

LE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LES MAISONS DE RETRAITE

*Cet article a été initialement publié dans l'édition du printemps/été 2013 du bulletin de nouvelles d'ACE
Disponible à www.ancelaw.ca*

Les différends peuvent avoir lieu dans n'importe quel type de logement. Les maisons de retraite sont un type de logement qui peuvent être assujetties **à la fois** à la *Loi sur la location à usage d'habitation* (LLUH) et à la *Loi sur les maisons de retraite* (LMR). Les maisons de retraite sont de façon habituelle occupées par les personnes âgées d'au moins 65 ans qui reçoivent des soins mais sont toujours des logements locatifs. Le présent article est un sommaire des problèmes communs qui peuvent survenir, comment traiter de ceux-ci et comment les résoudre. Veuillez prendre note qu'il s'agit que d'un sommaire général et non pas de conseils juridiques.

Questions relatives à la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Les maisons de retraite sont appelées des « maisons de soin » aux termes de la LLUH. Les mots « maisons de retraite » ne se trouvent pas dans la Loi.

Les problèmes les plus fréquents entre locateur et locataire qui peuvent surgir dans une maison de retraite comprennent les situations suivantes :

- **Le loyer** – Les locateurs peuvent augmenter le loyer une fois par année en fournissant un préavis de 90 jours.¹ Le législateur réglemente le taux maximal d'augmentation pour lequel les locateurs peuvent augmenter le loyer à chaque année (malgré que les contrôles de loyer ne s'appliquent pas aux unités locatifs occupés depuis le 1^{er} novembre 1991).² Les conflits peuvent apparaître si l'avis n'a pas été fourni ou si des frais illégaux ont été prélevés.
- **Conventions de location** – Les locateurs sont tenus de fournir aux locataires de maisons de soin une convention de location par écrit. Toutefois, même s'il existe une entente par écrit des problèmes peuvent surgir si l'entente comprend des dispositions qui ne sont pas permises.³
- **Trousses d'information** – Chaque locataire est sensé recevoir une trousse d'information mais souvent celle-ci n'est pas remise.⁴ Il se peut donc qu'un litige se présente si le locateur n'a pas fourni une trousse

¹ *Loi sur la location à usage d'habitation*, LO 2006, ch. 17, art. 116 (LMS).

² LLUH, par. 6(2).

³ LLUH, art. 137.

⁴ LLUH, art. 140; Règl. Ont. 516/06, art. 47.

d'information, ou si celle-ci est incomplète ou bien encore si le locateur n'a pas fourni ou n'a pas rendu accessible les renseignements énumérés dans la trousse d'information.

- **Les augmentations liées aux soins** – Les taux factures pour les soins peuvent être augmentées en fournissant un préavis de 90 jours.⁵ Un conflit peut survenir si l'avis n'est pas donné de manière convenable ou dans les délais prescrits. Les locateurs ne peuvent pas facturer un locataire à un taux plus élevé pour les soins et toute augmentation dans les taux doit être la même pour tous les locataires.
- **Expulsion** – Les locateurs ne peuvent pas expulser un locataire en raison d'un changement dans leur état de santé ou d'empêcher leur retour après un séjour à l'hôpital. Si le locateur désire évincer une personne parce qu'elle requiert plus de soins, il doit démontrer que des conditions particulières sont présentes et il doit obtenir une ordonnance d'expulsion de la Commission de la location immobilière.⁶

Résoudre les plaintes en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Les locataires peuvent obtenir des conseils juridiques d'un avocat ou d'un intervenant juridique communautaire qui a de l'expertise dans le domaine du logement. Ces individus peuvent négocier avec les locateurs ou aider avec des demandes à la Commission de la location immobilière, à la Cour des petites créances ou à la Commission ontarienne des droits de la personne (selon ce qui est approprié) pour obtenir une ordonnance qui tranche la question en litige.

Le site Web de la Commission de la location immobilière est le suivant : <http://www.ltb.gov.on.ca>. La Commission peut être rejointe par téléphone au (416) 645-8080 ou au 1-888-332-3234.

