Aînés, des réponses à vos questions

# 01

# Vos droits dans votre milieu de vie

AQDR

Ce document fait partie d'une série de quatre fascicules correspondant aux parties 01 à 04 du guide *Aînés, des réponses à vos questions*.

Le guide est une réalisation de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR nationale) qui remercie la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval pour ses commentaires et suggestions. Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien financier du ministère de la Justice.

**Coordination**
Serge Séguin

**Rédaction**
Maude Lapointe
Anne Falcimaigne

**Révision**
Anne Falcimaigne
Lyne Baillargeon

**Mise en page**
Mylène Choquette
Katarina Soskic

Le guide et les fascicules sont disponibles en version papier dans les sections locales de l'AQDR ou en version PDF sur le site : aqdr.org, onglet *Publications*.

Ce document peut être reproduit, en tout ou en partie, avec mention de la source.
© AQDR nationale

**Dépôt légal 2018**
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-9817262-4-7 (imprimé)
ISBN 978-2-9817262-5-4 (PDF)

**MISE EN GARDE**
**Ce fascicule donne des informations générales. Il ne doit en aucun cas être interprété comme un avis ou un conseil juridique. Il ne peut pas remplacer l'avis des experts qu'il est nécessaire de consulter dans une situation particulière.**

Financé par

Justice Québec

# Table des matières

## 01 | Vos droits dans votre milieu de vie

1 **En appartement** ..... **2**
- Le bail de logement ..... 2
- Les droits et obligations du propriétaire ..... 5
- Les droits et obligations du locataire ..... 8
- La cession de bail et la sous-location du logement ..... 9
- Le renouvellement et la résiliation du bail ..... 10
- La Régie du logement ..... 12

2 **En résidence pour aînés** ..... **13**

3 **En ressource intermédiaire** ..... **16**

4 **En centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)** ..... **17**

5 **Le maintien à domicile** ..... **18**

6 **Les ressources** ..... **20**

# Présentation de l'AQDR

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) est un organisme sans but lucratif qui, depuis près de 40 ans, se consacre à la défense collective des droits des aînés. Forte de ses 25 000 membres, l'Association se distingue par son implication au Québec grâce au travail de ses 42 sections dynamiques et dévouées à la cause. L'AQDR canalise l'ensemble des revendications des personnes aînées de la province et les soumet, en leur nom, aux instances appropriées.

L'AQDR a pour mission exclusive la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes aînées, retraitées ou préretraitées. Elle porte leur voix sur la place publique, représente leurs droits et agit comme moteur de changement pour l'amélioration de leur qualité de vie. Les activités à portée sociale et politique sont au centre de la programmation annuelle de l'AQDR.

L'AQDR adhère à une vision dynamique du vieillissement en tant que période de plénitude où les personnes aînées disposent de la capacité à maîtriser leur vie, à évoluer et à s'engager dans leur communauté. L'AQDR assure un rôle de meneur dans la défense des droits des personnes aînées, notamment ceux des plus vulnérables.

**Certains milieux où vous pouvez vivre ne sont pas nécessairement soumis aux obligations du bail de logement. C'est le cas des chambres dans un établissement hôtelier ou un établissement de santé et de services sociaux ou encore d'une chambre louée directement dans la résidence principale du propriétaire lorsqu'il n'y a pas plus de deux chambres disponibles à la location.**

**De plus, il faut que ces chambres n'aient pas d'entrée ni de salle de bain distinctes de celles utilisées par le locateur. Si vous résidez dans un logement dont plus du tiers de la superficie totale est utilisée à d'autres fins que pour y vivre, par exemple pour des fins commerciales, vous ne serez pas non plus soumis aux obligations de bail de logement. Certaines règles diffèrent également pour les logements à loyer modique. Par contre, si vous habitez dans une résidence privée pour aînés, cette section vous concerne.**

# 1 En appartement

## Le bail de logement

Le bail de logement est un contrat entre le locataire et le propriétaire de l'immeuble, que l'on appelle « locateur » dans le *Code civil du Québec.* Contre le paiement d'un loyer chaque mois, le propriétaire vous permet de demeurer dans le logement.

Le bail de logement prend la forme d'un formulaire obligatoire produit par la Régie du logement. Le règlement de l'immeuble fait partie de votre bail et un exemplaire doit vous en être remis avant la conclusion du bail. Le bail ou le règlement ne peuvent pas inclure n'importe quoi. Il est illégal d'aller à l'encontre des dispositions du *Code civil du Québec* en matière de bail de logement. Les clauses qui ne respectent pas la loi seront sans effet, c'est donc dire qu'elles n'existent pas. Toutefois, il vaut mieux vérifier la validité de ces clauses auprès d'un juriste avant de décider de ne pas les respecter. Le non-respect de clauses qui sont en fait légales pourrait engendrer de graves conséquences.

### Voici quelques exemples de clauses illégales qui peuvent se retrouver dans votre bail de logement ou dans le règlement de l'immeuble :

- Le propriétaire exige différents dépôts tels que pour des clés ou des meubles fournis. Le propriétaire a seulement le droit de demander un dépôt pour le premier mois de loyer. Si vous perdez vos clés ou une carte magnétique donnant accès à votre logement, le propriétaire ne peut pas vous facturer plus que le préjudice réel. Il serait abusif par exemple, de vous réclamer 30 $ pour le remplacement de la clé alors qu'il n'en coûte que 5 $. De plus, le propriétaire ne peut pas exiger des chèques postdatés ou que chaque versement excède un mois de loyer.
- Le propriétaire prévoit la possibilité de modifier les conditions du bail ou du règlement sans votre avis ni approbation. Il est interdit au propriétaire de modifier les conditions du bail lorsqu'il est en cours. Les changements proposés par le propriétaire peuvent se faire avec un avis préalable, une seule fois aux douze mois.
- Le propriétaire se dégage de toute responsabilité ou rend le locataire responsable des dommages causés sans sa faute. Le propriétaire ne peut pas se dégager de sa responsabilité et des dommages qui résultent de sa faute.
- Le propriétaire interdit la cession de bail ou la sous-location des lieux. Le propriétaire peut refuser la cession de bail ou la sous-location seulement lorsqu'il a des motifs sérieux de le faire, notamment lorsque le nouveau locataire est insolvable.

Si vous constatez que votre bail contient des clauses qui vous semblent contraires à la loi, vous pouvez contacter la Régie du logement. Il est donc important que vous preniez le temps de bien lire votre bail avant de le signer. Vous ne devez pas signer un bail lorsque vous subissez des pressions extérieures, il vaut mieux attendre et vous renseigner que signer un bail que vous ne comprenez pas.

### Lorsque j'ai loué mon logement, je n'ai rien signé. Je me suis entendu avec le propriétaire et j'habite maintenant ce logement. Est-ce que j'ai un bail de logement ?

