



SERVICE « CAAP SUR LE BAIL »

Bilan 2020 - 2026

Rédaction :

Sébastien Harvey, directeur adjoint FCAAP

Révision :

Nathalie Dubois, directrice générale FCAAP

Isabelle Gauvin, conseillère aux membres FCAAP

Stéphanie Bérard, directrice générale CAAP Laurentides, membre du Comité stratégie

Josée Bissonnette, directrice générale CAAP Lanaudière, membre du Comité stratégie

Judith Ferreira-Cunha, directrice générale CAAP Outaouais, membre du Comité stratégie

Josey Lacognata, directeur général CAAP Saguenay- Lac-Saint-Jean, membre du Comité stratégie



Avril 2026

Table des matières

1.	INTRODUCTION	1
2.	LE POINT DE VUE DES CAAP SUR LA SITUATION DANS LES RPA	3
2.1	<i>Concentration des unités dans les grandes RPA</i>	3
2.2	<i>Quand la rentabilité entre en ligne de compte</i>	4
2.3	<i>Vieillesse et offre de services publics déficiente</i>	5
2.4	<i>Une grande complexité réglementaire et procédurale</i>	7
3.	LE MODÈLE D'INTERVENTION DES CAAP	9
4.	LES SERVICES OFFERTS PAR LES CAAP	11
4.1	<i>Les services d'information</i>	11
	Services d'information- CAAP membres de la FCAAP de 2020 à 2026	12
4.2	<i>Les services d'assistance</i>	13
	Services d'assistance- CAAP membres de la FCAAP de 2020-2026	13
	Principaux motifs d'utilisation des services d'assistance- 2020-2026	15
	Les démarches	16
	Évolution des différentes démarches entre 2020 et 2026	18
4.3	<i>Les demandes conjointes</i>	18
4.4	<i>Les séances d'information collectives</i>	19
4.5	<i>La complémentarité des deux mandats des CAAP</i>	20
4.6	<i>Les collaborations</i>	21
5.	LE RÔLE JOUÉ PAR LA FCAAP	22
5.1	<i>Rappel du mandat donné à la FCAAP</i>	22
5.2	<i>Représentations, relations publiques et partenariats</i>	22
5.3	<i>Formation, codéveloppement et soutien aux membres</i>	26
	Codéveloppement	26
	Soutien personnalisé	27
5.4	<i>Information et promotion</i>	27
5.5	<i>Soutenir la collecte et la présentation des données</i>	28
6.	CONCLUSION	29
7.	ANNEXE 1	30
8.	ANNEXE 2	32
9.	ANNEXE 3	34

1. Introduction

Le présent document dresse un bilan du mandat « CAAP sur le bail » réalisé par les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), membres de la FCAAP, au cours des dernières années. Mis en place à la suite, notamment, d'une recommandation du Protecteur du citoyen, ce service vise à rendre plus accessibles des règles et des démarches souvent complexes afin de soutenir les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) et leurs proches. Il rend disponible de l'information juridique, de l'assistance et un accompagnement adapté à des situations où les rapports de force, la vulnérabilité et l'isolement peuvent accroître le risque d'atteinte aux droits.

Si, à première vue, le bail en RPA relève du droit du logement, l'expérience de terrain montre qu'il s'inscrit dans un environnement beaucoup plus large où se superposent différents cadres juridiques et administratifs : les règles de la certification, les divers programmes de soutien à domicile, les protections contre la maltraitance, etc. Dans ce contexte, l'accompagnement offert par les CAAP permet de démystifier les situations, de soutenir la prise de décision et de favoriser, lorsque cela est possible, le règlement à l'amiable des différends.

Les demandes reçues entre 2020 et 2026 se concentrent notamment autour du coût du loyer et des services, mais aussi des modalités de renouvellement du bail. Plus rarement, mais avec une intensité particulière, les demandes concernent des évictions et des fermetures de RPA. Ces situations deviennent plus complexes lorsqu'elles touchent des personnes âgées dont l'autonomie diminue, qui disposent de moyens financiers limités ou qui doivent composer avec des difficultés de littératie, de numératie ou d'accès à l'information. Le fait que ces enjeux soient liés à leur milieu de vie ajoute évidemment aux difficultés précédentes. En effet, les aînés ont souvent l'impression d'être à la merci des gens devant qui ils doivent défendre leurs droits. Toutes ces situations soulignent l'importance de pouvoir accéder rapidement à un service de proximité, qui se démarque par sa rigueur, sa pédagogie et son humanité.

**Il faut maintenir ce service qui est essentiel et qui donne le support nécessaire dans des circonstances insécurisantes.
Le CAAP est un outil essentiel.**

Claudette B. Bélanger, présidente CMV, Lokia, Trois-Rivières

Ce bilan poursuit un double objectif : d'une part, rendre compte du déploiement du service, de l'évolution des demandes et des modalités d'intervention; d'autre part, ce bilan vise à mettre en lumière les enjeux systémiques que ces dossiers révèlent afin d'outiller les décideurs et d'orienter les améliorations nécessaires à apporter. Ce document présente un portrait de la situation dans les RPA, rappelle le modèle d'intervention des CAAP et décrit les services offerts, tout en précisant le rôle de coordination, de formation et de représentation joué par la FCAAP. L'ensemble vise à dégager des constats utiles pour

consolider un service devenu, pour de nombreuses personnes, une porte d'entrée essentielle vers l'exercice effectif de leurs droits.

