

# L'ENTENTE NÉGOCIÉE

## ou comment favoriser un terrain d'entente avec votre RPA

Service destiné aux personnes vivant en résidence privée pour aînés (RPA)

4

**CAAP**  
**SUR LE BAIL**

Informer. Aider.  
Accompagner.

L'une des manières les plus courantes de manifester votre insatisfaction est de porter plainte. En agissant de la sorte, vous espérez évidemment obtenir, au final, un règlement satisfaisant. C'est pourquoi vous comptez probablement sur la possibilité d'en arriver à une entente acceptable aux deux parties. C'est justement le sujet de la présente fiche-référence : *comment favoriser une entente entre les parties au sein d'une RPA?*

Stress

Crainte

Découragement

Anxiété

Angoisse



## MANIFESTER VOTRE INSATISFACTION

Peu importe que ce soit pour signaler une **insatisfaction concernant les services rendus**, au sujet du **non-respect des dispositions de votre bail** ou pour contester une **augmentation de loyer ou de tarification des services inscrits à votre bail**, il est important d'en parler, car vous avez **le droit de vous faire entendre** pour obtenir satisfaction.

Malheureusement, il arrive parfois que les premiers échanges avec le gestionnaire de la RPA ne suffisent pas à résoudre la situation. D'où la nécessité de devoir porter plainte.

### Quand plainte rime avec crainte

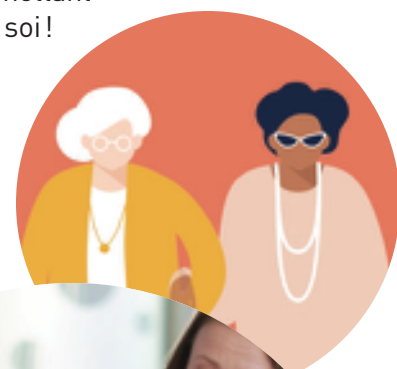
Néanmoins, il se peut très bien que vous **hésitez à porter plainte par crainte de nuire** aux relations entre vous, la direction et le personnel de la RPA. Certains locataires avouent même ne pas oser le faire de **peur de subir de possibles représailles**. Cette possibilité est non seulement **inacceptable**, mais également **interdite** en vertu du **certificat de conformité** (et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux) obtenue par le propriétaire lui permettant d'opérer une résidence privée pour aînés. Cela peut même faire l'objet d'une plainte en soi !

### Quand plainte rime avec droit

D'autant, que **le droit de porter plainte** est dûment inscrit dans la loi et qu'il existe une procédure pour le faire dépendamment de la nature de la situation. Nous nous attarderons ici plus spécifiquement aux questions relatives au **respect de votre bail en RPA** et au **renouvellement de votre bail**.

Par contre, il se peut très bien que vous soyez anxieux à **l'idée de vous retrouver seul** devant la RPA pour contester l'avis de renouvellement de bail<sup>1</sup> reçu. **Mais, ce n'est pas le cas !** Vous n'êtes pas seul et vous avez parfaitement le **droit de vous faire accompagner** par un membre de votre famille, un proche aidant ou encore par un conseiller du CAAP de votre région.

1. Le terme officiel utilisé par le Tribunal du logement (ex-Régie du logement) est « Avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail. »



Refusée!

## SIGNIFIER VOTRE REFUS

Si vous êtes en désaccord avec les modifications proposées par l'avis de renouvellement de bail transmis par la RPA, vous **avez l'obligation de transmettre un AVIS ÉCRIT** au gestionnaire de la RPA, **dans le MOIS SUIVANT LA RÉCEPTION de cet avis de renouvellement de votre bail afin de lui faire part de votre décision**. Assurez-vous d'obtenir une preuve de réception de sa part.

### Délai et conséquence

**Le respect de ce délai est primordial**, car si vous transmettez votre réponse au-delà du temps prescrit, vous serez **considéré comme ayant ACCEPTÉ** les modifications proposées par l'avis de renouvellement transmis. Votre bail sera alors **renouvelé AVEC les modifications proposées**.



## BIEN SE PRÉPARER

**Dans la foulée de la réception de votre avis écrit** signifiant votre refus des nouvelles conditions de votre bail proposées, par exemple, le gestionnaire de la RPA pourrait tenter de communiquer avec vous pour **connaître précisément les raisons de votre refus** ou pour vous expliquer les raisons justifiant les augmentations et modifications proposées dans l'avis de renouvellement qu'il vous a transmis.

