



Association des Comités de Résidents Officielle du Québec

Bulletin d'information de l'ACROQ

Sommaire :

- Présentation de l'ACROQ
- Mot de bienvenue
- Un grand pas vers la « BIENTRAITANCE »
- Créer un Comité de Milieu de Vie (CMV)
- Fonctions d'un CMV
- Rôle d'un CMV
- Renouvellement de votre bail
- Services payés et non rendus

Présentation de l'ACROQ

Fondée en août 2020, l'Association des Comités de Résidents Officielle du Québec (ACROQ) est une association provinciale vouée exclusivement à l'ensemble des résidents vivant en Résidences Privées pour Aînés (RPA), de leurs proches aidants et de leur Comité de milieu de vie.

Notre association vient remplir un vide, car aucune autre association ou regroupement exclusif aux aînés vivant en RPA n'existait. L'ACROQ apporte un contrepoids aux regroupements des propriétaires de RPA (comme le RQRA) dans notre société québécoise. Notre association peut ainsi s'exprimer auprès des autorités gouvernementales pour faire valoir nos droits et se concerter face à certains enjeux.

Nous avons le pouvoir de réclamer que notre séjour en RPA soit une étape de vie des plus heureuse. Nous sommes rendus au crépuscule de nos vies et nous apprécions chaque minute de bonheur qui passe.

L'ACROQ peut vous aider, aider vos proches aidants et votre Comité de Milieu de Vie (CMV). Aidez-nous en diffusant notre existence auprès de votre entourage.

Inscription gratuite
Cliquez ici :
[FORMULAIRE D'ADHÉSION](#)



Mot de bienvenue

Voici le premier numéro de notre bulletin que nous publierons aux deux mois dans la mesure du possible. Vous y trouverez des informations d'actualité sur notre milieu de vie et des liens vers des documents ou autres points d'intérêt. Le format PDF vous permet de l'imprimer facilement ou de le voir à l'écran. Vous pouvez contribuer en nous soumettant vos textes par courriel pdg@acroq.ca. Nos bulletins seront aussi publiés sur notre site web.

L'article sur le renouvellement de votre bail, vous présente les trois options de réponses possibles pour les RPA qui ont été construites il y a cinq ans et plus. Que pensez-vous de notre avancée suite au dépôt de notre mémoire à la Commission parlementaire sur l'étude du projet de loi de la lutte à la maltraitance ? Notre principale suggestion, soit d'obliger les RPA de se doter d'un Comité de Milieu de Vie, a été entendue autant par le gouvernement que par les différentes oppositions.

J'attire votre attention sur notre article touchant les demandes conjointes liées au dossier des services payés mais non rendus, surtout, en ce qui a trait au délai légal pour déposer un recours.

Nous entreprendrons bientôt des échanges avec l'équipe de la ministre déléguée aux Aînés, madame Sonia Bélanger. Ces rencontres statutaires, commencées avec madame Annie Lemieux qui était la conseillère principale de l'ex-ministre Marguerite Blais, sont nécessaires, car l'ACROQ vous représente auprès du gouvernement afin d'assurer le bien-être des aînés vivant en RPA.

Un grand pas vers la « BIENTRAITANCE »

Le 31 août 2022, le gouvernement du Québec publiait un nouveau décret touchant les diverses conditions à respecter pour qu'une RPA puisse obtenir et maintenir sa certification [Décret 1574-2022](#) (Art. 47).

*Le CMV est un outil
« Gagnant-Gagnant »*

Dans ce décret nous retrouvons l'obligation pour les RPA ayant plus de 99 unités de se doter d'un Comité de Milieu de Vie (CMV). Un grand pas vers la « BIENTRAITANCE » des aînés. Les CMV peuvent devenir un outil « gagnant-gagnant » pour les gestionnaires et les résidents ouverts à un dialogue constructif et ce, d'autant plus, que l'exploitant d'une résidence qui n'est pas visée par cette obligation, ne peut empêcher les résidents de sa résidence de former un tel comité.

La RPA a tout intérêt à mettre en place son CMV avant l'échéance imposée par le décret qui est le 15 décembre 2023. Ainsi, nous espérons que toutes les RPA du Québec se doteront de cet outil « gagnant-gagnant » dans un climat de collaboration mutuelle entre les gestionnaires, les résidents et les proches aidants.

Notre association, l'ACROQ, peut vous aider à mettre en place votre CMV.

