Partie 2. La partie 1 doit être associée aux services communs à tous** et non à la personne (individuelle).
- **Dans le paragraphe explicatif de la partie 1** de l'annexe 6, il serait important de modifier le libellé : « Le locateur qui exploite une RPA a l'obligation d'inclure au bail certains services, accessoires ou dépendances **TELS QUE : Il doit fournir** un service d'appel à l'aide permettant d'obtenir, en tout temps et rapidement, l'aide d'une personne majeure présente dans la résidence et qui est responsable d'intervenir en cas d'urgence... ». L'ajout de cette nuance est important puisque d'autres éléments qui ne se retrouvent pas dans l'énumération pourraient être aussi obligatoires.
- **Dans la partie 2 de l'annexe 6, au 3^e paragraphe**, il est indiqué : Des services qui se rattachent à la personne même du locataire, additionnels à ceux qui sont inscrits à la présente annexe **peuvent être utilisés de manière temporaire ou permanente** en considération des besoins du locataire.
Il ne devrait pas y avoir de contrat distinct pour des services PERMANENTS, seulement pour des services TEMPORAIRES. Sinon, à quoi sert le bail?

Le bail est un document validé et approuvé par les autorités compétentes **pour éviter des abus**. C'est un contrat entre deux parties qui a été conçu expressément pour les milieux de vie. Pourquoi ouvrir la porte à d'autres documents qui ont la même visée que le bail, mais qui n'ont pas été validés. Il faut réduire le plus possible le nombre de documents « maison » qui sont différents d'une région à l'autre et d'une RPA à l'autre.

Il est primordial, et ce, dès que possible, de prendre le temps de faire un bail adapté aux RPA. Il faut détailler les services qui pourraient être offerts en RPA.

Nous voyons **de plus en plus d'éclatement de services pour ajouter un coût** à chacune des actions et demander plus d'argent aux résidents: Ex : gestion des médicaments (\$), distribution des médicaments (\$), administration des

médicaments (\$), gouttes pour les yeux (\$), application d'onguent (\$), pose de timbres, administration de pompes en aérosol (\$), etc. Chaque geste a des coûts alors que ceux-ci sont tous faits au même moment. Dans l'administration d'un médicament, quelle est la définition d'un médicament?

Il n'est pas rare de voir des factures de 700\$ à 800\$ par mois seulement pour donner les médicaments aux résidents. Savez-vous que pour une résidence de 50 logements par exemple, ce sont des revenus de 450 000\$ par année seulement pour administrer des médicaments?

Un autre exemple que nous avons vu dans une annexe « maison » : Changement de culotte d'incontinence urinaire (500\$/mois) et changement de culotte fécale (500\$/mois). Est-ce normal qu'on en soit rendu là?

Nous croyons que **cet éclatement non contrôlé** des services fera en sorte que **plusieurs aînés ne seront plus en mesure de demeurer en RPA**. Cela créera inévitablement une pression sur le système public qui n'a déjà pas assez de place pour répondre à la demande.

- **Les services liés aux médicaments se retrouvent à deux endroits dans la partie 2 de l'annexe 6.** Nous croyons qu'il n'est pas judicieux de procéder ainsi, cela crée de la confusion. De plus, considérant que c'est à ce niveau que les coûts ont littéralement explosé dans les deux dernières années, qu'il y a souvent une mauvaise compréhension du résident sur cet aspect et une mauvaise interprétation / compréhension de la part des gestionnaires de RPA de la différence entre la gestion, la distribution et l'administration, il serait souhaitable que le ministère se penche sur la question et **définisse clairement chacun des actes**. Ainsi, le résident et/ou ses proches pourraient mieux CHOISIR le service qui convient le mieux à la situation de l'aîné.

Réflexion : Lorsque l'on administre un médicament, automatiquement, il y a un volet gestion et distribution. Peut-on administrer sans distribuer?

- Dans la partie 2 de l'annexe 6, on constate l'ajout **d'une seconde ligne pour permettre l'ajout des frais lorsqu'il y a un 2^e locataire**. Nous croyons que cette initiative est une bonne idée en soi puisqu'il est normal qu'il y ait des coûts supplémentaires associés à une 2^e personne dans le loyer. Par contre, nous considérons qu'il est essentiel de statuer sur quels services des coûts peuvent être exigés ou non pour une 2^e personne. Ce ne sont pas tous les services qui engendrent des frais supplémentaires pour la RPA. Pour ces services, on devrait enlever la possibilité d'ajouter un coût en retirant la 2^e ligne. Pensons par exemple au frais de ménage.
- Toujours dans la Partie 2 de l'annexe 6, il est primordial de remettre la notion de **fréquence pour les soins et services**. On met la fréquence pour les collations, pour le ménage, mais on l'a retiré pour les soins. Cette notion est indispensable.
- Dans la partie 2 de l'annexe 6, **il y a un espace en blanc**. Nous vous suggérons de ne pas laisser d'espace en blanc puisque cela suggère qu'il est destiné à

faire des ajouts à la main. Inévitablement, il y a un risque de voir à cet endroit des ajouts potentiellement non conformes.