Vous pourriez d'ailleurs profiter de ce premier échange pour vous informer de la procédure habituelle ou de la marche à suivre prévue par la résidence pour régler ce type de situation. Mais, peu importe ce que vous dira la RPA, n'oubliez pas que vous avez parfaitement **le droit de vous faire entendre et d'exprimer votre insatisfaction ou votre refus** des nouvelles conditions ou concernant des services reçus ou non.

### IMPORTANT

Rappelez-vous aussi que le gestionnaire d'une RPA **NE PEUT NI EXERCER DE PRESSION envers vous NI VOUS MENACER D'EXPULSION**, si vous refusez leur projet d'entente.



# Un droit de refus



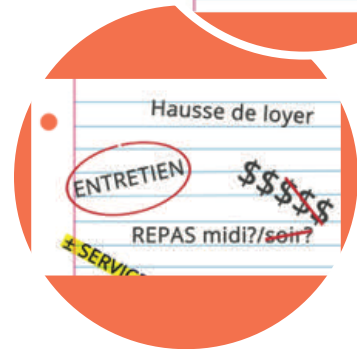
## Vos motifs de refus

Avant de répondre à l'invitation de la résidence ou de prendre un rendez-vous avec le gestionnaire de votre RPA, il est toutefois **recommandé de commencer par bien identifier ce qui motive votre refus** (hausse importante du loyer et incidence financière, modifications des conditions d'utilisation et de la tarification des services injustifiées, qualité discutable des soins et services dispensés, négligence dans l'entretien des aires communes, services inscrits au bail non-reçus). Cet exercice vous permettra de bien identifier la pertinence de vos demandes et le réalisme de vos attentes.



## Vos attentes et vos demandes

Ensuite, **précisez vos attentes et vos demandes** et préparez-vous pour la rencontre en établissant une **liste des conditions minimales que vous jugeriez personnellement acceptables** pour en arriver à une entente qui saurait vous satisfaire. Essayer d'appuyer vos demandes sur un argumentaire solide (faits observés, vérifiables, dates des événements, tendances, taux acceptable, articles, statistiques...).



## Vous n'êtes pas seul

**N'hésitez pas à vous faire aider** par un membre de votre famille ou par un proche aidant qui pourrait notamment vous faire penser à certains points que vous auriez pu oublier, ou encore, porter à votre attention un point de vue différent de la situation. Il est toujours avantageux d'avoir déjà réfléchi à ces points **avant d'échanger** avec le gestionnaire de la RPA.



Vous pourriez aussi **vous adresser au CAAP de votre région** qui offre le service **CAAP sur le bail** pour vous informer, vous aider et vous accompagner dans votre démarche. Vous êtes assurés d'y trouver de bons conseils et un accompagnement personnalisé.



## PRÉPARER LE TERRAIN...

Quand un problème survient, **il est préférable de tenter de trouver une solution** qui, dans le cas présent, pourrait permettre de trouver un terrain d'entente entre vous et la résidence. Par contre, cela doit **se faire dans les meilleures conditions possibles**.

- L'étape « d'échanges ou de négociation » n'est **ni obligatoire ni contraignante**.
- Il est **préféré QUE LES DEUX PARTIES soient d'accord** avec l'idée d'en discuter **AVANT** d'engager la discussion.
- Il faut aussi que les deux parties soient **respectueuses l'une envers l'autre**, soient véritablement **ouvertes** envers la position de chacune et qu'elles s'engagent à **agir de bonne foi** afin de trouver une solution.
- Cela dit - et ceci est très important - **ce n'est pas parce que vous TENTEZ**, à titre de locataire, d'en arriver à une entente **que vous DEVEZ absolument accepter** ce qui vous est proposé. **En tout temps, vous conservez un droit de refus**.
- Il est préférable que l'échange avec le gestionnaire de la RPA se fasse dans le cadre d'un **rendez-vous déjà fixé au préalable**, afin que celle-ci se passe dans les meilleures conditions possibles, sans être dérangé ni interrompu par quiconque. Vous vous **assurez d'avoir toute l'attention** que requiert l'examen de votre situation.
- Pour cette rencontre, prévoyez une **durée raisonnable** pour ne pas vous sentir bousculer.