CAAP sur le bail est un service vraiment précieux pour les aînés. Les locataires de RPA sont souvent des personnes vulnérables qui auraient peut-être abandonné leurs démarches sans le soutien du CAAP. Avec le vieillissement de la population en cours, c'est définitivement un service qui permet d'éviter des abus.

Caroline Plourde, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CISSS Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

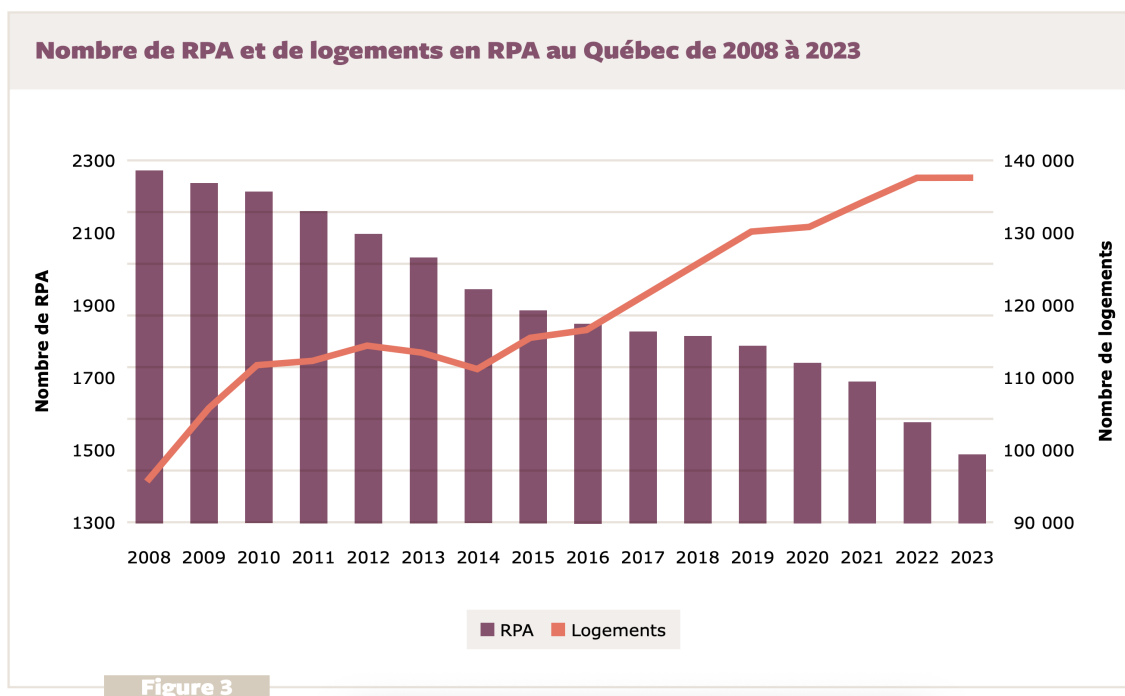
2. Le point de vue des CAAP sur la situation dans les RPA

La plupart des coups de sonde menés auprès des locataires de RPA montrent que ces derniers sont généralement satisfaits de leur milieu de vie et des services qui y sont offerts¹. Étant donné leurs mandats, les CAAP ont, bien sûr, un autre point de vue sur la situation et rencontrent une multitude de problèmes qui amènent un éclairage plus inquiétant sur la situation dans ces résidences.

Ces problèmes sont les symptômes de différents enjeux systémiques qu'il est important de décrire dans le cadre de ce bilan puisqu'ils permettent de mieux comprendre les situations rencontrées par les CAAP au quotidien.

2.1 Concentration des unités dans les grandes RPA

La tendance à la concentration des unités dans les grandes (100 à 249 logements) et très grandes RPA (250 logements et plus) et la disparition des petites RPA est un phénomène bien connu, mais néanmoins spectaculaire comme le montre bien le graphique ci-dessous, tiré des recherches de Louis Demers².



Les évictions qui suivent la fermeture ou le changement d'affectation d'une RPA sont des situations qui peuvent être extrêmement difficiles pour les locataires, surtout dans le cas où ceux-ci sont dépendants de soins personnels. L'accompagnement offert par les CAAP a souvent été indispensable. Le fait que les CAAP aient – à la fois – une compréhension du

¹ La dernière en date étant l'enquête du magazine Protégez-vous de février 2026.

² Louis Demers, Les petites RPA sont-elles en voie de disparition, ÉNAP, mars 2024, page 7.

réseau de la Santé et des Services sociaux et une compréhension du droit du logement leur a permis de dénouer de nombreuses situations. Les CISSS et CIUSSS impliqués dans ce genre de procédures ont d'ailleurs trouvé un allié indispensable chez les CAAP.