→ Oui ! Comme vous avez une entente verbale avec le propriétaire qui vous permet d'occuper son espace, il s'agit d'un bail par tolérance. Autant vous que le propriétaire avez les mêmes droits et obligations que si vous aviez un bail par écrit. Par contre, vous devez prendre en considération que les écrits restent, mais les paroles s'envolent. Un bail écrit est beaucoup plus facile à prouver qu'un bail verbal en cas de litige. Toutefois, conformément au *Code civil du Québec,* le locateur est tenu, dans les 10 jours de la conclusion de l'entente verbale, de vous remettre un écrit indiquant le nom et l'adresse du locateur, le nom du locataire, le loyer, l'adresse du logement et toutes les mentions prescrites par le formulaire obligatoire produit par la Régie du logement.

### Mon propriétaire interdit la présence d'animaux dans mon logement, est-ce légal ?

→ Le propriétaire peut indiquer dans le bail ou le règlement de l'immeuble qu'il refuse la présence d'animaux ou de certains types d'animaux. Par exemple, beaucoup de propriétaires accepteront la présence de chats alors que celle des chiens sera interdite. De plus, si la clause d'interdiction ne mentionne que les chiens, vous pouvez en déduire que vous avez droit à la présence d'autres types d'animaux. Si aucune clause d'interdiction n'est présente dans votre bail, vous pouvez en déduire qu'aucun type d'animal n'est interdit. Cependant, plusieurs municipalités peuvent interdire certains types d'animaux ou races de chiens sur leur territoire, sans que cela soit nécessairement inscrit dans votre bail. Mais si votre animal vous est nécessaire afin de surmonter un handicap, on ne peut pas vous l'interdire : il s'agit d'un accommodement que le propriétaire est tenu d'accepter s'il ne lui cause pas une contrainte excessive.

### En cherchant un logement, j'ai vu que beaucoup d'annonces portent la mention *non-fumeur.* Est-ce que les propriétaires ont le droit d'exiger des locataires non-fumeurs ?

→ Les propriétaires ont le droit d'interdire à leurs locataires de fumer à l'intérieur. Par contre, le propriétaire ne peut pas refuser de louer un logement à des fumeurs. Ceux-ci devront alors fumer à l'extérieur afin de respecter l'interdiction. La nuance est donc importante. Cette interdiction de fumer à l'intérieur doit être inscrite dans le bail ou dans le règlement de l'immeuble.

### En visitant un logement, le propriétaire m'a informé que le bail est de 5 ans. Cela m'a surpris, la plupart du temps les baux commencent le 1er juillet jusqu'au 30 juin de l'année suivante. Est-ce que mon propriétaire peut exiger un bail de 5 ans ?

→ Un bail est un contrat entre deux parties. La loi prévoit seulement que le bail ne peut pas excéder 100 ans. Votre propriétaire est donc en droit d'offrir la location de son logement sur une durée de 5 ans.

### J'ai signé mon bail de logement sans le lire. Je prendrai le temps de le lire tranquillement chez moi. Si quelque chose me déplaît, ce n'est pas grave puisque je pourrai toujours annuler mon bail de logement dans un délai de 10 jours.

→ Non ! C'est faux. Vous ne bénéficiez pas d'un délai de grâce pour annuler votre engagement.

## Les droits et obligations du propriétaire

Le propriétaire doit s'assurer que les lieux loués sont propres à l'habitation, et ce, durant toute la durée du bail. Pour ce faire, il lui revient d'effectuer toutes les réparations nécessaires au bon maintien des lieux. Il est toutefois de la responsabilité du locataire d'effectuer les petites réparations courantes, comme un panneau d'armoire sorti de ses gonds ou une tringle de douche brisée. Le locataire doit aussi réparer tous les dommages résultant de sa propre faute.

Le propriétaire a aussi l'obligation de procurer la jouissance paisible des lieux, c'est-à-dire que le locataire puisse profiter de son logement paisiblement. Par exemple, si votre voisin fait du bruit à toute heure de la nuit, il revient au propriétaire de l'immeuble de régler la situation. De plus, le propriétaire ou ses représentants ne peuvent pas, par des paroles ou gestes répétés, vous contraindre à quitter votre logement.

Le propriétaire a aussi certains droits. Il peut reprendre le logement que le locataire habite pour s'y loger, y loger ses enfants, ses parents ou tout autre parent ou allié dont il est le principal soutien. Il peut également le reprendre pour subdiviser le logement, l'agrandir substantiellement ou en changer l'affectation. Toutefois, il ne peut reprendre un logement si le locataire ou son conjoint est âgé de 70 ans et plus, qu'ils occupent le logement depuis au moins 10 ans et qu'ils ont un revenu égal ou inférieur au revenu maximal permettant d'être admissible à un logement à loyer modique. Ces conditions sont cumulatives. Par contre, même si le locataire ou son conjoint remplit tous ces critères, le propriétaire pourra quand même reprendre le logement si :

- le bénéficiaire de la reprise est âgé de 70 ans ou plus;
- il est un propriétaire-occupant lui-même âgé de 70 ans ou plus et il souhaite reprendre votre logement pour y loger quelqu'un de moins de 70 ans;
- il est lui-même âgé de 70 ans ou plus et souhaite reprendre le logement pour s'y loger.

Lors d'une reprise de logement, le propriétaire doit remettre un avis contenant les informations suivantes au locataire visé par la reprise :

- le nom complet de la personne qui habitera le logement;
- le degré de parenté entre le propriétaire et cette personne;
- les restrictions pouvant s'appliquer à la reprise du logement, notamment si le locataire est âgé de 70 ans et plus;
- la date prévue de la reprise du logement.

**L'AVIS DOIT ÊTRE TRANSMIS DANS LES DÉLAIS SUIVANTS :**

## Bail de **6 mois ou moins**

1. Avis au locataire un mois avant la fin du bail.
2. Le locataire a un mois pour répondre à partir du moment de la réception de l'avis. S'il n'y a pas de réponse, il sera tenu pour acquis que le locataire a refusé de quitter le logement.
3. Le propriétaire a un délai d'un mois à compter du refus du locataire de quitter les lieux ou de l'expiration du délai de réponse pour déposer une demande à la Régie du logement.

## Bail de **plus de 6 mois**

1. Avis au locataire six mois avant la fin du bail.
2. Le locataire a un mois pour répondre à partir du moment de la réception de l'avis. S'il n'y a aucune réponse, il sera tenu pour acquis que le locataire a refusé de quitter le logement.
3. Le propriétaire dispose d'un délai d'un mois à compter du refus du locataire de quitter les lieux ou de l'expiration du délai de réponse pour déposer une demande à la Régie du logement.