Voici...



Le droit d'être accompagné

## ... POUR LA RENCONTRE<sup>2</sup>

- Après avoir **présenté** votre point de vue - **que vous pouvez faire de vive voix ou par écrit** - **écoutez** la position de la RPA et n'hésitez pas, par exemple, à **demandeur** des explications sur certains points. Si la réponse donnée ne vous satisfait pas, n'hésitez pas à demander des précisions. C'est aussi ça le but de la rencontre : **bien comprendre et vous faire entendre**.
- Vous êtes libre de juger ces explications raisonnables ou non. Profitez-en aussi pour tenter d'identifier les points négociables. **Et ne perdez pas de vue pourquoi vous êtes là**.
- Prenez le temps de **bien comprendre** les propositions qui vous sont présentées. Si vous en arrivez à une entente qui vous semble acceptable, demandez à ce que le détail de celle-ci soient **mis par écrit AVANT d'aller de l'avant**.
- **N'ACCEPTÉZ NI NE SIGNEZ RIEN sans avoir eu le temps de bien y réfléchir** ou d'avoir pris le recul nécessaire. Demandez que le nouveau projet d'entente soit mis par écrit afin que vous puissiez en discuter avec un proche de confiance ou avec le conseiller du CAAP.
- Sachez aussi que, lors de cette rencontre, vous avez parfaitement **le droit de vous faire accompagner** par un membre de votre famille, par un proche aidant ou encore par un conseiller de votre CAAP. Cela s'appelle **le droit d'être accompagné**.

2. Peut aussi prendre la forme d'un échange de courriels ou d'appels téléphoniques.



ENTENTE ?

## PAS D'ENTENTE ?



Et si, au terme de cette rencontre et après mûre réflexion, vous **n'arrivez toujours pas à vous entendre** avec le gestionnaire de la RPA, **ce sera à lui - ET NON À VOUS<sup>3</sup>** - de décider de mener ce litige à l'attention du Tribunal administratif du logement (TAL). Si tel est le cas, vous en serez avisé.

Rappelez-vous aussi que ce sera alors à la résidence de faire la démonstration du bien-fondé de sa demande... et non à vous.

### Délai ou conséquence

Si le gestionnaire de la RPA ne porte pas le litige vous opposant à l'attention du TAL dans le **délai d'un mois suivant la réception de votre avis de refus**, votre bail sera **automatiquement renouvelé SANS les modifications proposées** à l'avis de renouvellement, soit aux mêmes conditions que votre bail actuel.

Par contre, en ayant **raisonnablement tenté** d'en arriver à une entente avec votre résidence, vous aurez ainsi **démontré votre bonne foi et votre ouverture**.

### Entente toujours possible

Malgré ce qui précède, il est **toujours possible d'en arriver à une entente acceptable entre les parties**, tant que le Tribunal administratif du logement n'aura pas statué sur la demande de fixation de loyer, présentée par le gestionnaire de la RPA, si tel est le cas.



3. Cela ne s'applique que pour la fixation de loyer par le Tribunal administratif du logement. D'autres problématiques en RPA peuvent modifier la démarche à suivre. Informez-vous auprès du CAAP.





## AUTRES PROBLÉMATIQUES QUE LE BAIL

Jusqu'à maintenant dans ce document, nous avons volontairement choisis d'aborder des exemples touchant plus spécifiquement la contestation d'un avis de **renouvellement du bail en RPA** et au service **CAAP sur le bail**. Et même là, nous n'avons pas la prétention d'avoir fait le tour de la question.

Par contre, d'autres problématiques peuvent relever du **Régime d'examen des plaintes (REP)**, découlant de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui devront alors être adressées au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. D'autres cas pourraient aussi découler d'un manquement aux conditions du **Certification de conformité** de la résidence.

Sachez toutefois que le personnel du CAAP de votre région saura **bien identifier la nature du problème** que vous rencontrez et vous guider dans votre démarche.