Le CAAP a joué un rôle central dans les processus de fermeture de RPA, en offrant un accompagnement au moment opportun, tant aux résidents qu'aux professionnels. Leur contribution a permis d'apporter l'heure juste concernant des aspects légaux et des démarches à entreprendre dans des situations souvent complexes.

*Audrey Lachance, coordonnatrice à la lutte à la maltraitance,
Chaudière-Appalaches*

En effet, les CISSS et CIUSSS sont souvent mal outillés pour effectuer leur travail d'accompagnement auprès des locataires évincés. Les CAAP ont pu constater combien les législations pouvaient parfois être incompatibles ou même contradictoires sur le terrain. C'est ce qui nous a mené à intervenir à maintes reprises auprès du gouvernement afin que la L(G)SSSS et le Code civil du Québec soient harmonisés dans la perspective d'un plus grand respect des droits des aînés.

La disparition des plus petites RPA – souvent situées dans un quartier ou un village proche du milieu de vie de l'aîné – au profit des grandes structures, plutôt situés dans les centres urbanisés, a des conséquences sur l'isolement des personnes. Sur le terrain, les CAAP constatent que dans les plus grandes RPA, les employés ont moins de temps à accorder aux résidents. Il en résulte des services moins humains et moins adaptés à la réalité propre à chacun. Les CAAP constatent par ailleurs qu'il est plus difficile de conclure des ententes hors-cour dans les grandes RPA, les petites RPA ayant tendance à faire preuve d'une plus grande marge de manœuvre avec leurs locataires, et cela complexifie les démarches.

La collaboration avec les comités de milieu de vie (CMV) a toutefois facilité la pénétration du service CAAP sur le bail dans les grandes RPA. Si l'idée d'implanter des CMV dans les RPA était excellente pour lutter contre l'isolement et favoriser la défense des droits des locataires, on peut néanmoins questionner le fait que ces comités n'aient reçu aucun soutien du MSSS pour leur mise en place. Les CAAP constatent malheureusement que ce vide a permis à plusieurs gestionnaires d'exercer un contrôle sur la composition et sur les enjeux traités – ou non – par ces comités. Enfin, faute d'appui, d'autres CMV s'épuisent et ne peuvent assumer pleinement leur mission.

2.2 Quand la rentabilité entre en ligne de compte

La recherche du profit, qui oriente les activités d'un grand nombre de RPA, peut influencer la relation entre le locataire et le locateur de façon négative. Ces entreprises ayant

nécessité des investissements très importants et étant gérées par des acteurs de l'immobilier souvent cotés en bourse³, infligent une pression financière sur les locataires âgés et frisent trop souvent la maltraitance financière.

Certaines situations ont mis en lumière des hausses de loyers importantes et rapides, pouvant soulever des préoccupations quant au respect des règles en vigueur. Certains propos ont été rapportés à l'effet que si les gens n'acceptaient pas l'augmentation, la résidence allait fermer, et donc qu'ils devraient déménager. Dans de telles situations, le CAAP s'est révélé être un allié précieux pour accompagner les résidents et soutenir la compréhension de leurs droits, contribuant ainsi à prévenir des situations de maltraitance financière.

Audrey Lachance, coordonnatrice à la lutte à la maltraitance, Chaudière-Appalaches

Le cas du Programme d'allocation personnalisé illustre parfaitement cette tendance. Dès sa mise en application comme projet pilote en 2024 dans la région Mauricie-Centre-du-Québec, plusieurs RPA ont utilisé ce programme pour modifier les baux de leurs locataires et appliquer des augmentations extraordinaires du coût des services. La vigilance et l'expertise du CAAP Mauricie-Centre-du-Québec a permis d'identifier rapidement la problématique et d'intervenir auprès du CIUSSS de la région. Il a pu aussi informer la FCAAP qui, à son tour, a alerté le cabinet de la ministre responsable des aînés, ainsi que les fonctionnaires du ministère de la Santé et des Services sociaux.

La nécessité d'atteindre la rentabilité pousse aussi plusieurs RPA à imposer des services personnels à leurs locataires, ou des formules « tout-inclus », en contradiction avec le règlement sur la certification qui assure que « Le choix de ces services doit être laissé à l'entière discrétion de la personne [...] et que l'exploitant] de la résidence ne peut en aucun temps exiger qu'un service qu'il offre soit retenu par la personne en vue de la conclusion du bail »⁴. Encore là, la présence des CAAP est essentielle pour accompagner les locataires lésés, mais aussi pour sonner l'alarme auprès des autorités.

2.3 Vieillesse et offre de services publics déficiente

Le vieillissement n'est pas automatiquement synonyme de détérioration de l'état de santé, mais il reste qu'après 85 ans, une proportion importante des personnes âgées développeront, à divers degrés, des problèmes de santé affectant leur autonomie. Or,

³ Anne Plourde, Les résidences privées pour aîné.e.s au Québec. Portrait d'une industrie milliardaire, IRIS, juin 2021.