## Bail de **durée indéterminée**

1. Avis au locataire 6 mois avant la date prévue de reprise de logement.
2. Le locataire a un mois pour répondre à partir du moment de la réception de l'avis. S'il n'y a pas de réponse, il sera tenu pour acquis que le locataire a refusé de quitter le logement.
3. Le propriétaire dispose d'un délai d'un mois à compter du refus du locataire de quitter les lieux ou de l'expiration du délai de réponse pour déposer une demande à la Régie du logement.

Il faut aussi noter que le propriétaire est en droit de demander la résiliation du bail en formulant une demande à la Régie du logement lorsque le locataire n'a toujours pas payé son loyer après trois semaines de retard. Il peut aussi accéder au logement pour le faire visiter à un éventuel locataire ou acquéreur, pour y effectuer des travaux et vérifier l'état du logement.

### Mon propriétaire souhaite remplacer les tapis de mon appartement par du bois flottant. Toutefois, mes tapis sont en parfait état et je ne veux pas subir les désagréments de ces travaux. Est-ce que j'ai le droit de refuser ?

→ Un propriétaire est en droit d'apporter des améliorations ou de faire des réparations majeures pourvu qu'elles soient raisonnables. Avant d'exécuter ces travaux, le propriétaire doit respecter les formalités prévues par la loi. Même si vous ne pouvez pas refuser les travaux que votre propriétaire souhaite effectuer, vous avez tout de même des droits. Vous êtes en droit d'exiger que les travaux soient effectués dans un délai raisonnable et que votre logement soit dans un bon état de propreté à la fin des travaux. Si en raison de votre état de santé, vous croyez ne pas être capable de demeurer dans votre logement pendant les travaux, vous pouvez demander votre relocalisation temporaire aux frais du propriétaire.

### Est-ce que mon propriétaire peut se présenter chez moi n'importe quand ?

→ Non ! Votre propriétaire peut accéder au logement lors de certaines situations, mais cet accès se fait selon des conditions qu'il doit respecter. À défaut de le faire, vous pouvez refuser l'accès au logement. Lors des visites, vous pouvez exiger que le propriétaire ou son représentant soit présent.

#### Mon propriétaire veut faire visiter mon logement à un nouveau locataire, car j'ai résilié ou n'ai pas renouvelé mon bail

- Avis verbal ou écrit.
- Aucun délai prévu par la loi.
- Visites entre 9 h et 21 h.

#### Mon propriétaire veut vérifier l'état du logement ou le faire visiter à un possible acquéreur de l'immeuble

- Avis verbal ou écrit.
- 24 heures avant la visite.
- Visites entre 9 h et 21 h.

#### Mon propriétaire veut effectuer des travaux non urgents

- Avis verbal ou écrit.
- 24 heures avant les travaux.
- Travaux entre 7 h et 19 h.

#### Mon propriétaire veut effectuer des travaux urgents

- Pas d'avis requis.
- Pas d'horaire obligatoire.

Toutefois, ce droit doit être exercé avec discernement de la part du propriétaire.

## Les droits et obligations du locataire

Le locataire doit d'abord payer le loyer. En principe, le loyer est dû le premier jour de chaque mois, à moins d'une entente contraire avec le propriétaire.

### À qui puis-je remettre le paiement de mon loyer ?

→ Habituellement, vous devez remettre le paiement de votre loyer directement à votre propriétaire. Si vous ne savez pas qui c'est, parce que, par exemple, l'immeuble où vous habitez a été récemment vendu ou que votre propriétaire est décédé, vous pouvez demander à la Régie du logement d'y déposer le paiement de votre loyer.

### Comment puis-je payer mon loyer ?

→ Vous pouvez effectuer le paiement en argent comptant avec reçu, par mandat poste, chèque certifié, virement de fonds ou tout autre moyen que le propriétaire accepte. Il est important de toujours garder une preuve du paiement du loyer. En effet, en cas de contestation, vous aurez une preuve de paiement.

### Je suis en retard dans le paiement de mon loyer, que m'arrivera-t-il ?

→ Si vous êtes en retard de trois semaines et plus, votre propriétaire est en droit de s'adresser à la Régie du logement afin de résilier votre bail. Il ne peut pas lui-même résilier votre bail, l'autorisation de la Régie du logement est nécessaire. Par contre, si vous êtes en mesure de payer votre loyer, ainsi que les frais et intérêts, avant que la Régie du logement ait rendu sa décision, faites-le ! Vous pourrez ainsi éviter la résiliation de votre bail. Vous pouvez aussi tenter de vous entendre avec votre propriétaire. Si vous payez souvent votre loyer en retard de quelques jours ou de quelques semaines et que votre propriétaire en subit un préjudice sérieux, il peut demander la résiliation de votre bail pour le motif de retards fréquents.

Le locataire doit aussi veiller à la conservation des lieux loués, c'est-à-dire qu'il doit réparer les dommages qu'il a causés, et maintenir le logement dans un bon état de propreté. Un appartement en désordre ne veut pas nécessairement dire qu'il est malpropre. L'obligation du locataire est surtout de se conformer aux règles de sécurité et de salubrité d'un logement, par exemple, ne pas encombrer excessivement le logement. Le locataire doit aussi signaler au propriétaire toute détérioration importante qu'il constate.

Le locataire a droit au maintien dans les lieux, ce qui veut dire qu'il a le droit de rester dans le logement s'il remplit ses obligations. Par exemple, si le propriétaire vend l'immeuble, vous avez le droit de continuer à y habiter. Le droit au maintien dans les lieux s'applique même si vous n'êtes pas signataire du bail, par exemple lorsque votre colocataire décède. Le survivant peut alors continuer d'habiter les lieux loués, mais il doit aviser le propriétaire de son souhait de demeurer dans le logement dans un délai de deux mois suivant le décès. Ce droit au maintien dans les lieux s'applique sous réserve de certaines exceptions telles que la reprise du logement ou le changement d'affectation de l'immeuble.

Lorsque le propriétaire ne respecte pas ses obligations, le locataire a plusieurs recours. Il peut notamment demander une diminution de loyer, une résiliation du bail et même des dommages et intérêts. Il doit intenter ces recours auprès de la Régie du logement en remplissant le formulaire de demande. De plus, lorsque les lieux deviennent tellement impropres à l'habitation qu'il est impossible d'y vivre plus longtemps, car l'état du logement constitue une menace sérieuse pour la sécurité ou pour la santé, vous pouvez abandonner les lieux loués. Il s'agit d'une mesure exceptionnelle qui ne nécessite pas l'accord préalable du tribunal.

## La cession de bail et la sous-location du logement

La cession de bail et la sous-location d'un logement sont deux choses complètement différentes qui répondent à des besoins différents. Afin de choisir la bonne démarche, il faut se demander *« Est-ce que je souhaite revenir habiter mon logement ? »* Si la réponse est oui, la sous-location s'avère la meilleure voie, si votre réponse est non, la cession de bail devrait alors être préférée.