Les questions liées à la *Loi sur les maisons de retraite*

La *LMR* a mis sur pied un office de réglementation- l'Office de réglementation des maisons de retraite qui détient le pouvoir de délivrer des permis aux maisons de retraite, d'entreprendre des inspections et des enquêtes et d'appliquer la loi en plus de créer des normes en matière de normes et de sécurité.

En vertu de la *LMR*, les locataires des maisons de retraite sont appelés des « résidents » et le locateur est le « titulaire de permis ». Toutefois pour les fins

⁵ *LMR*, art.150.

⁶ *LMR*, art.148.

du présent article, les termes « locataire » et « locateur » vont continuer d'être utilisés pour éviter toute confusion.

Les problèmes liés aux maisons de retraite peuvent comprendre les situations suivantes :

- **Violation de la Déclaration des droits des résidents** – La déclaration des droits des résidents se trouve dans la *LMR* et énonce dix droits particuliers (ex. : protection de la vie privée et du style de vie des locataires).⁷ Malheureusement, ACE a souvent écho que ces droits sont violés.
- **Les ententes par écrit et les trousseaux d'information** – Les locateurs sont tenus de fournir une entente par écrit et des trousseaux d'information et des plaintes sont formulées au sujet des ententes de location et des trousseaux d'information obligatoires en vertu de la *LMR*.⁸ Des problèmes surgissent suite au manquement du locateur de fournir l'entente ou de ne pas avoir transmis tous les renseignements.
- **Normes sur les soins et de sécurité** – Les normes sur les soins et la sécurité font l'objet de plaintes lorsque les locateurs ne les respectent pas (ex. : feu, sécurité, exigences liées à la santé publique) tels qu'ils sont énoncés dans la Loi.⁹
- **Programme de soins** – Les locateurs sont tenus de s'assurer que les besoins en matière de soins des locataires sont évalués et que le programme de soins soit mis sur pied à partir de cette évaluation.¹⁰ Des problèmes peuvent survenir si le locataire ne possède pas de programme de soins, s'il a été mis sur pied sans son implication ou si le locataire n'est pas d'accord avec celui-ci.

Résoudre les plaintes liées à la *Loi sur les maisons de retraite*

Plaintes à l'intérieur de la maison de retraite

Au commencement de la location dans une maison de retraite, le locataire ou son mandataire spécial doit recevoir une copie de la procédure de la maison au sujet des plaintes.¹¹ La procédure doit décrire le processus à suivre et peut comprendre une liste des membres du personnel auxquels les plaintes doivent être adressées et dans quelles situations elles peuvent l'être.

⁷ *Loi de sur les maisons de retraite*, L.O. 2010, chap. 11, art. 51 (*LMR*).

⁸ *LMR*, art. 53.

⁹ *LMR*, art. 60 à 75.

¹⁰ *LMR*, art. 62.

¹¹ *LMR*, art. 73.

Toute plainte orale ou écrite adressée à la maison au sujet des soins d'un locataire ou sur le fonctionnement de la maison doit faire l'objet d'une enquête et résolue (si possible) dans un délai de dix jours ouvrables de la date de réception de la plainte.¹² Ceci comprend de fournir une réponse à la personne qui a formulé la plainte.

Si la plainte ne peut pas faire l'objet d'une enquête et être réglée dans un délai de dix jours, le locateur doit accuser réception de la plainte dans un délai de dix jours ouvrables et fournir une date à laquelle on peut s'attendre à un règlement de la plainte. Un suivi de cette réponse doit être fourni dans un temps raisonnable.¹³

L'auteur de la plainte doit recevoir une réponse qui énonce un des éléments suivants :

- Les mesures prises par le locateur pour régler la plainte;
- Le fait que le locateur croit la plainte non fondée, motifs à l'appui.¹⁴

Le locateur est tenu de conserver à la maison de retraite un dossier écrit où figurent les renseignements suivants :

- La nature de chaque plainte verbale ou écrite;
- La date de réception de la plainte;
- Le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
- Le règlement définitif de la plainte, le cas échéant;
- Chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse;
- Toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.¹⁵

Le locateur doit également examiner et analyser les dossiers pour déceler les tendances au moins une fois tous les trois mois. Les résultats de l'examen et de l'analyse sont pris en considération pour décider des améliorations devant être apportées à la maison de retraite.