⁴ Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, extrait de l'article 13.2.

malgré leurs besoins, ces personnes n'ont pas toujours accès à une place en ressource intermédiaire (RI), en CHSLD ou en maison des aînés. Elles resteront donc plus longtemps en RPA et devront, avec des moyens cognitifs déclinants, gérer un bail de plus en plus complexe et onéreux. Déjà, les données nous révèlent que 86% des RPA appartiennent aux catégories 3 et 4, nous éloignant concrètement de l'idée selon laquelle les RPA seraient réservées aux personnes autonomes ou semi-autonomes⁵. Un constat qui met en lumière le processus de privatisation de la perte d'autonomie au Québec.

La FCAAP pense qu'il faudrait reconsidérer la notion de domicile pour les unités qui se trouvent en RPA de catégorie 4. En effet, celles-ci, s'apparentent davantage à une installation plutôt qu'à un domicile en fonction de leur aménagement (cloisonnement, portes à codes, milieux isolés des aires communes). Elles devraient conséquemment être reconnues comme telles et, ainsi, bénéficier du programme de contribution financière des adultes de la RAMQ. Malheureusement, la tendance n'est pas dans ce sens.

La qualité des services est aussi en jeu étant donné la qualité de la formation qui reste beaucoup moins complète en RPA. Les locataires de RPA sont ainsi amenés à payer pour des services de moindre qualité que d'autres reçoivent gratuitement.

Comme l'explique la firme Aviseo dans son rapport à l'Alliance québécoise des milieux de vie pour aînés (AQMVA), « le nombre d'aînés ayant des besoins de soutien à l'autonomie connaîtra une progression marquée entre 2025 et 2035. [...] Les besoins augmenteront fortement chez les 80 à 84 ans (+42 %), les 85 à 89 ans (+64 %) et les 90 ans et plus (+50 %). Ces trois groupes concentreraient à eux seuls 86 % de l'augmentation totale »⁶. Sur la base de ce constat, Aviseo voit difficilement comment les politiques actuelles pourraient permettre un développement conséquent de places en CHSLD et en conclut qu'un « goulot d'étranglement se créera en RPA [...] accentuant la pression sur le réseau des RPA »⁷.

Un service tel que CAAP sur le bail, capable autant de prendre en compte la réglementation liée au bail que les droits des usagers en Santé et Services sociaux sera conséquemment indispensable pour répondre à cette réalité.

⁵ 76% des RPA appartiennent à la catégorie 3 et 10% à la catégorie 4. Registre des RPA (K10) du MSSS, extraction du 2025-12-01.

⁶ Aviseo, Préviation de la demande en services de soutien et d'assistance pour les aînés au Québec, Rapport final présenté à l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, document PowerPoint présenté le 29 septembre 2025, page 19.

⁷ Aviseo, page 22.

Autonomie vs vulnérabilité

Il est important, bien sûr, de respecter le droit des aînés de préserver leur autonomie. Toutefois, nous avons constaté que le simple fait de vieillir rend parfois ces personnes plus vulnérables et moins combatives. Même sans être atteintes de démence, devant le simple passage du temps, elles viennent à douter de leur propre perception et se sentent facilement remises en question.

Elles préfèrent éviter les confrontations avec les représentants des RPA, même si ça implique de voir leurs droits se faire bafouer. L'accompagnement devient alors d'autant plus important qu'il redonne à ces aînés la force nécessaire pour faire valoir leurs droits et les conforte dans leur position.

Josée Bissonnette, directrice générale, CAAP Lanaudière

Une autre conséquence du vieillissement et de l'isolement des locataires de RPA est certainement le développement d'une crainte de plus en plus importante des représailles. Cette crainte remet malheureusement en question la possibilité des aînés à faire valoir leurs droits. Comme l'explique une conseillère, « le fait que l'exploitant offre repas et services personnels crée un rapport de dépendance et aussi une crainte pour le résident, qui craint de subir des représailles, s'il entreprenait des recours contre sa RPA »⁸.

2.4 Une grande complexité règlementaire et procédurale

Les faibles niveaux de littératie et de numératie dans la population en général et plus particulièrement chez les aînés représentent un facteur de vulnérabilité très souvent négligé. Pourtant, les logiques légale et commerciale dans lesquelles les locataires doivent naviguer exigeraient une bonne maîtrise de la lecture et du calcul de leur part. Or, les CAAP constatent quotidiennement cet écart.

Au niveau du bail de base, les règles sont déjà relativement complexes et malheureusement, celles-ci sont souvent mal appliquées, à l'insu de nombreux locataires. Plusieurs exemples pourraient être cités ici, mais rappelons simplement le fait que plusieurs RPA, au moment du renouvellement du bail, n'utilisent toujours pas l'avis prévu par le TAL prévoyant 3 choix pour le locataire⁹, ce qui induit ce dernier en erreur au moment de donner sa réponse.

⁸ Julie-Karine Fortin, conseillère CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

⁹ Accepter la modification et rester, refuser la modification et rester ou refuser la modification et quitter.

