

## FCAAP

La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) regroupe les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Elle a pour mission de représenter les CAAP membres auprès des instances sur le plan politique, administratif et financier, de les soutenir dans le déploiement de leur mission, d'accroître leur rayonnement et de développer une expertise de contenu sur des sujets ciblés, d'intérêt public, en santé et services sociaux.

1 877 527-9339  
fcaap.ca



1060, Saint-François-Xavier, bureau 330  
Trois-Rivières (QC) G9A 1R8  
Tél.: 819 840-0451

[caap-mcq.qc.ca](http://caap-mcq.qc.ca)

Québec 

## Résidences privées pour aînés (RPA)

# CAAP SUR LE BAIL

Le nouveau service offert  
par les CAAP du Québec à  
toutes les personnes vivant en  
résidences privées pour aînés



## QUI SONT LES CAAP ?

Depuis 1993, les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Québec ont pour mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les personnes (ou leurs représentants) qui désirent porter plainte lorsqu'ils sont insatisfaits des soins et des services reçus auprès d'un établissement, d'un dans le réseau de la santé et des services sociaux, incluant les résidences privées pour aînés (RPA).

**Ce mandat leur a été confié par le Ministre de la Santé et des Services sociaux et consiste notamment à :**

- **Inform**er l'usager sur le régime d'examen des plaintes (REP);
- **L'aider** à clarifier l'objet de sa plainte et à la rédiger, au besoin;
- **L'assister et l'accompagner** dans sa démarche chaque étape du recours;
- **Faciliter** la conciliation avec toutes les instances concernées.

## LE NOUVEAU SERVICE

### Petit historique

En 2016, les CAAP du Bas-Saint-Laurent et du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont été porteurs d'un projet pilote, subventionné dans le cadre du programme Québec ami des aînés (QADA) du Ministère de la Famille et des Aînés, dont l'objectif était d'expérimenter un service d'accompagnement des personnes vivant en RPA dans leurs recours auprès de la Régie du logement.

### Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019

Les CAAP du Québec peuvent désormais assister et accompagner les aînés vivant en RPA dans le **règlement de leurs litiges en matière de baux**. Ce nouveau service s'articule autour de deux axes principaux:

**Offrir de l'information aux locataires de RPA à propos des droits et obligations en matière de logement, notamment sur les thèmes suivants :**

- Le bail et son annexe 6 sur les services en tant que contrat;
- La notion de services offerts dans les RPA;
- Les principaux motifs de résiliation et la notion de clause abusive;
- Les principes juridiques applicables à une augmentation de loyer, un cas d'éviction, de reprise de logement et tout ce qui touche le respect des règles internes;
- Les recours pour faire valoir ses droits et les démarches à la Régie du logement.

**Offrir aux locataires de RPA de l'assistance et de l'accompagnement, au besoin, afin de favoriser une entente :**

- Aider le locataire à mieux connaître sa situation, ses recours et le soutenir dans la préparation de son dossier (lettre, plainte, formulaire, avis, etc.);
- Assister le locataire dans la préparation d'une éventuelle démarche de conciliation avec le propriétaire et l'accompagner, le cas échéant;
- Assister le locataire dans ses démarches auprès de la Régie du logement, et l'accompagner, le cas échéant.

## SITUATIONS POSSIBLES

Différentes situations vécues par le résident peuvent l'amener à vouloir faire appel aux services des CAAP :

- **Le coût du loyer** : un locataire peut, à titre d'exemple, avoir reçu une augmentation de loyer qu'il considère déraisonnable dans son avis de renouvellement. Le caractère raisonnable d'une augmentation de loyer peut dépendre de plusieurs éléments : coût des taxes municipales et scolaires, assurances, améliorations majeures ainsi que l'ensemble des coûts d'exploitation de l'immeuble et des services.
- **Le coût des services** : un locataire pourrait considérer que les services pour lesquels il s'est

engagé à payer, lors de la signature de son bail, ne sont pas ceux réellement reçus pendant sa durée, et que de ce fait, il paie un montant trop élevé.

- **L'éviction** : les personnes aînées de soixante-dix ans et plus bénéficient d'une protection particulière contre la reprise de logement ou l'éviction en raison d'une modification récente aux règles civiles en matière de baux. Il est important de se renseigner à propos de cette nouvelle législation.

- **La résiliation** : un locataire pourrait désirer résilier son bail, en raison de l'un des principaux motifs de résiliation reconnus par la loi. Soit le handicap, l'attribution d'un logement à loyer modique, le changement de son état de santé, la violence conjugale ou sexuelle ainsi que le décès.

- **Le respect des règles internes** : un locataire pourrait croire, au regard de ses droits personnels et fondamentaux par exemple, que certaines règles de vie au sein de la résidence sont abusives ou injustifiées.

- **Les autres problématiques** : d'autres situations peuvent pousser un locataire à vouloir faire valoir ses droits en matière de logement au sein de sa résidence qui, rappelons-le, est son domicile propre.

N'hésitez pas à faire appel aux CAAP afin d'avoir davantage de précisions relativement à ce nouveau service. Des séances d'information sur les baux en RPA, ainsi que sur les critères et les normes de certification, sont disponibles sur demande.

Vous pouvez aussi nous référer directement les personnes vivant une insatisfaction ou une problématique en lien avec leur bail.

**Les services des CAAP sont gratuits et confidentiels.**

Pour nous joindre,  
composez le numéro  
sans frais

1 877 767-2227  
ou le  
819-840-0451

**LES VALEURS QUI GUIDENT L'APPROCHE DES CAAP SONT LE RESPECT DE L'AUTONOMIE ET DES CHOIX DE LA PERSONNE.**

