

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 3 janvier 2020

Madame Marie Rinfret  
Protectrice du citoyen  
Le Protecteur du citoyen  
800, place d'Youville, 19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4

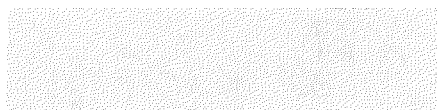
Madame la Protectrice du citoyen,

La présente fait suite à vos lettres du 11 juin et du 18 octobre 2019, en suivi du rapport du Protecteur du citoyen « Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle ». Dans ces correspondances, vous informez le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère des Affaires municipales et de l'habitation de l'appréciation des mesures implantées et prévues en plus de réitérer certaines de vos attentes en lien avec la poursuite des travaux.

Par la présente, le MSSS vous transmet la mise à jour du tableau de suivi des recommandations qui contient l'état d'avancement des travaux, les échéanciers liés à ceux-ci et la réponse du MSSS en suivi de l'appréciation que vous lui avez transmis.

Veuillez agréer, Madame la Protectrice du citoyen, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre,



Yvan Gendron

p. j. 1

c. c. M. Frédéric Guay, MAMH

N/Réf. : 19-MS-05591-01

Édifice Catherine-De Longpré  
1075, chemin Sainte-Foy, 14<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 2M1  
Téléphone : 418 266-8989  
Télécopieur : 418 266-8990  
[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)

TABLEAU – Appréciation du Protecteur du citoyen du Plan d’action conjoint du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et du ministère des Affaires municipales et de l’Habitation (MAMH) en suivi du rapport spécial du Protecteur du citoyen « Les résidences privées pour aînés(RPA) : plus que de simples entreprises de location résidentielle » (mise à jour du 2 décembre 2019)

No.	Recommandations	Actions proposées / livrables	État d’avancement des travaux/ justifications	Responsables	Collaborateurs	Échéancier
1	De concevoir, dans un langage adapté et compréhensible, un guide complet qui explique aux locataires et aux propriétaires de RPA leurs droits et leurs obligations respectifs pour signer, modifier ou résilier un bail et exercer leurs recours en cas de litige.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire deux guides de concert avec les partenaires gouvernementaux, après consultation des partenaires non gouvernementaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Un pour les résidents;</li> <li>o Un pour les exploitants.</li> </ul> </li> <li>• Diffuser les guides auprès des partenaires gouvernementaux (réseau de la santé et des services sociaux, Service Québec, Régie du logement (RDL) et en assurer la promotion par les partenaires non gouvernementaux (Réseau FADOQ, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), Regroupement québécois des RPA (RQRA), Réseau québécois des OSBL d’habitation (RQOH), tables régionales de concertation des aînés (TRCA), Fédération des centres d’assistance et d’accompagnement aux plaintes (FCAAP)).</li> <li>• Produire, sur la base des informations contenues dans les guides, des documents synthèses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux guides, l’un destiné aux futurs locataires et l’autre aux locataires actuels de RPA, ont été lancés le 8 octobre 2019. Les documents sont principalement diffusés par l’entremise des CAAP, avec la collaboration des partenaires non gouvernementaux. Les aînés et leurs proches peuvent aussi se les procurer dans les bureaux de la RDL et auprès du MSSS.</li> <li>• Une subvention de 150 000 \$ a été octroyée à la FCAAP dans le cadre du programme Québec ami des aînés pour soutenir le travail des CAAP, notamment par la production d’outils formulés à partir des guides. Cette aide a fait l’objet d’une annonce le 8 octobre 2019.</li> <li>• Les travaux sont en cours pour l’édition d’un guide pratique en ligne destiné aux exploitants.</li> </ul>	MSSS	MAMH	Hiver 2020, pour le guide à l’attention des exploitants
<b>Appréciation du Protecteur du citoyen<sup>1</sup></b>						
Le Protecteur du citoyen se dit satisfait de la publication des outils destinés aux locataires actuels et aux futurs locataires qui leur permettront de mieux comprendre leurs obligations légales et de s’assurer que leurs droits soient respectés. Le Protecteur du citoyen souhaite participer aux consultations pour la production du guide pour les propriétaires et s’attend à recevoir ce projet de guide dès qu’il sera soumis aux partenaires et s’engage à transmettre ses commentaires.						
<b>Réponse du MSSS au 2 décembre 2019</b>						
Le MSSS réitère la priorité accordée à la mise en œuvre de cette recommandation relevant de sa responsabilité. Le MSSS s’est assuré que le contenu du guide destiné aux exploitants de RPA soit réalisé avec la collaboration soutenue de la RDL et celles de partenaires non gouvernementaux concernés qui possèdent l’expertise nécessaire pour contribuer au respect des droits des locataires de RPA.						
Le document final sera donc transmis au Protecteur du citoyen au moment de son édition. Sa mise à jour est prévue en fonction des changements législatifs et réglementaires pouvant modifier les dispositions actuelles au fil des ans.						

<sup>1</sup> L’appréciation du Protecteur du citoyen est reformulée à partir de la lettre du 18 octobre 2019 adressée à monsieur Yvan Gendron sous la signature de madame Marie Rinfret.