L'Annexe 6 du bail représente, elle aussi, un défi considérable pour lequel il faut maîtriser non seulement les règles du Code civil, mais aussi le règlement sur la certification des RPA. De nombreux gestionnaires de RPA, ayant eux-mêmes une compréhension très limitée des règles, utilisent cette annexe de façon hautement créative, suscitant constamment des ambiguïtés juridiques. Plusieurs exploitants se tournent d'ailleurs vers des Annexes 6 « maison » parce que la partie 2 de l'Annexe 6 ne prévoit pas avec cohérence et clarté l'éventail complet des services offerts. Conséquemment, les CAAP constatent de plus en plus d'éclatement de services qui permettent d'ajouter un coût à chacune des actions posées. Par exemple, un service auparavant nommé « aide à la médication » (sic) devient :

- \$ Gestion des médicaments (sic) + \$ Distribution des médicaments + \$ Administration des médicaments;
- \$ Gouttes pour les yeux (sic), \$ Application d'onguent (sic), \$ Pose de timbres (sic), \$ Administration de pompes en aérosol (sic).

Le CAAP m'a permis d'agir avec plus de confiance.

C'était un soutien extraordinaire !

Louise Gosselin, locataire, Montérégie

En ce qui concerne les procédures de paiement du loyer, les CAAP ont constaté à de très nombreuses reprises qu'il est hautement risqué de permettre le prélèvement préautorisé pour le paiement des loyers. Cet outil, qui vise à simplifier les transactions entre le locataire et l'exploitant, représente une nouvelle couche de complexité contractuelle qui favorise une perte de contrôle des aînés sur leurs dépenses. Les CAAP constatent, par exemple, que des exploitants ajoutent des montants au prélèvement mensuel sans en présenter la facture au locataire. En cas de problèmes, c'est ce dernier qui doit prouver que le montant prélevé ne correspond pas à l'accord préétabli.

Ces multiples pièges dans lesquels tombent plus d'un locataire seraient amplement suffisants pour occuper les CAAP sans y ajouter les crédits d'impôt ou les multiples programmes de soutien à domicile, qui apportent encore plus de confusion dans un contexte déjà particulièrement difficile à suivre pour les locataires. La Commissaire à la santé et au bien-être dénonçait, d'ailleurs, dans son rapport intitulé *Bien vieillir chez soi*, le fait qu'il s'agit d'un « écosystème complexe et peu performant qui s'appuie sur des programmes mal définis »¹⁰.

¹⁰ Commissaire à la santé et au bien-être, *Bien vieillir chez soi* – Tome 4 : Une transformation qui s'impose, janvier 2024, pages 56 et suivantes.

3. Le modèle d'intervention des CAAP

Le modèle d'intervention développé par les CAAP depuis une trentaine d'année est à la base du travail réalisé auprès des locataires de RPA. Ce modèle s'appuie sur des principes solides et sur une pratique éprouvée.

Il permet d'assurer :

1. Une assistance et un accompagnement qui soutiennent l'autonomie et le pouvoir d'agir des personnes accompagnées;
2. Une approche personnalisée basée sur la résolution de problèmes;
3. Une présence soutenue tout au long des démarches, lorsque nécessaire;
4. Une approche qui favorise le dialogue et les ententes hors cour;
5. L'éducation populaire et l'accès à l'information juridique;
6. Le soutien des proches aidants qui sont en appui à un locataire;
7. La collaboration avec les acteurs institutionnels pertinents.

Notre modèle d'intervention est d'abord fondé sur l'idée selon laquelle la parole de toutes et de tous est importante, et que celle-ci devrait pouvoir faire une différence.

Il s'agit d'un service de proximité qui permet une présence physique auprès des personnes âgées et de leurs proches lorsque c'est utile, ou qui offre des solutions qui facilitent l'utilisation des technologies de communication lorsque c'est nécessaire.

Les CAAP placent la personne au cœur de leur action.

Premièrement être écouté...
De se sentir écouté, simplement, ça peut rassurer.
Léonore Weber, conseillère Bas Saint-Laurent

Il s'agit d'un service de qualité, offert par un personnel expérimenté, engagé et enraciné dans sa communauté. Un personnel qui profite d'un programme de formation solide, coordonné par la FCAAP et qui peut compter sur l'appui de ses confrères et consœurs de partout au Québec, à travers des groupes de codéveloppement. Ces espaces de collaboration et de formation favorisent le déploiement de pratiques communes, dans le respect des spécificités régionales.

Les conseillères du CAAP sont bien connues dans la région. Elles inspirent confiance et communiquent des informations importantes aux locataires de RPA tant du point de vue de la certification que du droit civil.
Caroline Plourde, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CISSS Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

En vulgarisant l'information, en la rendant accessible aux locataires de RPA, les CAAP contribuent directement à l'autonomie et à la reprise de pouvoir des personnes âgées qui peuvent ainsi demeurer porteuses de leur dossier tout au long du processus.