Dans les deux cas, il est nécessaire d'envoyer un avis de sous-location ou de cession à votre propriétaire. Des modèles sont disponibles auprès de la Régie du logement. L'avis doit au minimum contenir le nom et l'adresse de la personne qui reprendra le logement, ainsi que la date prévue de la cession ou de la sous-location. Assurez-vous de conserver une preuve de la réception de l'avis par le propriétaire puisque ce dernier aura 15 jours depuis la date de réception pour vous répondre. S'il ne répond pas dans ce délai, il sera réputé avoir accepté la cession ou la sous-location. Le propriétaire peut refuser la sous-location ou la cession, mais seulement pour des motifs sérieux comme l'insolvabilité du nouveau locataire.

**Vous ne pouvez pas céder ou sous-louer votre logement lorsque vous résidez dans une habitation à loyer modique (HLM), un logement d'un établissement scolaire pour étudiant ou si vous êtes marié ou uni civilement, que votre logement sert de résidence familiale et que votre conjoint refuse la cession ou la sous-location. Si vous vivez dans une résidence privée pour personnes âgées, il est possible de céder le bail ou de sous-louer, mais le nouveau locataire doit corres-pondre aux critères d'admission de la résidence.**

### Sous-location du logement

La sous-location ne met pas fin au bail entre vous et votre propriétaire. Un nouveau bail se créera plutôt entre le nouveau locataire et vous. Le bail entre votre propriétaire et vous continuera donc d'exister. Cela vous permet de réintégrer votre logement à la fin de la sous-location et le sous-locataire n'a donc pas droit au maintien dans les lieux.

Vous demeurez responsable de votre logement et de tout ce que votre sous-locataire y fait ou s'il ne paie pas son loyer. Le propriétaire peut demander la résiliation du contrat de sous-location pour les mêmes raisons que celles d'un bail régulier.

Vous devez garantir au sous-locataire un logement en bon état et la jouissance paisible des lieux. Le sous-locataire peut donc intenter des recours contre vous si, par exemple, des réparations tardent à se faire. Ce sera alors à votre tour d'intenter un recours contre votre propriétaire.

### Cession du bail de logement

La cession de bail brise le contrat entre vous et le propriétaire. Il se crée un bail entre le nouveau locataire et le propriétaire.

Le propriétaire n'a pas à signer un nouveau bail avec le nouveau locataire. C'est plutôt vous qui devez signer un contrat de cession de bail avec le nouveau locataire. Il serait alors judicieux de remettre une copie du bail au nouveau locataire. Un modèle de *contrat de cession de bail* est disponible auprès de la Régie du logement ou sur son site sous l'onglet *Bail*.

Vous êtes alors libéré de toute obligation envers votre propriétaire. Vous ne pourrez donc pas revenir dans votre logement puisque ce n'est plus le vôtre.

## Le renouvellement et la résiliation du bail

Le renouvellement d'un bail de logement se fait automatiquement : lorsque le bail se termine, il se reconduit automatiquement aux mêmes conditions et pour la même durée. Seuls les sous-locataires ne bénéficient pas de ce renouvellement automatique.

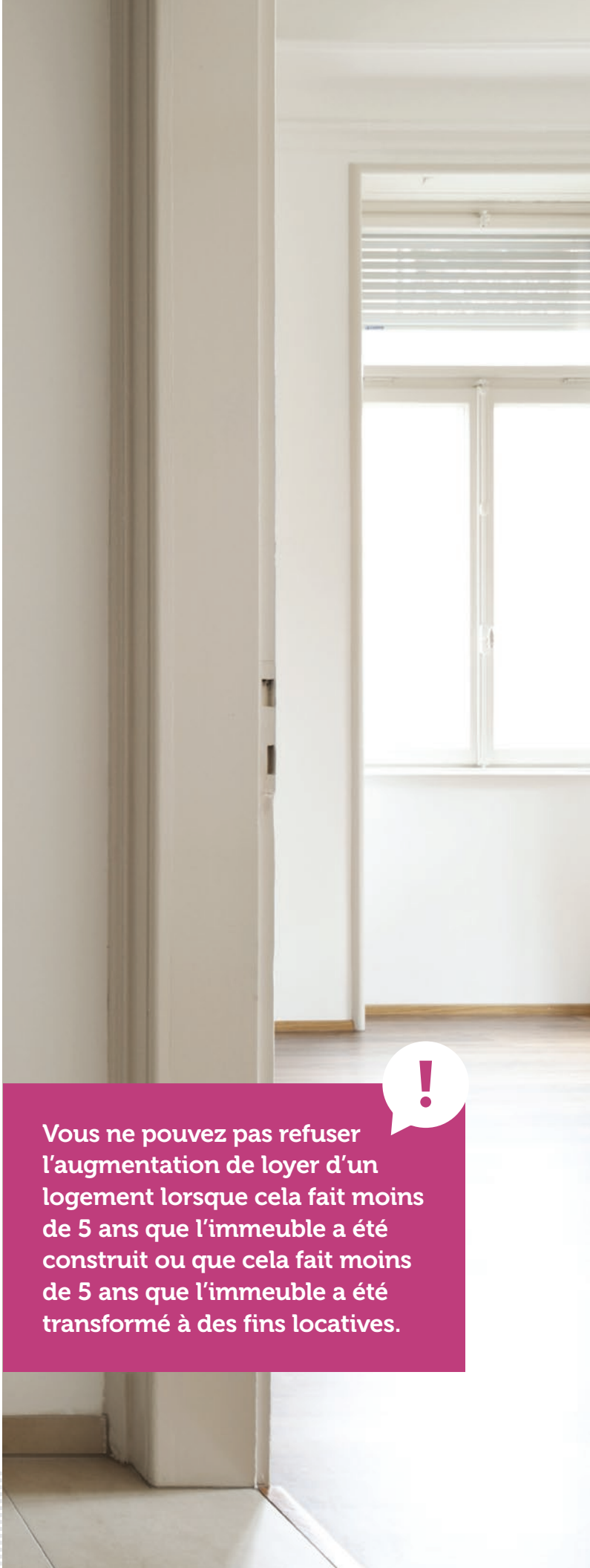
Généralement, le locataire recevra un avis de renouvellement de bail, car le propriétaire souhaite en modifier les différentes conditions. Le plus souvent, il s'agira de l'augmentation du loyer mensuel pour l'année suivante. L'avis doit être transmis par écrit dans les délais suivants :

- **Bail de moins de 12 mois**
  Avis au locataire 1 à 2 mois avant la fin du bail.
- **Bail de 12 mois et plus**
  Avis au locataire 3 à 6 mois avant la fin du bail.
- **Bail de durée indéterminée**
  Avis au locataire 1 à 2 mois avant la modification demandée.