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 4 avril 2019

Madame Marie Rinfret  
Protectrice du citoyen  
800, place d'Youville  
Québec (Québec) G1R 3P4

Madame la Protectrice du citoyen,

La présente lettre s'inscrit en suivi à votre rapport spécial : « Les résidences privées pour aînés (RPA) : plus que de simples entreprises de location résidentielle ». Elle vise à vous informer sur l'état d'avancement des travaux liés à vos recommandations en date du 1<sup>er</sup> mars 2019.

Comme nous l'avons précisé dans notre lettre du 14 janvier dernier, le ministère de la Santé et des Services sociaux demeure convaincu que les travaux entrepris permettront d'améliorer la qualité de l'information disponible aux locataires des RPA et l'accompagnement de ceux-ci lors d'un recours en matière de bail, conformément aux volontés exprimées dans votre rapport spécial.

Veillez agréer, Madame la Protectrice du citoyen, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre,



Yvan Gendron

p. j. 1

c. c. M. Marc Croteau, MAMH

N/Réf. : 18-MS-06132-01

Québec  
1075, chemin Sainte-Foy, 14<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 2M1  
Téléphone : 418 266-8989  
Télécopieur : 418 266-8990

TABLEAU – Appréciation du Protecteur du citoyen du Plan d'action conjoint du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), et du ministère des Affaires municipales et de l'habitation (MAMH) en suivi du rapport spécial du Protecteur du citoyen « Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle » (mise à jour du 1<sup>er</sup> mars 2019)

No.	Recommandations	Actions proposées / Livrables	État d'avancement des travaux/Justifications	Responsables	Collaborateurs	Échéancier
1	De concevoir, dans un langage adapté et compréhensible, un guide complet qui explique aux locataires et aux propriétaires de résidences privées pour aînés (RPA) leurs droits et leurs obligations respectifs pour signer, modifier ou résilier un bail et exercer leurs recours en cas de litige.	Produire deux guides de concert avec les partenaires gouvernementaux, après consultation auprès des partenaires non gouvernementaux. <ul style="list-style-type: none"> <li>Un pour les résidents;</li> <li>Un pour les exploitants.</li> </ul> Diffuser les deux guides auprès des partenaires gouvernementaux (réseau de la santé et des services sociaux [RSSS], Service Québec, etc.) ainsi que non gouvernementaux (FADOQ, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées [AQDR], Regroupement québécois des résidences pour aînés [RQRA], Réseau québécois des OSBL d'habitation [RQOH], etc.). Produire, sur la base des informations contenues dans les guides, des documents de synthèse (dépliants, fascicules, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les contenus des guides ont été transmis le 31 mars 2018 au Secrétariat aux aînés par Édouard, et partagés aux partenaires gouvernementaux.</li> <li>Le guide destiné aux locataires aînés est produit en priorité (échéance : printemps 2019).</li> <li>Il a été soumis aux partenaires non gouvernementaux pour consultation, et leurs commentaires ont été pris en compte.</li> <li>La Direction des communications du MSSS est en voie de procéder aux travaux de révision et d'édition de ce guide.</li> <li>Un plan de diffusion sera élaboré avec la collaboration des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.</li> <li>Les outils dérivés seront discutés en 2019 par un sous-comité.</li> </ul>	MSSS	Ministère des Affaires municipales et de l'habitation (MAMH)	Printemps 2019
<b>Résumé de l'appréciation du Protecteur du citoyen</b>						
Le Protecteur du citoyen s'attend à recevoir, d'ici le 14 décembre 2018, la version finale des deux guides sur les droits et les obligations légales des locataires et des propriétaires de RPA ainsi que les détails du plan de leur diffusion.						
<b>Réponse du MSSS du 1<sup>er</sup> mars 2019</b>						
Au terme de la consultation réalisée à l'automne 2018 sur les contenus du guide destiné aux locataires, les représentants des partenaires non gouvernementaux consultés estiment que le texte doit être simplifié afin de bien rejoindre la clientèle visée (moyenne d'âge de 83 ans). La révision de certains passages et les travaux d'édition sont amorcés en ce sens. D'ici là, le MSSS vous transmet en annexe la table des matières de ce guide. Précisons que les contenus de ce guide devront être présentés et validés par les autorités ministérielles. Le MSSS s'engage à vous le transmettre par la suite.						
La priorité a été accordée au guide destiné aux locataires, considérant les intentions du MAMH d'instaurer un service d'assistance et d'accompagnement pour les questions liées aux baux en RPA. En effet, il est souhaité que le guide serve également d'outil particulier aux centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) dans le cadre de leur accompagnement. Advenant la confirmation de ce nouveau service avant la publication des guides, ceux-ci seront ajustés pour en faire mention. La publication des guides n'est toutefois pas retardée par la mise en place de ce nouveau service.						
Quant au guide destiné aux propriétaires, les travaux entourant la rédaction sont reportés, les efforts étant mis sur le guide destiné aux locataires. Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux seront consultés.						