Créer un Comité de Milieu de Vie (CMV)

Si un CMV n'existe pas dans votre RPA, il est temps de débiter les démarches pour en créer un. Toute RPA qui respecte ses aînés ne peut pas s'opposer à sa création. De toute façon, la RPA doit respecter le décret qui lui est imposé et son échéance. À partir de votre petit noyau d'aînés, tentez d'en convaincre d'autres. Le fonctionnement de votre comité vous appartient.

Pour vous aider, vous trouverez un exemple de régie interne pour la constitution d'un CMV sur notre site internet [Créer un comité](#). De plus, si vous avez besoin d'aide pour créer votre comité, vous trouverez nos coordonnées en allant sur notre site internet [Nous joindre](#).

Fonctions du Comité de Milieu de Vie (CMV)

Les fonctions du comité de milieu de vie, prescrites par le décret, sont de :

- 1° diffuser de l'information sur les droits et les obligations des résidents;
- 2° promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents;
- 3° défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents;
- 4° fournir, sur demande d'un résident, les renseignements utiles à la formulation d'une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux concerné ou à la production d'une demande devant le Tribunal administratif du logement.

Rôle du Comité de Milieu de Vie (CMV)

Le CMV veille au développement et au maintien du bien-être de ses résidents et de leurs proches aidants en agissant, entre autre, à titre de porte-parole auprès de la RPA. Les gestionnaires et les résidents doivent s'assurer de son bon fonctionnement, dans leur intérêt mutuel.

Rassurer vos gestionnaires puisque le CMV ne souhaite pas gérer la RPA à leur place. Ayez une bonne communication avec vos gestionnaires dans un climat de synergie avec eux et non de confrontation. Il y aura certainement des moments de divergence d'opinion avec vos gestionnaires. C'est souvent dû à un manque de compréhension de la situation. Il est toujours plus facile de corriger un petit problème dès qu'il se présente que d'attendre qu'il ne devienne impossible à gérer. Votre CMV ayant de bonnes relations avec ses gestionnaires, pourra les signaler sans les froisser. Gardez votre calme et abordez le problème dans un esprit collaborateur.

La RPA et le CMV partagent un objectif commun : le bien-être des résidents. Vous trouverez une solution à un problème qui aura été soulevé par vos aînés. En contrepartie, les gestionnaires pourraient aussi soumettre au CMV une problématique ou une suggestion que la RPA souhaite mettre de l'avant.

*En conclusion, c'est
en se parlant qu'on se
comprend.*

Renouvellement de votre bail

PREMIÈRE ÉTAPE : L'AVIS AU LOCATAIRE PAR LA RPA

En vue de modifier le bail, il faut tout d'abord recevoir un [avis écrit](#) de la RPA pour vous informer des modifications demandées. On ne peut pas donner cet avis à n'importe quel moment; il y a des délais de signification à respecter selon le type de bail et sa durée. Si ces délais ne sont pas respectés, votre bail est reconduit automatiquement sans modification.

Faites attention aux RPA qui, n'ayant pas respecté les délais, offrent de vous augmenter avec un « rabais » ou « bonus » permettant de maintenir le même prix que l'année précédente. Lorsqu'arrivera votre prochain renouvellement, le pourcentage d'augmentation sera basé sur le prix actuel de votre loyer en excluant le fameux rabais ou bonus. À éviter !

La loi est simple : délais non respectés



Bail reconduit sans changement

Le tableau suivant illustre bien ces délais de signification :

Tableau des délais d'avis	
Durée du bail	Délai de transmission de l'avis
Bail de 12 mois ou plus	Entre 3 et 6 mois avant la fin du bail
Bail de moins de 12 mois	Entre 1 et 2 mois avant la fin du bail
Bail à durée indéterminée	Entre 1 et 2 mois avant la modification proposée
Bail d'une chambre	Entre 10 et 20 jours avant la fin du bail à durée fixe ou avant la modification proposée si le bail est à durée indéterminée

Notre site web vous présente un dossier sur ce sujet.
Pour le consulter, nous vous invitons à cliquer ici :

[Augmentation de loyer](#)



Référence :

<https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/reconduction-du-bail-et-fixation-de-loyer/modification-d-une-condition-du-bail#3>

DEUXIÈME ÉTAPE : RÉPONSES POSSIBLES À UNE AUGMENTATION DE LOYER

À la suite de la réception du formulaire « Avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail » de votre RPA, vous avez 1 mois pour répondre à cet avis, sans réponse de votre part, votre bail est automatiquement reconduit aux nouvelles conditions demandées par la RPA.

