



COMMUNIQUÉ

Pour diffusion immédiate

Accueil favorable des CAAP au Rapport spécial du Protecteur du citoyen

Alma, 20 juin 2016. Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Saguenay-Lac-St-Jean et Bas St-Laurent accueillent très favorablement le Rapport spécial déposé le jeudi 16 juin par le Protecteur du citoyen intitulé «*Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle*».

Dans ce rapport, le Protecteur du citoyen rapporte avoir constaté que les baux de ce type de résidences contenaient parfois certaines clauses contrevenant à des obligations légales et réglementaires. Il faut comprendre que les Résidences privé pour personnes âgées (RPA) impliquent une réalité particulière et complexe. Le Protecteur du citoyen note aussi que le parcours des personnes âgées qui souhaitent faire respecter leurs droits de locataire est parsemé d'embûches et qu'il est délicat pour un résident de se plaindre envers une entreprise ou un individu dont il dépend chaque jour pour des soins qui lui sont indispensables. On peut y lire «En pareil contexte, des locataires craignent d'être la cible de représailles s'ils expriment librement leur mécontentement ou s'ils entreprennent un recours auprès de la Régie du logement.»

«Pour nous, ce rapport reflète en tout point les difficultés vécues par plusieurs personnes en résidences privées pour personne aînées (RPA). Le Protecteur du citoyen considère que le respect des droits des personnes aînées locataires de RPA repose non seulement sur la diffusion d'informations adaptées pour la clientèle, mais également, et surtout, sur le développement de services d'assistance et d'accompagnement pour favoriser la compréhension et le respect» Josey Lacognata, directeur CAAP Saguenay – Lac-Saint-Jean.

Le Rapport spécial du Protecteur du citoyen formule sept recommandations pour «favoriser le respect des droits et des obligations des locataires et des propriétaires de résidences pour personnes âgées». L'un d'eux est de Confier à des organismes communautaires, tels les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, le mandat d'assister et d'accompagner sur demande les locataires des RPA dans l'initiation ou l'exercice des recours pour des litiges relatifs à leur bail. L'ensemble des recommandations du Rapport Spécial sont conformes à ce que les CAAP souhaitent voir changer à la loi.

«Les RPA sont soumises au régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Les locataires peuvent donc déjà faire appel à nous afin de les accompagner dans leur démarche. Toutefois, le rôle des CAAP se limite au secteur de la santé et des services sociaux. Dans le Rapport Spécial, le Protecteur du citoyen considère que le mandat des CAAP devrait être élargi pour offrir aux locataires des RPA la possibilité d'obtenir des services d'assistance et d'accompagnement afin de mieux se préparer à exercer leurs recours aussi auprès de la Régie du logement.» Nathalie Lavoie, directrice CAAP du Bas-St-Laurent

Rappelons qu'un projet-pilote, subventionné par le ministère de la famille et des aînés dans le cadre du programme Québec Amis des aînés, est en cours depuis février 2016 dans les régions du Saguenay-Lac-St-Jean et du Bas-St-Laurent. Les conseillères se déplacent à la résidence pour aînés, expliquent les options de recours possibles et effectuent des interventions visant à faciliter la résolution du problème et la conciliation des parties. Les CAAP sont déjà en mesure de constater des résultats. Ils ont pu faciliter des ententes concernant : la hausse de loyer, des résiliations de baux sans pénalité, des cessions et des sous location de baux.

Mission des CAAP

Les CAAP sont des organismes communautaires présents dans chaque région du Québec. Ils ont comme mission de soutenir les usagers insatisfaits du système de santé et de services sociaux. Leurs services sont confidentiels et gratuits.

Pour information :

Josey Lacognata, directeur
CAAP Saguenay – Lac-Saint-Jean
418 662-6774 / 1-877-767-2227
josey.lacognata@plaintesante.ca
www.plaintesante.ca

Nathalie Lavoie, directrice
CAAP Bas-Saint-Laurent
418-724-6501
nathalie.lavoie@caapbsl.org
www.caapbsl.org