Lorsque le locataire reçoit l'avis de modification des conditions du bail, différentes options se présentent à lui. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de l'avis, il peut :

- aviser le propriétaire qu'il accepte le renouvellement du bail avec ces nouvelles conditions ;
- aviser le propriétaire qu'il refuse les modifications et qu'il souhaite quitter son logement ;
- aviser le propriétaire qu'il refuse les modifications, mais qu'il souhaite continuer à occuper le logement.

**Si le locataire ne répond pas à l'avis, il sera réputé avoir accepté ces changements.**



**Vous ne pouvez pas refuser l'augmentation de loyer d'un logement lorsque cela fait moins de 5 ans que l'immeuble a été construit ou que cela fait moins de 5 ans que l'immeuble a été transformé à des fins locatives.**

### Mon logement est construit depuis moins de 5 ans. Mon propriétaire me dit qu'il peut faire ce qu'il veut en augmentant le prix du loyer mensuel ou en modifiant les conditions du bail et que je ne peux pas contester devant la Régie du logement parce qu'elle n'a pas compétence pour un immeuble de construction récente.

→ Même si vous ne pouvez pas refuser une augmentation de loyer lorsque votre immeuble a été construit depuis moins de 5 ans, votre propriétaire ne peut pas modifier unilatéralement les conditions de votre bail et vous imposer différents changements sous ce prétexte. La Régie du logement demeure compétente si vous souhaitez contester les autres décisions de votre propriétaire, peu importe le nombre d'années d'existence de votre immeuble.

### La fin de mon bail approche et je n'ai pas reçu d'avis, que se passe-t-il ?

→ Si vous souhaitez continuer d'habiter votre logement, votre bail sera automatiquement renouvelé aux mêmes conditions. Aucun avis n'est nécessaire lorsqu'il n'y a pas de modifications aux conditions du bail.

Si vous souhaitez plutôt quitter votre logement, vous devrez transmettre à votre propriétaire un avis de résiliation du bail dans les mêmes délais que pour un avis de modification des conditions du bail.

### Qu'est-ce que le propriétaire peut faire si je refuse les modifications au bail ?

→ Le propriétaire peut négocier un règlement à l'amiable avec vous. Il peut aussi s'adresser à la Régie du logement afin que la question soit tranchée. Toutefois, un mauvais règlement vaut mieux qu'un bon jugement, car les deux parties éviteront de dépenser argent et temps. Le propriétaire peut aussi décider de ne rien faire et conséquemment le bail sera renouvelé aux mêmes conditions qu'avant.

### Je trouve que l'augmentation de loyer demandé par mon propriétaire est excessive, comment savoir s'il n'abuse pas ?

→ Il n'existe aucun taux fixe pour l'augmentation des loyers. Pour savoir si le propriétaire augmente votre loyer de manière raisonnable, vous pouvez prendre en compte différents facteurs :

- l'augmentation des taxes municipales ou scolaires ;
- les réparations effectuées dans votre logement ;
- les réparations effectuées sur l'ensemble de l'immeuble comme la réfection du toit ou de la plomberie ;
- les frais d'énergie s'ils sont inclus dans votre loyer.

Vous trouverez sur le site internet de la Régie du logement un outil de *calcul pour la fixation de loyer* sous l'onglet *Bail – Méthode de fixation de loyer.* Ce formulaire n'est toutefois pas obligatoire pour fixer une augmentation de loyer, il n'est qu'un outil de référence.

La résiliation du bail est possible dans certaines circonstances, même si le locataire ou le propriétaire ne peuvent pas mettre fin au bail selon leur bon vouloir.

**Vous ne pouvez pas résilier votre bail parce que vous avez acheté une maison ou avez divorcé. Vous pouvez résilier votre bail si :**

- vous emménagez dans une habitation à loyer modique (HLM) ;
- vous êtes une personne âgée qui êtes admise de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), dans une ressource intermédiaire, dans une résidence privée pour aînés ou dans tout autre lieu d'hébergement, quelle qu'en soit l'appellation, où vous sont offerts les soins infirmiers ou les services d'assistance personnelle que nécessite votre état de santé, que vous résidiez ou non dans un tel endroit au moment de votre admission ;
- vous avez un handicap qui rend l'occupation de votre logement impossible ;
- un tribunal a décidé que vous deviez être relogé.

Vous devez alors transmettre à votre propriétaire un avis écrit de résiliation de bail. Cet avis doit mentionner la date et la raison de votre départ. Il doit être envoyé à l'adresse de votre propriétaire identifiée sur votre bail, et ce, dans un délai de deux mois (bail d'un an et plus) ou d'un mois (bail de moins d'un an ou indéterminé).

Lorsque vous partez pour emménager dans un CHSLD, une ressource intermédiaire, une résidence privée pour aînés ou tout autre lieu d'hébergement où sont offerts les soins infirmiers ou les services d'assistance personnelle maintenant nécessaires à votre santé, vous devez joindre à l'avis une attestation de votre admission dans l'établissement d'hébergement et un certificat confirmant votre respect des conditions d'admission de l'établissement. Le certificat doit provenir d'un professionnel de la santé et des services sociaux, soit un médecin, un infirmier ou un travailleur social.

Si vous emménagez dans un autre type d'habitation, vous devez plutôt joindre à votre avis une attestation confirmant votre nécessité d'être relogé.

Vous devez payer votre loyer jusqu'à ce que le délai de l'avis prenne effet. Par contre, si votre propriétaire reloue votre logement avant la fin du délai, vous n'êtes plus tenu de payer à partir de la date de la relocation. De plus, si votre loyer inclut des montants pour des soins infirmiers, de l'assistance personnelle ou des services de repas, vous n'êtes tenu de payer que pour les services que vous avez effectivement reçus. Ces services et leurs coûts afférents sont détaillés à l'annexe 6 de votre bail.

La Régie du logement propose des modèles d'*avis de résiliation de bail* sur son site internet sous l'onglet *Formulaires et avis – Modèles d'avis*.

## La Régie du logement

La Régie du logement est un tribunal administratif du Québec qui a compétence en matière de bail.

Son rôle est de concilier les relations entre propriétaires et locataires. Elle publie de nombreuses informations sur son site internet ou sous forme de fiches à ses bureaux. Des formulaires de bail et des exemples d'avis y sont aussi disponibles. La procédure pour s'adresser à la Régie du logement est simple et accessible à tous. En cas de litige, c'est la Régie du logement qui tranchera entre le propriétaire et le locataire, et ce, avec impartialité.

Vous pouvez rejoindre la Régie du logement lorsque vous avez des questions concernant vos droits.

Dans vos démarches auprès de la Régie, vous pouvez être accompagné par une association de soutien aux locataires. Pour trouver l'organisme le plus proche de son domicile, on s'adresse au Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ).