Vous avez trois possibilités de réponses, sauf si vous êtes membre d'une coopérative d'habitation ou si votre RPA a été construite il y a MOINS de cinq ans. Dans ce cas, la RPA est protégée par l'article 1955 du C.c.Q. et vous ne pouvez pas utiliser le deuxième choix.

Vos choix sont :

- J'accepte le renouvellement du bail avec ses modifications.
Le bail est reconduit aux conditions demandées par la RPA. Si vous ne répondez pas, cela signifie aussi que vous acceptez.
- Je refuse les modifications proposées et je renouvelle mon bail. **(2^e choix)**
Gardez une copie de votre réponse en incluant l'avis de réception signé par le propriétaire ou le gestionnaire de la RPA.
- Je ne renouvelle pas mon bail et je quitterai le logement à la fin du bail.

Certaines RPA n'utilisent pas le formulaire du TAL et « OUBLIENT » d'indiquer le deuxième choix.

Nous vous suggérons fortement d'utiliser le formulaire du TAL pour répondre :

[Réponse du locataire à l'avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail](#)



TROISIÈME ÉTAPE :

DÉTERMINATION DES CONDITIONS DU BAIL ET DU PRIX DU LOYER

Si vous optez pour le **2^e choix**, c'est-à-dire de renouveler tout en refusant l'augmentation et les modifications proposées à votre bail, votre RPA peut :

1. Demander de négocier.
2. Ne pas vous répondre et, par défaut, ne pas vous augmenter. C'est le cas lorsque la RPA ne vous répond pas dans un délai d'un mois suivant la réception de votre refus d'augmentation.
3. Demander au TAL (Tribunal Administratif du Logement) de fixer le prix du loyer dans un délai d'un mois de la réception de votre refus d'augmentation. **Ce n'est pas à vous d'en faire la demande.**

Vous n'êtes pas obligé de négocier. Si vous négociez, prenez un temps de réflexion **avant** de signer quoique ce soit et parlez-en avec des personnes de confiance. Si le montant négocié ne fait toujours pas votre affaire, vous pouvez rester sur votre position et laisser la RPA ouvrir un dossier au TAL. Ainsi, votre RPA s'adressera au TAL pour demander la fixation du prix du loyer. Souvent, lorsqu'il y a un grand nombre de refus, la RPA tente à nouveau de négocier avec ses locataires pour éviter les procédures du TAL. D'autre part, si votre RPA n'ouvre pas un dossier au TAL dans un délai d'un mois de la réception de votre réponse, par défaut, votre ancien bail est reconduit sans modification ni augmentation.

C'est la RPA qui devra apporter les documents nécessaires pour tenter de démontrer que son augmentation est justifiée et le TAL fixera le loyer. Soyez vigilant, il existe plusieurs sources de revenus autres que les loyers des résidents. Pensez aux locaux loués, comme la pharmacie, le dépanneur, le salon de coiffure, etc. Demandez au CISS ou CIUSS de votre région les montants des subventions reçues par votre RPA en lien avec la pandémie. C'est possible de le faire grâce à l'accès à l'information.

Pour toute question ou assistance, n'hésitez pas à vous adresser au [Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes](#) (CAAP) dont les coordonnées apparaissent à la dernière page de ce bulletin.

Services payés et non rendus

Entre les mois de mars 2020 et février 2022, différentes mesures sanitaires ont eu pour conséquences de restreindre totalement ou partiellement les locataires dans l'utilisation, la disponibilité ou l'accès à certains services ou lieux inclus à leurs baux.

Au 23 février 2023, il y avait 41 demandes conjointes déposées au Tribunal administratif du logement (TAL) pour obtenir un remboursement des services payés et non rendus. La plus vieille demande a été déposée le 6 mai 2021 et n'est toujours pas réglée.

Actuellement, ces autres causes sont en attente d'une décision finale dans le dossier type Les Jardins Le Renoir. En effet, malgré la victoire des résidents de cette RPA, la cause sera portée en appel suite à la demande de la RPA et est aussi en attente pour une demande en Pourvoi en Cour Supérieure du Québec. Toutes ces procédures demandées par la RPA augmentent considérablement les honoraires de l'avocate payée par les résidents concernés.