Il y a des gens que j'ai aidés il y a deux ans que je ne revois plus, mais que je croise par hasard et qui me disent : « J'ai refusé ma hausse de loyer, là, grâce à vous ! ». Ils l'ont fait par eux-mêmes.

Audrey Blanchet, conseillère Saguenay Lac-Saint-Jean

Les aînés souhaitent rarement s'engager dans des démarches formelles qui les mèneraient au tribunal et privilégient la discussion avec la RPA. Dans ce cas, les CAAP se rendent disponibles pour faciliter le dialogue et amoindrir les difficultés. Ils contribuent à traduire l'expérience et le point de vue de la personne accompagnée le plus fidèlement possible pour qu'elle puisse les faire valoir auprès de leur interlocuteur.

En accompagnant déjà les usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux dans le régime d'examen des plaintes, les CAAP peuvent comprendre la situation des locataires de RPA plus globalement et saisir les recoupements entre le Code civil et les droits des usagers.

Ainsi, le service CAAP sur le bail va bien au-delà des simples services d'information ou d'assistance auprès des individus. Nombreux sont les CAAP qui ont développé des liens étroits de collaboration avec les services de certification de leur CISSS/CIUSSS et avec les services d'aide à domicile (SAD). Plusieurs employés de la certification ou encore des travailleurs sociaux s'adressent directement au CAAP de leur région pour échanger sur leur compréhension des processus ou des règles découlant du code civil. Les comités de milieu de vie sont aussi très rapidement devenus des partenaires de premier plan. La complémentarité de nos rôles donne l'occasion d'un travail très profitable pour les aînés.

Le CAAP a réussi à forger un lien de confiance avec les partenaires du milieu qui font de plus en plus souvent appel à son expertise.

*Audrey Lachance, coordonnatrice à la lutte à la maltraitance,
Chaudière-Appalaches*

Les CAAP sont par ailleurs reconnus par plusieurs gestionnaires et propriétaires de RPA comme étant des sources fiables d'information et des facilitateurs dans leurs relations avec les locataires.

4. Les services offerts par les CAAP

Le projet confié aux CAAP par la Société d'Habitation du Québec (SHQ) et le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) vise à informer les locataires des RPA des droits et obligations en matière de bail, ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches. Celles-ci peuvent mener au règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de la RPA ou au règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement (TAL).

À cet effet, les CAAP ont développé deux catégories distinctes de services :

1. Les services d'information (4.1);
2. Les services d'assistance et d'accompagnement (4.2).

4.1 Les services d'information

Les services d'information visent à fournir, de façon ponctuelle, un renseignement objectif, une référence ou une donnée factuelle. Ils peuvent être d'une durée très variable, allant de quelques minutes pour les plus brefs, à parfois quelques heures pour les plus complexes.

Selon la convention, ce service comprend de l'information sur :

- Les dispositions générales du Code civil du Québec sur le bail;
- Les dispositions d'ordre public et à la présence, dans un bail, de dispositions pouvant être illégales;
- Les règles du Code civil concernant la résiliation d'un bail et à l'éviction;
- Les dispositions du Règlement sur les critères de fixation de loyer concernant le coût du loyer et le coût des services;
- Les règles de procédures en cas de litige individuel ou conjoint au TAL.

Les informations peuvent toutefois, plus largement, toucher la certification et d'autres sphères connexes en lien avec la RPA comme la loi sur le tabac, le MAPAC, la réglementation municipale, etc.

Les services d'information sont d'abord et avant tout sollicités par les locataires de RPA ou leurs proches, ou les liquidateurs de succession en cas de décès du locataire. Cependant, dans les dernières années, nous avons constaté que de plus en plus de partenaires des réseaux communautaire et de la Santé et des Services sociaux faisaient appel aux CAAP pour avoir des informations ou pour valider celles dont ils disposent.

Je collabore depuis quelques années avec le CAAP et ça se passe super bien. Quand on a des questions au niveau du bail, on va poser nos questions au CAAP, puis on a des réponses vraiment rapidement. Le fait qu'on ait des réponses rapides, ça aide nos équipes cliniques terrain à mieux accompagner aussi les résidents.

Sophie Gauthier, répondante principale RPA, Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique Outaouais

Parmi ces demandes d'information, on trouve celles concernant les fermetures ou le changement d'affectation de RPA, qui ont d'ailleurs gagné en importance dans les dernières années. Les questions découlant de l'intrication des règles du code civil et du règlement sur la certification des RPA occupent également une large place. Les CAAP ayant une expertise dans les deux domaines, sont en mesure de bien accompagner et informer les aînés non seulement sur leurs droits comme usagers, mais aussi sur leurs droits et obligations comme locataires. C'est une des raisons pour laquelle ils sont devenus une référence pour les intervenants des réseaux publics et communautaires.

Le service peut aussi consister en un référencement éventuel vers des ressources mieux adaptées aux besoins de la personne, ce qui est rendu possible par l'enracinement des CAAP dans leur milieu et leur connaissance des autres ressources existantes.