The locateur est tenu de consigner dans un dossier chaque examen effectué et les améliorations apportées en conséquence. Lorsqu'une plainte verbale est

¹² Règl. Ont. 166/11, s 59(1)2.

¹³ O Reg 166/11, s 59(1)3.

¹⁴ O Reg 166/11, s 59(1)4.

¹⁵ O Reg 166/11, s 59(2).

réglée dans un délai de 24 heures de sa réception, elle n'a pas à être consignée dans un dossier ou prise en considération dans un examen subséquent.¹⁶

Rapport au registrateur

Les amis ou les membres de la famille du locataire peuvent avoir des préoccupations en lien avec le traitement du locataire qu'ils connaissent ou en lien avec d'autres situations dans la maison de retraite. Tous devraient savoir que la *LMR* prévoit le rapport obligatoire au registrateur (un cadre supérieur de l'Office de réglementation des maisons de retraite) par **quiconque** (à l'exception d'un résident) qui a des motifs raisonnables de soupçonner que les actes suivants peuvent causer un préjudice ou risquent de causer un préjudice au résident :

- L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente;
- Des mauvais traitements infligés à un locataire par toute autre personne;
- Un acte de négligence commis envers un locataire par le locateur ou le personnel de la maison de retraite;
- Un acte illégal;
- La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un locataire. (qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice).¹⁷

Un rapport au registrateur peut se faire en téléphonant l'Office de réglementation des maisons de retraite à 1-855-ASK-RHRA (1-855-275-7472). Un rapport au registrateur sera suivi par une enquête de l'Office de réglementation des maisons de retraite.¹⁸

Allégations de mauvais traitements ou de négligence

En plus de faire rapport à l'Office de réglementation des maisons de retraite, le locateur est tenu d'enquêter **de façon immédiate** sur chaque incident allégué, soupçonné ou observé dans la maison de retraite en ce qui a trait aux situations suivantes :

- Des mauvais traitements infligés à un locataire par qui que ce soit;
- Un acte de négligence commis envers un locataire par le locateur ou le personnel de la maison.¹⁹

¹⁶ Règl. Ont. 166/11, par. 59(3).

¹⁷ *LMS*, art. 75.

¹⁸ *LMS*, par. 75(5).

¹⁹ *LMS*, par. 74(a).

Le locateur est également tenu de faire les choses suivantes :

- Aviser immédiatement les mandataires spéciaux du résident de l'incident lorsque celui-ci a causé une lésion physique ou de la douleur ou encore des souffrances qui pourraient nuire à sa santé ou à son bien-être;
- Aviser les mandataires spéciaux du résident, s'il en a, dans un délai de 12 heures de tout autre incident de mauvais traitement ou de négligence envers un résident;
- Informer le résident et ses mandataires spéciaux, s'il en a, des résultats de l'enquête;
- Veiller à ce que le corps de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence envers un résident s'il soupçonne qu'il constitue une infraction criminelle;
- Analyser et procéder aux changements et aux améliorations suite aux enquêtes en conformité avec les règlements.²⁰

Plaintes à l'Office de réglementation des maisons de retraite

Les plaintes en lien avec les contraventions de la *LMR* peuvent être déposées avec le registrateur de l'Office de réglementation des maisons de retraite. Dans certains cas, la réponse du registrateur peut être examinée par un agent d'examen des plaintes (une personne nommée par le conseil d'administration de l'Office). La décision que prend l'agent d'examen des plaintes est définitive et sans appel.²¹ Par conséquent, les locataires ne peuvent pas demander que leurs plaintes soient traitées par une personne à l'extérieur de l'Office.

Même si ces dispositions ne seront pas en vigueur avant le 1er janvier 2014, il est recommandé de déposer les plaintes à l'Office puisque la plainte pourrait être en lien avec de mauvais traitement ou de la négligence et que ceci pourrait être pertinent en ce qui a trait au permis de la maison de retraite.

²⁰ Règl. Ont. 166/11, par. 15(3).

²¹ *LMR*, art. 88.