- Dans la Partie 1 du bail « **Sécurité (Obligatoire 24h) Services offerts par le locateur** », nous suggérons l'ajout de la **mention sans frais supplémentaires**.
- Concernant l'obligation du locateur de remettre l'exemplaire du **règlement de l'immeuble, ce libellé n'est pas adapté au RPA**. Il faut que le locateur remette le **document d'information générale**.
- Il serait important d'ajouter une mention dans **la section mode de paiement** que « **Le locataire a libre choix de son mode de paiement.** » Nous avons malheureusement vu beaucoup d'abus financiers dus au prélèvement automatique. Certaines RPA obligent même les résidents à adopter ce mode de paiement qui permet à la RPA de prélever des montants au compte sans pièce justificative supplémentaire.
- **Dans la section B du bail**, dans le type de loyer, on a retiré les détails sur le loyer, mais il serait important de toujours voir la notion de **chambre**. Les délais pour donner l'avis de modification au bail sont différents selon qu'il s'agisse d'une chambre ou d'un appartement.
- **La Clause G du bail est beaucoup trop complexe**. On pourrait simplement indiquer : Je vous avise que le prix du loyer (sans les services) le plus bas payé au cours des 12 derniers mois est de _____.
Le libellé serait beaucoup plus court et plus clair ainsi. Comme les besoins en services sont différents d'un locataire à l'autre, nous n'avons pas à intégrer cette donnée.
- Concernant le volet « **Espace de rangement à clé** » dans la partie 1 de l'annexe 6, nous croyons que ce choix devrait se retrouver dans la partie 2 de l'annexe 6. C'est un choix personnel d'avoir ou pas un espace de rangement supplémentaire et, habituellement, il y a un coût pour ce genre d'espace. La partie 1 ne permet pas d'indiquer un coût.
- Étrangement, nous ne retrouvons plus les services liés aux télécommunications dans le bail, ni dans la partie 1, ni dans la partie 2 de l'annexe 6 (**câble, Internet, téléphone**). Il est important selon nous d'ajouter la possibilité de les inclure pour tous (inclus dans le prix du loyer en partie 1) ou de laisser le CHOIX aux locataires de les inclure ou non dans la partie 2 de l'annexe.

2) Clarification de la notion de libre choix de ses services

Il est clair qu'un effort a été fait pour clarifier la notion de libre choix des services dans ce projet de formulaires de bail obligatoires.

Nous sommes heureux de constater que les libellés suivants, rappelant qu'on ne peut pas obliger un locataire à prendre des services qu'il n'a pas besoin ou qu'il ne désire pas, se retrouvent toujours au bail :

- **« Le locateur ne peut**, par une clause du bail, **limiter le droit du locataire d'acheter des biens ou d'obtenir des services des personnes de son choix** suivant les modalités dont le locataire convient lui-même » Réf. P. 1 3^e paragraphe de l'Annexe 6.
- Dans la partie 2 de l'annexe 6, on parle toujours de **LIBRE CHOIX** : « ... en considération des BESOINS du locataire et À SA DEMANDE, aux... » et « Cocher la case appropriée pour les services CHOISIS »

De plus, nous saluons et apprécions les trois ajouts suivants dans la partie 2 de l'annexe 6 :

- « Le locataire n'est tenu d'assumer le coût de ces services que s'il choisit de s'en prévaloir. »
- « Si un service à la personne ne peut être rendu par le locateur, celui-ci ne peut être facturé au locataire. Les deux parties peuvent s'entendre sur une alternative en cas de remboursement. Cette entente doit être écrite et signée des deux parties. »
- Le locateur doit également maintenir sur place, en tout temps, le personnel suffisant et qualifié pour répondre adéquatement à l'offre de services convenue et aux engagements pris à l'égard des locataires.

Nous espérons que cela viendra renforcer la compréhension du droit du locataire, de choisir ses services et d'être remboursé pour un service non rendu. **Par contre, nous croyons qu'une position claire et écrite en des termes qui ne laissent pas place à l'interprétation doit être prise à l'effet que :**

- a. le locateur ne peut pas imposer l'achat de service à un locataire (ex. : distribution de médicaments, ménage, etc.).
- b. le locateur ne peut pas inclure des services obligatoires à

Dans notre région, on voit régulièrement des frais obligatoires imposés par la résidence sous prétexte que cela fait partie de l'offre de services de la RPA (distribution de médicament, lavage, ménage, repas (1 à 3 par jours), etc.