Ces procédures d'appel pourraient faire en sorte que la décision finale serait alors prise après le délai de prescription de trois ans et les aînés qui attendent le résultat final de cette cause pour déposer leur demande conjointe se verront amputés du remboursement des services payés et non reçus pour toute période dépassant les trois ans de la prescription. Ainsi pour une demande de remboursement déposée le 1er juin 2023, la période de mars, avril et mai 2020 ne sera pas couverte. Par ailleurs, vous pouvez déposer une demande de remboursement personnelle si vous ne parvenez pas à trouver au moins un autre résident pour déposer une demande conjointe.

Cette cause type est importante pour nous tous. C'est la raison pour laquelle l'ACROQ soutient les résidents de cette RPA dans leurs démarches. Vous pouvez également les aider en contribuant financièrement pour les soutenir, car cette cause type fera jurisprudence (voir l'encadré ci-contre).

Si vous préférez poster un chèque, libellez-le à l'ordre de « ACROQ », indiquez « SOLIDARITÉ-AÎNÉS » comme raison et postez-le à notre trésorier :

ACROQ Solidarité-Aînés
a/s M. Robert Vinet
613-2120, rue St-Jean-Baptiste
Beloeil Qc J3G 0V7

*Nous vous invitons à
contribuer au fonds
SOLIDARITÉ-
AÎNÉS.*

*Pour connaître les
instructions afin de
faire parvenir votre
contribution, cliquez
sur le lien :*

[https://acroq.ca/fonds-
solidarite-aines-2/](https://acroq.ca/fonds-solidarite-aines-2/)



*Un p'tit 2\$ peut faire
la différence !*

Pour toute question ou assistance pour renouveler votre bail

Nous vous invitons à consulter notre site internet pour obtenir les dernières informations concernant la vie en RPA.

<https://acroq.ca>



Vous pouvez vous adresser à différents endroits, par exemple, à votre Comité de Milieu de Vie (CMV) ou au [Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes](#) (CAAP).

Pour joindre le CAAP, composez le numéro sans frais : **1 877 767-2227** ou appeler directement le CAAP de votre région.

Voici la liste des CAAP par région :

Abitibi-Témiscamingue

139, avenue Québec, bureau 101
Rouyn-Noranda QC J9X 6M8
Tél. : 819 797-2433 – Fax : 819 797-2432

Bas-Saint-Laurent

125, boulevard René-Lepage Est, Bureau 311
Rimouski QC G5L 1N9
Tél. : 418 724-6501 – Fax : 418 725-7411

Capitale-Nationale

265, rue de la Couronne, Bureau 110
Québec QC G1K 6E1
Tél. et Fax : 418 681-0088

Côte-Nord

1255, rue Daniel, Bureau 208
Sherbrooke QC J1H 5X3
Tél. : 819 823-2047 – Fax : 819 575-4800

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

37, rue Chrétien, Bureau 22
Gaspé QC G4X 1E1
Tél. : 418 368-7433 – Fax : 418 368-6991

Île de Montréal

4900, rue Jean-Talon Ouest, Bureau 210
Montréal QC H4P 1W9
Tél. : 514 861-5998 – Fax : 514 861-5999

Lanaudière

490 Saint-Charles-Borromée N
Joliette QC J6E 4R7
Tél. : 450 759-7700 – Fax : 450 759 5678

Laurentides

255-3-2, rue de Martigny ouest
Saint-Jérôme QC J7Y 2G4
Tél. : 450 565-9111 – Fax : 450 565-1114

Laval

672, boulevard des Laurentides, Bureau 217
Laval QC H7G 4S6
Tél. : 450 662-6022 – Fax : 450 662-9620

Mauricie et Centre-du-Québec

1060, rue Saint-François-Xavier, Bureau 330
Trois-Rivières QC G9A 1R8
Tél. : 819 840-0451 – Fax : 819 840-0454

Montérégie

125, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-le-Richelieu QC J3B 2C4
Tél. : 450 347-0670 – Fax : 450 347-2991

Nord-du-Québec (Jamésie)

552, 3e Rue, bureau 201 C.P. 626
Chibougamau QC G8P 2Y8
Tél. : 418 748-4670 – Fax : 418 748-2845

Outaouais

92, boul. St-Raymond, Bureau 203
Gatineau QC J8Y 1S7
Tél. : 819 770-3637 – Fax : 819 770-4748

Saguenay-Lac-Saint-Jean

1015, rue Boivin
Alma QC G8B 1Y9
Tél. : 418 662-6774 – Fax : 418 662-1087