



DESCRIPTION DU MANDAT :

Informers les locataires des résidences privées pour aînés de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail.

Offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande à la Régie du logement.

CONTACT :

TÉLÉPHONE :
1 877 767-2227 ou
418 724-6501

SITE WEB :
www.caapbsl.org

COURRIEL :
soutien@caapbsl.org

ADRESSES :

Siège social :
125, boul. René Lepage Est, bur. 311
Rimouski (Québec) G5L 1N9

Point de service :
28-2, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J2



NOUVEAU MANDAT : LE BAIL DE LOGEMENT EN RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS (RPA)

ENTENTE

Le 1^{er} avril 2019, les Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la province signent une entente de 3 ans avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

En 2016, un projet pilote a été déployé par les CAAP du Bas-Saint-Laurent et Saguenay-Lac-Saint-Jean. Parmi les résultats positifs obtenus, ce projet a démontré le besoin d'aider et d'accompagner ces locataires dans une démarche de conciliation lors de problèmes reliés à leur bail.

Rapport spécial de la Protectrice du citoyen : Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielles.
Recommandation : Mandater les CAAP pour assister et accompagner les résidents et les résidentes lors de litiges relatifs à leur bail.

SERVICES :

INFORMER sur les droits et les obligations :

- Individuellement
- En groupe : séance d'information, conférence et autre

ASSISTER ET ACCOMPAGNER :

- Soutenir les personnes
- Clarifier la situation
- Expliquer les démarches possibles
- Préparer la documentation (lettre, plainte et autres)
- Rédiger des documents

FACILITER LA CONCILIATION :

- Préparer la personne aux rencontres
- Accompagner lors de rencontres avec l'exploitant de RPA
- Accompagner lors de requête à la Régie du logement

SITUATIONS POSSIBLES RELIÉES AU BAIL :

- Hausse anormale du loyer
- Résilier un bail selon les normes
- Non-respect d'une clause au bail (loyer et services)
- Écart entre les services payés et les services reçus
- Modification au bail injustifiée
- Autres

**Le CAAP BSL est l'organisme communautaire régional mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner les usagers et les résidents de RPA qui désirent porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Protecteur du citoyen et du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. (LSSS, art. 76.6 et 76.7)*