



FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ASSISTANCE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES (FCAAP)

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Pour diffusion immédiate

L'accompagnement des aînés et les baux en résidences privées **La FCAAP appuie les recommandations du Protecteur du citoyen**

Québec, le 22 juin 2016 – La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) accueille favorablement l'ensemble des recommandations émises par le Protecteur du citoyen dans son rapport spécial sur les droits et les obligations des locataires et des propriétaires des résidences privées pour aînés (RPA) rendu public le 16 juin dernier.

Parmi les sept recommandations, le Protecteur du citoyen propose notamment de confier à des organismes communautaires, tels les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), 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. La FCAAP est d'avis que les CAAP sont les organismes tout désignés pour réaliser ce mandat. D'ailleurs, ayant constaté les difficultés rencontrées par plusieurs locataires de RPA au niveau des baux, les CAAP sont depuis longtemps préoccupés par cette question.

À ce sujet, un projet-pilote, rendu possible grâce au soutien financier du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille, est en cours dans les régions du Bas-Saint-Laurent et du Saguenay-Lac-Saint-Jean afin d'accompagner des personnes résidant dans les RPA auprès de la Régie du logement. Les CAAP assistant déjà ces personnes lorsqu'elles désirent porter plainte ou signaler des insatisfactions concernant le règlement sur la certification des RPA dans le cadre du régime d'examen des plaintes, il était donc tout naturel pour eux d'ajouter ce service à la gamme de ceux déjà offerts.

Après seulement quelques mois de mise en œuvre, les premiers résultats de ce projet-pilote sont probants, les CAAP sont en mesure de faciliter les ententes concernant les hausses de loyer, les résiliations de bail sans pénalité, les cessions et les sous-locations de bail. Un premier rapport sur les problèmes trouvés, les collaborations et les procédures pour faciliter l'accès sera prochainement disponible.

À propos des CAAP et de la FCAAP | Les *Centres d'assistances et d'accompagnement aux plaintes* (CAAP) sont des organismes communautaires mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner les personnes qui désirent entreprendre une démarche de plainte dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu à Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Les services des CAAP sont gratuits et offerts en toute confidentialité. Pour joindre le CAAP de votre région, un seul numéro : 1 877-767-2227.

La *Fédération* a pour mission de faire connaître et reconnaître le mandat des CAAP qui ont à cœur le respect des droits des usagers, de soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission, de susciter le partage et la concertation entre ses membres, d'agir comme porte-parole des CAAP pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs.

-30-

Sources et information |

Manon Fortin, directrice générale, FCAAP
418 527-9339
direction@fcaap.ca

Josey Lacognata, directeur général, CAAP–Saguenay-Lac-Saint-Jean
418 662-6774
info@plaintesante.ca