# 2 En résidence pour aînés

Emménager dans une résidence privée est une décision importante qui doit être longuement réfléchie. Lors de la visite des différentes résidences, il est essentiel que vous posiez des questions afin de bien comprendre les obligations qu'entraînera la signature du bail et si les services offerts par la résidence correspondent à vos besoins. Être accompagné par un proche de confiance lors de ces visites peut aussi s'avérer bénéfique dans votre prise de décision.

**Avant de signer le bail avec la résidence, assurez-vous d'avoir les informations suivantes :**

- si c'est une résidence pour personnes autonomes ou semi-autonomes;
- la liste des services offerts et leurs coûts;
- les règlements de la résidence;
- la procédure de déclaration des accidents de la résidence;
- une copie du code d'éthique du personnel de la résidence, ainsi que du calendrier des activités et loisirs;
- une copie du menu des repas offerts ou, du moins, la possibilité de le consulter.

**Vous ne devez pas confondre les résidences privées pour aînés avec les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les ressources intermédiaires. Les CHSLD et les ressources intermédiaires ne sont pas de la compétence de la Régie du logement. La présente section porte sur les résidences privées pour aînés (RPA) qui sont de la compétence de la Régie du logement.**

Le bail d'une résidence privée pour aînés est le même que le bail régulier. Vous pouvez donc vous référer à la section du bail de logement en tenant compte des quelques particularités propres aux baux des résidences privées.

L'une des particularités est qu'il y est impérativement ajouté une annexe 6 obligatoire qui énumère les services offerts par la résidence, ainsi que leurs coûts. Vérifiez toujours que cette annexe est bien remplie et que tous les services auxquels votre bail vous donne droit sont bien inscrits avec les coûts qui y sont rattachés. Au fil des années, l'AQDR a été à même de constater que plusieurs résidences ne complètent pas de manière adéquate cette annexe 6 obligatoire.

### Est-ce que mon propriétaire peut ajouter, retirer ou augmenter le prix des services prévus à mon annexe au bail, en cours de bail ?

→ Non ! Votre propriétaire ne peut pas modifier unilatéralement votre bail une fois que celui-ci est signé, et ce, pour toute sa durée. Les services prévus au bail et à l'annexe 6 doivent être maintenus en quantité et en qualité sans modification de prix. Une modification aux services ne peut se faire en cours de bail qu'avec votre accord.

Lorsque votre état de santé se modifie, votre résidence doit signifier ce changement à la personne responsable de votre dossier au centre intégré de santé et de services sociaux (CIUSSS ou CISSS). Le professionnel responsable du dossier devra s'assurer de votre évaluation et établir avec vous les nouveaux services dont vous avez besoin. Ces services peuvent être offerts par votre résidence ou votre CIUSSS ou CISSS via le centre local de services communautaires (CLSC). Il faut prendre note que si le CLSC n'a pas la main-d'œuvre nécessaire pour rendre le service demandé, il se pourrait qu'il paie votre résidence afin que le personnel de votre résidence rende ce service. Si c'est vous qui choisissez de retenir les services de votre résidence, vous devrez payer le service.

### Est-ce que je peux retenir des services de ménage ou de soins à domicile autres que ceux qui me sont offerts à ma résidence, tels que ceux offerts par le CLSC ?

→ Oui, vous êtes en droit d'obtenir des services externes à ceux offerts par votre résidence. Par ailleurs, certains soins offerts par le CLSC peuvent être gratuits si l'évaluation effectuée par votre professionnel de la santé confirme qu'ils sont nécessaires à votre maintien à domicile.

### Qu'arrive-t-il lorsque je réside dans une résidence pour personne autonome et que je deviens semi-autonome ?

→ Vous pouvez demeurer dans votre résidence tout dépendant de votre situation. Tout d'abord, il est important de comprendre que les résidences ne sont pas catégorisées selon la clientèle présente, mais bien selon l'offre de service. Par exemple, vous êtes une personne autonome et résidez dans une résidence pour personnes autonomes. Toutefois, après quelques années, votre santé se détériore et vous devenez semi-autonome. Vous pourrez demeurer dans votre résidence pour personnes autonomes si les services dont vous avez maintenant besoin sont dispensés par un tiers, tel le CLSC.

En résidence privée, vous en côtoyez tous les jours le personnel. Gardez toujours en tête qu'il est de votre droit d'être traité de façon courtoise, avec équité et empathie. De plus, la résidence a l'obligation d'adopter un code d'éthique pour son personnel. Ce code d'éthique détermine la conduite que doit avoir le personnel de l'établissement avec vous. Le personnel de la résidence ne peut pas, entre autres, accepter des donations ou des legs de votre part ou vous solliciter pour quelque raison que ce soit. Le personnel doit toujours vous traiter avec respect et politesse. Le code d'éthique doit aussi affirmer une philosophie de bientraitance en vertu de laquelle les actions posées envers les résidents doivent favoriser leur bien-être, leur épanouissement et leur pouvoir de décision.

Votre résidence privée est un substitut de votre milieu de vie et vous avez le droit de recevoir des visiteurs lorsque vous le souhaitez, et ce, sans restrictions, comme lorsque vous viviez dans votre appartement ou votre maison. Votre logement en résidence est votre chez-vous et vous pouvez aller et venir comme bon vous semble, tout en respectant vos corésidents.

### Le propriétaire de la résidence m'affirme que l'immeuble est assuré, est-ce que je dois assurer mes biens ?

→ Oui ! Il est de votre responsabilité d'assurer vos biens personnels et le propriétaire de la résidence peut même exiger de votre part une preuve d'assurance.

### Est-ce que mon propriétaire peut transformer ma résidence pour personnes autonomes en résidence pour personnes semi-autonomes durant mon bail ?

→ Oui, mais cela ne change rien à votre statut en tant que locataire. Vous demeurez une personne autonome.

### La résidence où je demeure cesse ses activités. Que m'arrivera-t-il et qu'est-ce que je dois faire ?

→ Cela dépend de la raison pour laquelle votre résidence cesse ses activités. Si votre résidence ferme ses portes à la suite d'une décision du propriétaire, il devra vous en informer et vous soutenir dans vos démarches de relocalisation. Votre CIUSSS ou CISSS peut aussi prendre votre relocalisation en charge. De plus, votre propriétaire aura l'obligation de vous verser une indemnité représentant trois mois de loyer et les frais de déménagement. Si votre résidence ferme ses portes parce qu'elle a perdu sa certification, vous pouvez mettre fin à votre bail dans un délai de 60 jours de la perte de la certification, et ce, en signifiant cette décision à votre propriétaire au moins 15 jours avant votre départ. Le CLSC local vous apportera également du soutien dans votre processus de changement de logement. Les services de soins et de soutien doivent être maintenus pendant le processus de fermeture de la résidence et ils seront dispensés par votre CLSC local puisque votre propriétaire ne peut plus exploiter la résidence. Il faut noter que, dans ce cas-ci, le propriétaire n'a pas à vous indemniser pour les inconvénients que vous vivez.