Plaintes au conseil des résidents

Il est possible également de déposer une plainte auprès du conseil des résidents. La *LMR* confère au conseil des résidents plusieurs pouvoirs dont ceux ci:

- Informer les résidents de leurs droits et obligations en vertu de la *LMR*;
- Tenter de régler les différends opposant le locateur et les locataires;
- Informer le titulaire de permis des préoccupations ou recommandations du conseil au sujet de l'exploitation de la maison;
- Donner des conseils et faire des recommandations au locateur concernant les mesures que les locataires aimeraient voir prises pour améliorer les soins ou la qualité de vie dans la maison;
- Faire part au registrateur des préoccupations et recommandations.²²

Les préoccupations et les recommandations portées à l'attention du locateur par le conseil des résidents au sujet de l'exploitation de la maison et des améliorations dans les soins doivent faire l'objet d'une réponse par écrit dans un délai de 10 jours.²³

Peur de représailles

Il arrive souvent que les locataires et leurs familles ne veulent pas porter plainte puisqu'ils ont peur des représailles de la part du personnel. La déclaration des droits des résidents comprend une disposition sur le droit du locataire ou de leur représentant de soulever leurs préoccupations et leurs plaintes sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles.²⁴

En plus, la *LMR* contient des protections contre les représailles suite à la dénonciation. Ceci signifie que les maisons de retraite ne doivent pas dissuader les personnes de procéder à la dénonciation, les menacer ou discriminer contre certains résidents en raison qu'une plainte a été formulée.²⁵ Si cela se produit, une plainte devrait être portée immédiatement à l'attention du registrateur de l'Office de la réglementation des maisons de retraite.

²² *LMR*, par. 56(3).

²³ *LMR*, par. 56(4).

²⁴ *LMR*, al. 51(1)10.

²⁵ *LMR*, art. 115.

La décision de porter plainte est pour le locataire un choix personnel. Lorsqu'une personne autre qu'un locataire croit que celui-ci subit un préjudice, la loi comprend un devoir de dénoncer tel que discuté ci-dessus. Toutefois, lorsqu'il ne s'agit pas d'une obligation juridique, il revient à l'individu de décider si le fait de porter plainte vaut le risque de subir de possibles représailles.

Plaintes à des tierces parties

Le fait qu'une personne est un locataire dans une maison de retraite ne signifie pas qu'elle a perdu ses droits civiques fondamentaux. Il existe plusieurs autres endroits où les locataires et leurs familles peuvent porter plainte dont voici quelques exemples :

- **Police:** Si il s'agit d'une infraction criminelle alléguée (tel qu'un voie de fait ou un vol), on doit communiquer avec les services policiers.
- **Associations professionnelles:** Si la plainte est au sujet des gestes d'une personne en particulier membre d'une association professionnelle (ex.: médecin, infirmier ou travailleur social), une plainte à l'encontre de cette personne peut être acheminée à l'association professionnelle pour fins d'enquête.
- **Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée :** Lorsque la plainte est liée à une question au sujet de la vie privée ou à l'accès aux renseignements sur la santé, le bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée peut vous venir en aide. Un exemple de plainte fréquente est en lien avec la vie privée du locataire (ex. : la maison de retraite a fourni des renseignements personnels à une tierce partie sans le consentement du locataire) ou la maison a refusé au locataire ou à son mandataire d'avoir accès au dossier du locataire.
- **Commission ontarienne des droits de la personne :** Le *Code des droits de la personne* interdit la discrimination en lien avec plusieurs motifs dont l'âge, l'handicap, l'origine ethnique, la race, l'orientation sexuelle et la religion. S'il existe de la discrimination ou du harcèlement, un locataire peut déposer une plainte à la Commission ontarienne des droits de la personne. Le **Centre de défense des droits de la personne** fournit des conseils juridiques et des services de représentation devant la Commission.

Conclusion

Même si la LLUH et la LMR ne comprennent pas autant de mécanismes de plaintes accessibles aux locataires comme ACE le jugerait nécessaire, certains recours juridiques sont disponibles. Nous incitons les locataires et leurs représentants à porter leurs plaintes à l'attention du personnel de la maison de retraite, à l'Office de réglementation des maisons de retraite et à d'autres agences lorsque ceci est approprié. La plainte devrait être formulée dans les plus brefs délais après l'incident. Si on ne tente pas de résoudre un problème celui-ci ne peut jamais être réglé.