Services d'information - CAAP membres de la FCAAP de 2020 à 2026¹¹

2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26
1 644	1 254	1 586	1 672	1 946	1 707

En tout, **9 809 services d'information** strictement liés au mandat CAAP sur le bail ont été rendus par les CAAP membres de la Fédération sur une durée de 6 ans.

Comme nous l'expliquons dans ce bilan, les deux cadres légaux (LGSSSS et Code civil) sont souvent entremêlés. Il est donc éclairant d'ajouter le nombre de services d'information concernant le volet de la certification en RPA pour la dernière année. Ce sont en effet **195 services d'informations** qui ont permis, en 2025-26, à des locataires ou à des partenaires de mieux comprendre les droits et obligations des locataires/résidents en RPA.

¹¹ Les chiffres présentés dans ce tableau ainsi que dans le reste de ce bilan excluent le CAAP de l'Île de Montréal et DIRA Laval, qui ne sont pas membres de la Fédération.

On peut compter sur le CAAP pour répondre à nos questions et pour nous aider à trouver des solutions. En plus, [les conseillères] ont toujours le sourire !

Marc Delisle, locataire, Saguenay-Lac Saint-Jean

4.2 Les services d'assistance

Les services d'assistance englobent l'ensemble des actions nécessaires pour seconder le client dans la démarche qu'il a choisie d'entreprendre. Assister et accompagner les locataires consiste notamment à :

- Les aider à mieux comprendre la situation et les recours possibles à leur disposition;
- Leur apporter de l'aide pour la préparation de leur dossier (lettre, formulaire, etc.);
- Les aider à bien préparer une éventuelle discussion avec le gestionnaire ou le propriétaire de la résidence et les accompagner à une rencontre au besoin;
- Les assister et les accompagner, le cas échéant, lors d'une séance de conciliation ou d'une audience dans le cadre de tout recours auprès du TAL.

Nos obligations en matière de reddition de compte nous amènent à publier le nombre de services d'information et de dossiers d'accompagnement réalisés. Néanmoins, il est important de comprendre qu'il y a une intensité propre à chaque processus d'accompagnement en fonction de la situation particulière. Il est clair, par exemple, qu'un dossier en demande conjointe ou un dossier en lien avec une fermeture de RPA engendre une panoplie d'interventions demeurant dans le dossier clinique du CAAP et qui n'est pas mis en lumière dans la reddition demandée. De la même façon, l'accompagnement d'un locataire fragilisé sera plus exigeant que l'accompagnement avec un autre qui serait tout à fait autonome. L'annexe 2 du présent document détaille les multiples actions réalisées pour répondre aux besoins des clients.

Services d'assistance - CAAP membres de la FCAAP de 2020-2026

2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26
622	773	1 041	1 030	1 450	1 208

En tout, **6 124 services d'assistance** strictement liés au mandat CAAP sur le bail ont été rendus par les CAAP membres de la Fédération au cours de 6 dernières années. Pour la même raison qu'à la section précédente, nous choisissons d'ajouter, en parallèle, le nombre d'assistances concernant les volets de la certification en RPA pour la dernière année. Ce sont **429 services d'assistance**, en 2025-26, qui ont permis à des

locataires/résidents de mieux cheminer dans les procédures en liens avec leurs droits et obligations en RPA.

Les années 2020-21 et 2021-22 ont été fortement marquées par la pandémie de COVID 19, laquelle a entraîné des impacts majeurs sur le déploiement du service CAAP sur le bail en raison des règles sanitaires interdisant l'accès aux RPA. Il était alors impossible d'accéder aux résidences, tant pour informer les locataires de l'existence du nouveau service que pour leur offrir un soutien direct.

Malgré ces contraintes, les CAAP ont su demeurer proactifs en matière de promotion des droits, notamment en effectuant des suivis concernant l'application de certaines mesures sanitaires, particulièrement la facturation de la livraison des cabarets, alors que les salles à manger étaient fermées. Les CAAP se sont également mobilisés afin de réclamer le gel des hausses de loyer en RPA. Rappelons que les locataires, souvent confinés dans leur milieu de vie, ne disposaient ni des outils ni de la capacité nécessaire pour faire valoir leurs droits et refuser des hausses visant leur loyer et les services.

Les CAAP ont par la suite contribué à de multiples demandes de compensation. En effet, à cause des règles de confinement, plusieurs services n'avaient pas été rendus. Les aînés avaient pourtant honoré pleinement leurs baux. Ces démarches de représentation collective accompagnées par plusieurs CAAP ont contribué à l'évolution du cadre législatif, menant en mars 2021 à l'instauration de la possibilité, pour les locataires d'une même RPA, de déposer une demande conjointe au TAL, notamment en lien avec le paiement de services non reçus.

La période COVID a mis en lumière combien la gestion des RPA peut être à géométrie variable. Lors d'événements imprévisibles, de situations exceptionnelles, certaines RPA n'étaient tout simplement pas en mesure d'offrir les services en continuité, d'assurer la sécurité ou la pleine jouissance des lieux. Les CAAP étaient présents lors de pannes d'électricité prolongées qui ont plongé des aînés dans des situations d'insécurité et les ont privés de services pendant plusieurs heures, parfois plusieurs jours.