## OÙ PORTER PLAINTE LORSQUE JE CONSTATE QUE JE VIS DES SITUATIONS DÉRANGEANTES DANS MA RÉSIDENCE ?

### Il s'agit des services rendus aux résidents

1. Apportez votre plainte à l'attention du propriétaire de la résidence et essayez de vous entendre avec lui.
2. Si l'entente n'est pas possible, vous pouvez alors porter plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région. Vous pouvez obtenir de l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou du service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec.
3. Si vous êtes insatisfait de la réponse du Commissaire aux plaintes, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

### Il s'agit d'un élément du bail, comme le mauvais entretien ou la fixation du prix du loyer

Vous devez vous adresser à la Régie du logement.

# 3 En ressource intermédiaire

Les ressources intermédiaires sont, comme leur nom l'indique, des lieux d'hébergement se situant entre l'autonomie du logement ou de la résidence privée et les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Elles ont pour objectif d'offrir un milieu de vie se rapprochant du logement ordinaire tout en offrant les services de soutien et d'assistance dont vous avez besoin.

Il faut passer par le réseau public de la santé (CIUSSS ou CISSS) afin d'obtenir une place en ressource intermédiaire. Il existe quatre principaux types de ressources intermédiaires :

- l'appartement supervisé ;
- la maison de chambres ;
- la maison d'accueil ;
- la résidence de groupe.

Une ressource intermédiaire est votre chez-vous. Vous avez droit à la sécurité, à votre dignité et au respect.

## Je souhaite porter plainte, où puis-je m'adresser ?

Ce sont les mêmes étapes qu'une plainte pour des services en résidence : d'abord contacter la direction, ensuite le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région avec l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou du service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec. Si vous êtes insatisfait de la réponse du Commissaire aux plaintes, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

# 4 En centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Les CHSLD accueillent les gens en perte d'autonomie ou non autonomes. Il y en a trois sortes :

- publics et privés conventionnés : ces deux types de CHSLD ont le même fonctionnement et les mêmes modalités d'admission à la seule différence que les CHSLD publics sont la propriété de l'État et que les privés conventionnés sont des entreprises privées subventionnées par l'État afin d'héberger des personnes à moindre coût ;
- privés : ce sont des entreprises privées, indépendantes et autonomes. Les critères d'admission, les tarifs et le fonctionnement de l'établissement sont donc laissés à la complète discrétion du ou des propriétaires.

Les informations de la présente section ne s'appliquent donc pas aux CHSLD privés.

Les CHSLD sont votre milieu de vie, c'est votre chez-vous. Vous ne pouvez pas être facturé en supplément lorsque vous souhaitez obtenir des services de base comme le lavage des vêtements personnels, les repas ou les services d'hygiène. Le personnel du CHSLD doit interagir avec vous de manière courtoise, équitable, compréhensive et dans le respect de vos besoins, de votre autonomie, de votre dignité, de votre intimité et de votre sécurité.

Toutefois, ne peut pas vivre en CHSLD qui le veut bien. Afin d'y être hébergé, vous devez remplir certaines conditions, notamment quant au nombre d'heures de soins dont vous avez besoin. Vous devrez subir une évaluation déterminant votre profil et votre autonomie. Les conditions d'admission dans un CHSLD ne sont pas prévues dans un règlement, c'est plutôt le gouvernement qui au fil des années les modifie. Il vous faut noter que les délais d'attente pour ce type d'hébergement sont souvent très longs, allant d'une à deux années. Pendant cette période d'attente, vous pourrez être logé temporairement dans un hébergement transitoire.

## Je voudrais emménager dans un CHSLD public ou privé conventionné, mais je ne sais pas si j'en ai les moyens.

Lorsque vous êtes admis dans un CHSLD public ou privé conventionné, c'est la Régie de l'assurance maladie qui prendra la décision quant à la contribution que vous devrez payer. En date du 1er janvier 2018, le prix maximum payable mensuellement est de :

- 1 867,50 $ pour une chambre individuelle ;
- 1 560 $ pour une chambre à deux lits ;
- 1 162,50 $ pour une chambre à trois lits ou plus.

Ces frais incluent les services reliés au logement et aux repas, les produits et les soins d'hygiène personnelle, ainsi que tout équipement utilisé à des fins thérapeutiques. Si vous n'êtes pas en mesure d'assumer financièrement votre hébergement, le montant de votre contribution pourra être réévalué pour tenir compte de votre capacité de payer, et ce, sur demande, en remplissant le formulaire *Demande d'exonération ou de réévaluation* disponible sur le site internet de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

## Je souhaite porter plainte, où puis-je m'adresser ?

Ce sont toujours les mêmes étapes : d'abord contacter la direction, ensuite le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région avec l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou du service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec. Si vous êtes insatisfait de la réponse du Commissaire aux plaintes, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

# 5 Le maintien à domicile

Perdre un peu de son autonomie est un processus normal du vieillissement. Des programmes existent afin de vous aider à demeurer dans votre domicile le plus longtemps possible. La première démarche serait de contacter votre CIUSSS ou CISSS afin d'en apprendre plus sur les différents programmes pouvant répondre à vos besoins. Le CIUSSS ou CISSS offre, en concertation avec des organismes de votre milieu, des programmes d'aide pour des soins de santé et d'assistance, des services de préparation de repas et du transport pour vos déplacements. De plus, lorsque vous êtes âgé de 70 ans et plus, vous pouvez obtenir un crédit d'impôt remboursable pour des dépenses liées à des services de maintien à domicile. Il s'agit du *Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés* régi par Revenu Québec.

### J'ai peu de moyens financiers. Est-ce que les services de maintien à domicile sont gratuits ?

→ Les services dispensés par le CIUSSS ou CISSS via le CLSC local sont gratuits, mais, si vos besoins ne concernent que des services d'entretien domestique (cuisine, lessive ou ménage), le CLSC vous réfèrera à des organismes d'économie sociale qui vous demanderont une contribution financière. N'oubliez pas de conserver tous vos reçus de services de maintien à domicile, car ils seront vos pièces justificatives pour obtenir votre *Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés* régi par Revenu Québec.

### J'ai de la difficulté à me déplacer dans mon domicile, mais je n'ai pas les moyens financiers d'adapter ma résidence. Existe-t-il de l'aide ?