## À RETENIR

- Vous avez **parfaitement le droit de porter plainte** pour signifier votre insatisfaction envers un service reçu ou que vous auriez dû recevoir, à propos du non-respect de votre bail ou d'une modification illégale au règlement de la résidence, par exemples.
  - Vous ne devriez **pas craindre ou subir de représailles** de la part du gestionnaire de votre RPA, si vous manifestez votre insatisfaction, de quelque nature que ce soit.
  - La résidence **N'A PAS LE DROIT de vous menacer d'expulsion** pour quelque raison que ce soit. Seul le Tribunal administratif du logement peut en décider ainsi après avoir examiné la preuve déposée à l'origine du litige.
  - Il est important que le gestionnaire **respecte le délai prescrit pour vous transmettre l'avis de renouvellement de bail** proposant de nouvelles conditions. En dehors de ce délai, l'avis est non conforme.
  - Il est important que vous **respectiez le délai prescrit pour vous transmettre votre réponse suite à la réception de l'avis de renouvellement de bail** reçu de la résidence. En dehors de ce délai, votre réponse ne sera pas valide et le bail se renouvellera automatiquement aux nouvelles conditions proposées.
  - La résidence **ne peut vous évincer si vous refusez** l'avis de renouvellement et **décidez de demeurer locataire**. Cela s'appelle le **droit de maintien dans les lieux**.
  - Dans vos démarches auprès du gestionnaire de la RPA, vous avez **parfaitement le droit d'être accompagné** par un membre de votre famille, un proche aidant ou par un conseiller du CAAP de votre région.
  - Les deux parties **doivent être d'accord avec la tenue d'une rencontre** pour tenter d'en arriver à une entente satisfaisante aux deux parties. Elles doivent **être respectueuses l'une envers l'autre** et **faire preuve d'ouverture** pour trouver un compromis.
  - Malgré cette démarche, **vous n'êtes pas tenu d'accepter une entente** qui ne vous satisferait pas. Cela s'appelle **un droit de refus**.
- Dépendamment qu'il s'agisse d'une question relative au renouvellement de votre bail (**à l'initiative du gestionnaire**) ou pour une démarche relative au respect de votre bail (**à votre initiative**), la décision de **porter le litige à l'attention d'une autorité externe varie d'un cas à l'autre**.
- Le CAAP saura vous informer et vous accompagner **dans la démarche que vous déciderez d'entreprendre**.

Le droit de faire  
entendre votre  
insatisfaction





# BESOIN D'AIDE?

## Voyez comment le CAAP peut vous aider

Si vous avez des questions concernant le renouvellement de votre bail, une insatisfaction concernant un service reçu ou non, ou encore, concernant des comportements inacceptables de la part du personnel ou de la direction à votre égard, par exemples, n'hésitez pas à **communiquer avec le CAAP de votre région** qui saura vous **INFORMER** des droits et obligations de chacun et de la procédure à suivre, vous **AIDER** à bien préparer votre dossier. Il pourra aussi vous **ACCOMPAGNER**, si vous le désirez, dans votre démarche visant à trouver un terrain d'entente avec votre RPA, lors des démarches que vous déciderez d'entreprendre.

Les conseillers des CAAP sont des professionnels qui sauront faire preuve d'écoute et d'empathie. Leurs services sont **sans frais** et **confidentiels**.

**NOUS sommes là pour VOUS aider à toutes les étapes de VOTRE démarche visant à faire respecter VOTRE bail en RPA.**

### Pour en apprendre davantage

- Consultez le guide «*Être locataire dans une résidence privée pour aînés*»
- Visionner aussi la capsule «*Des réponses à vos questions concernant le renouvellement de votre bail en RPA*» sur le site [fcaap.ca/rpa](http://fcaap.ca/rpa).

### Pour joindre le CAAP de votre région

- Consultez la liste des CAAP sur le site [fcaap.ca/Nous joindre](http://fcaap.ca/Nous%20joindre).
- Appelez sans frais : **1 877 767-2227**

**CAAP**  
**SUR LE BAIL**  
Informer. Aider.  
Accompagner.

#### NOTE IMPORTANTE

- ▶ Ce document a été conçu à des fins d'information générale. Il n'a ni de valeur légale ni la prétention de présenter tous les cas de figure possibles. Chaque situation diffère et comporte des éléments qui doivent être pris en compte. Pour plus de détails, consultez le CAAP de votre région.

Avec la participation de :

Québec 

  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes  
**caap**