Il est urgent de fermer la porte aux **« tout-inclus »**, une pratique qui se répand à grande vitesse dans notre région. En plus de diminuer le libre-choix, d'augmenter la charge financière des aînés, cela a pour effet de diminuer l'autonomie des personnes âgées.

À cet effet, je joins à ce mémoire une présentation faite par notre CAAP à une équipe du ministère de la Santé et des Services sociaux l'an dernier. (Réf. Présentation PowerPoint: Les aînés et le libre choix de leurs services).

3) Autres questionnements

Nous avons également quelques questionnements par rapport à des éléments du bail et nous croyons qu'une réflexion doit également être faite sur ces questionnements :

- À la partie C, **quel est le fondement de la question : « Le locataire bénéficie-t-il d'une subvention pour le paiement du loyer? »** Nous ne voyons pas la plus-value de cette question qui peut créer de la confusion et une possible ouverture à tenir en compte l'aide financière dans le calcul.
- Concernant la **section qui est liée aux fauteuils roulants** (partie 1 de l'annexe 6), le tout nous semble bizarrement libellé. Est-ce que l'OPHQ a été consulté à ce sujet ou du moins une organisation qui œuvre auprès des personnes à mobilité réduite?
- Nous aimerions savoir quel est l'objectif du **retrait de ce libellé** : « Une même résidence peut offrir des services destinés à la fois à des personnes âgées autonomes et semi-autonomes. »?
- Nous aimerions connaître l'objectif de ce **nouveau libellé : Meuble ou appareil que le locataire ne peut pas apporter?** Quels sont les cas d'espèce qui ont mené à ce choix?
- Pour **les services d'assistance personnelle** (partie 2, annexe 6), pourquoi avoir choisi ces thèmes précis et ne pas avoir fait l'énumération complète de tous les services?

En guise de conclusion

Pour conclure, nous réitérons notre constat qu'il est primordial en 2025 d'avoir un bail adapté aux résidences privées pour aînés afin de réduire l'ambiguïté, baliser et uniformiser les pratiques, favoriser la compréhension des résidents et des gestionnaires de RPA et réduire les risques d'abus et de maltraitance financière et psychologique envers les personnes aînées.

Ce bail devrait intégrer une annexe approuvée par Santé Québec et le TAL détaillant tous les services possibles en RPA afin d'éviter les abus liés aux services supplémentaires non conformes, dédoublant un autre service ou non nécessaire. À titre d'exemple, cette nomenclature numérotée pourrait être ajoutée aux

pages suivant la partie 2 avec un nom de service et un court descriptif. La partie 2 du bail contiendrait le nom du service et son numéro de référence. Actuellement, nous voyons différentes formes d'annexe au bail détaillant les services (annexe 19), mais celle-ci n'est pas claire, non standardisée et non uniforme.

Nous croyons qu'en agissant ainsi, tous (les RPA, Santé Québec, le TAL et les partenaires qui accompagnent les aînés), auraient la même définition des services puisqu'il y aurait un seul et même document de référence pour tous. On éviterait les formulaires supplémentaires qui ne sont pas en raccord avec le bail, donnant parfois des informations contradictoires.

Nous sommes d'avis que SEULS LES SERVICES TEMPORAIRES DEVRAIENT SE RETROUVER DANS UN DOCUMENT À PART DU BAIL.

Les personnes âgées n'ont souvent pas la capacité et l'énergie d'entamer des procédures judiciaires pour faire valoir leurs droits et nous devons faire tout ce qui est en notre pouvoir pour réduire les possibles litiges. Le rapport de force entre un propriétaire de RPA et un locataire étant souvent inégal, nous avons le devoir d'agir en tant que société lorsque nous constatons qu'une problématique met en jeu l'intégrité et l'équité d'une partie de la population.

L'équipe du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie-Centre-du-Québec a énormément à cœur son mandat d'accompagnement en RPA via le projet « CAAP sur le bail » et sachez qu'il nous ferait plaisir de prendre du temps avec vos équipes pour passer en revue ces aspects et répondre à vos questions.

Nous espérons que vous apprécierez ce document et qu'il vous sera utile dans vos réflexions.

Bon succès dans vos travaux!

L'équipe du CAAPMCQ

Pour informations :

Janik Ouimet, directrice générale
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)
Mauricie-Centre-du-Québec
7175, rue Marion, bureau 100, Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9
819 840-0451 p. 1 (bureau)
819 690-4937 (cell.)
dq@caap-mcq.qc.ca
caap-mcq.qc.ca