→ Il existe un *Programme d'adaptation de domicile* chapeauté par la Société d'habitation du Québec. Il verse au propriétaire du domicile une aide financière afin d'exécuter les travaux d'adaptation répondant aux besoins de la personne à mobilité réduite. Il peut s'agir, par exemple, d'installer une rampe d'accès extérieure, de réaménager la salle de bain ou encore d'élargir les cadres de portes. Vous pouvez aussi bénéficier du *Programme de logements adaptés pour aînés* créé par la Société d'habitation du Québec. Ce programme a le même but que celui d'adaptation du domicile sauf qu'il s'adresse aux personnes âgées de 65 ans et plus. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, vous pouvez vous adresser à la Société d'habitation du Québec.

Il peut arriver que, pour pouvoir rester à votre domicile, des membres de votre famille ou des amis vous aident dans vos tâches hebdomadaires ou prennent soin de vous. Ces proches sont alors considérés comme des proches aidants. On ne choisit pas de devenir *proche aidant*, il s'agit souvent d'un mécanisme naturel qui prend ses fondements dans l'affection que le proche aidant a envers la personne dans le besoin. Être un proche aidant présente son lot de difficultés et c'est pour cette raison qu'il existe des ressources s'adressant particulièrement à eux.

Le guide *Aider un proche au quotidien,* produit par le gouvernement du Québec, aborde le soutien financier, les mandats de protection et le soutien psychologique nécessaire au travail du proche aidant. On le trouve sur le site du ministère de la Famille en tapant le titre dans le moteur de recherche. D'autres ressources sont dédiées aux proches aidants :

- L'Appui pour les proches aidants d'aînés est présent dans toutes les régions du Québec. Il offre aux proches aidants des services psychologiques, de répit et de l'information, ainsi qu'une ligne d'écoute *Info-aidant;*
- le Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ) est un annuaire des organisations locales et régionales dont la mission est d'aider les proches aidants; son site web comporte une boîte à outils avec beaucoup d'informations;
- le Portail santé mieux-être vous permet d'en apprendre plus sur les problèmes de santé dont peut souffrir la personne que vous aidez, ainsi que les ressources appropriées;
- le chercheur de prestations de Service Canada vous permet, à la suite d'un court questionnaire, de connaître des programmes fédéraux ou provinciaux s'appliquant à votre situation;
- Revenu Québec vous informe sur les différents crédits d'impôts et mesures fiscales qui sont disponibles pour les proches aidants;
- Éducaloi a un article *Proche aidant : comment la loi vous outille* (taper proche aidant dans le moteur de recherche).

### Je suis encore capable de vivre seul, mais mon entourage insiste pour que j'aille vivre en résidence. Est-ce qu'ils peuvent décider de mon sort contre mon gré ?

→ Vous êtes maître de votre vie. Votre famille ne peut pas prendre de décisions à votre place à moins que vous ne soyez plus en mesure de le faire. Si votre entourage exerce des pressions importantes, vous pouvez communiquer avec votre CLSC local afin qu'un travailleur social vous rencontre et vous accompagne. Toutefois, si vous devez être hébergé dans un établissement de santé ou de service sociaux afin d'y recevoir des soins nécessaires à votre état de santé et que vous êtes jugé inapte à consentir à vos soins, un représentant légal, un conjoint ou un proche parent tel qu'un membre de votre famille pourra prendre la décision à votre place. En cas de forte mésentente entre la décision prise et votre opinion, le tribunal pourrait être appelé à trancher la question.

# 6 Les ressources

**AQDR Québec –**
***Service Coup de pouce aux aînés***
418 524-0437
aqdr-quebec.org

**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**
sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/#liste-commissaires

**Commission des services juridiques (bureaux d'aide juridique)**
1 800 842-2213
csj.qc.ca/commission-des-services-juridiques/

**Éducaloi**
educaloi.qc.ca

**Équijustice – Réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne**
Région de Montréal : 514 522-2554
Autres régions : 1 877 204-0250
equijustice.ca

**Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)**
Région de Québec : 418 527-9339
Autres régions : 1 877 527-9339
fcaap.ca

**Info-Santé**
**Info-Social**
811

**L'APPUI pour les proches aidants d'aînés**
1 855 852-7784
lappui.org

**LIGNES TÉLÉPHONIQUES**

- **Service Info-aidant**
  1 855 852-7784
- **Centre de prévention du suicide**
  1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
- **Centre de référence du Grand Montréal**
  514 527-1375
- **Ligne Aide Abus Aînés**
  1 888 489-2287
  aideabusaines.ca
- **Ligne Tel-Aînés**
  514 353-2463
- **Ligne Agressions sexuelles**
  1 888 933-9007
- **Ligne Interligne (anciennement Gai écoute)**
  514 866-0103 ou 1 888 505-1010
  interligne.co
- **S.O.S. violence conjugale**
  1 800 363-9010

**Ministère de la famille**
mfa.gouv.qc.ca

**Portail santé mieux-être**
sante.gouv.qc.ca

**Protecteur du citoyen**
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

**Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)**
Région de Montréal : 514 864-3411
Région de Québec : 418 646-4636
Autres régions : 1 800 561-9749
ramq.gouv.qc.ca

**Régie du logement**
Région de Montréal : 514 873-2245
Autres régions : 1 800 683-2245
rdl.gouv.qc.ca

**Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)**
Région de Montréal : 514 524-1959
Autres régions : 1 855 524-1959
ranq.qc.ca

**Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)**
Région de Montréal : 514 521-7114
Autres régions : 1 866 521-7114
rclalq.qc.ca

**Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)**
514 436-3744
rpcu.qc.ca

**Service Canada – Chercheur de prestations**
prestationsducanada.gc.ca

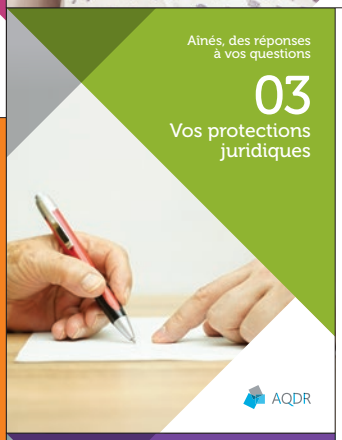
**Revenu Québec**
revenuquebec.ca

**Services Québec – Citoyens**
www4.gouv.qc.ca

**Société d'habitation du Québec**
1 800 463-4315
habitation.gouv.qc.ca

# Soyez bien informé

Consultez le guide *Aînés, des réponses à vos questions* et les trois autres fascicules, inscrivez-vous à notre bulletin électronique mensuel ou encore, participez aux activités de votre section AQDR locale. Vous trouverez tous les détails sur notre site Internet : aqdr.org.



AQDR

AQDR nationale

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES

1090, rue de l'Église, bureau 204
Verdun (Québec)  H4G 2N5

514 935-1551
Sans frais 1 877 935-1551

info@aqdr.org
www.aqdr.org

facebook.com/aqdrnationale