*Josey Lacognata, directeur général,
CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean*

En 2024, les problématiques vécues par les locataires à cause de la mise en place du programme d'allocation personnalisée ont engendré beaucoup de demandes de soutien auprès des CAAP. La Mauricie-Centre-du-Québec était l'une des régions qui avait été désignée comme région pilote pour ce programme et, conséquemment, ce CAAP a connu une hausse de 133 % de ses services d'assistance (256 en 2024-2025 contre 110 en 2023-2024). Les régions où se trouvent un grand nombre de RPA ont également contribué à

alimenter ces données. Ainsi, la Montérégie a connu une hausse de 87 % de ses services d'assistance (352 offerts en 2024-2025 contre 188 services en 2023-2024), expliquée par ailleurs par une importante campagne de promotion.

Les fermetures de RPA et les évictions de locataires qui en découlent ont aussi occupé très intensivement les CAAP. Selon une enquête réalisée par l'AQRP, plus de 1400 locataires ont été évincés en 2024, avec en tête de peloton la Montérégie (15 fermetures affectant 173 locataires) et en 3^e position, la Mauricie-Centre-du-Québec (avec 9 fermetures et 139 locataires touchés)¹².

Principaux motifs d'utilisation des services d'assistance - 2020-2026

Le tableau présenté ci-après expose les principaux motifs pour lesquels les locataires se sont adressés aux CAAP afin d'obtenir de l'aide. À noter qu'un même service rendu peut viser plusieurs motifs à la fois.

Motifs	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	Moyenne
Coût du loyer	29%	23%	41%	31%	21%	18%	27%
Renouvellement et modification du bail	14%	25%	34%	38%	14%	27%	25%
Résiliation du bail	17%	12%	16%	19%	28%	18%	18%
Coûts des services (Annexe 6)	31%	29%	Intégré à "Coût du loyer"		24%	24%	18%
Règlement d'immeuble	6%	6%	4%	7%	8%	7%	6%
Évictions/Fermeture/ Changement d'affectation	3%	5%	5%	5%	5%	6%	5%

Le coût du loyer (27%) et le coût des services (18%), pris ensemble, sont les principaux motifs d'insatisfaction. Le renouvellement et la modification du bail (25%) et la résiliation (18%) suivent. Si les évictions représentent seulement 5 %, il n'en reste pas moins que ce sont des dossiers extrêmement longs et complexes autant sur le plan émotif que technique.

¹² AQRP, Fermetures de RPA : plus de 1 400 locataires évincés en 2024, communiqué publié le 10 février 2025.

5% de cas d'évictions, ça peut paraître peu, mais c'est tout de même inquiétant. C'est une proportion non négligeable si on considère que ce devrait être une irrégularité...

***Janik Ouimet, directrice générale,
CAAP Mauricie-Centre du Québec***

Les démarches¹³

Les services d'assistance offerts par les CAAP sont également classifiés par démarche, selon le besoin ou l'objectif recherché par le locataire qui est accompagné.

Le soutien à la personne

Il est possible qu'une personne ne souhaite pas être accompagnée dans une démarche officielle, mais qu'elle ait tout de même besoin d'un soutien intensif. Ce soutien peut comprendre l'écoute active, l'aide pour ordonner et comprendre les documents légaux ou administratifs, l'information sur ses droits ou sur les démarches possibles. Il s'agit de la démarche la plus souvent réalisée par les conseillères des CAAP.

Moi je pense que l'écoute, c'est notre plus grande force. Souvent, on se le fait dire : « Ça fait du bien de parler avec quelqu'un et de ne pas avoir l'impression d'être chronométré ».

Estephany Fernandez-Suero, conseillère, CAAP Montérégie

L'entente entre les parties

L'objectif de la démarche est d'arriver à une entente négociée en accompagnant la personne dans un processus d'échange avec la RPA, par le biais d'une rencontre ou d'une correspondance écrite. Cette démarche peut être proposée aux locataires par le CAAP afin de résoudre de façon informelle un conflit ou un différend entre un locataire et un exploitant ou pour renégocier les termes d'un bail. Cela nécessite un important travail de préparation préalablement à la rencontre avec la RPA (rencontre avec le locataire, recherche et analyse de documents, préparation de l'argumentaire, validation de la compréhension de la personne, etc.).

¹³ Voir l'annexe 2 pour un détail des tâches concrètes découlant des différentes démarches décrites ci-dessous.

Le fait d'être préparé, de connaître ses droits, ses obligations ça change tout. Ça permet surtout au locataire d'être pris au sérieux. Le propriétaire, il peut dire : « Ah ben ok, le locataire, il sait où il s'en va ».

Sammy Jo Barran, conseillère CAAP Chaudière-Appalaches

L'audience au TAL

Cette démarche peut être très complexe et même anxiogène pour le locataire. Le CAAP est présent pour assister le locataire au moment de la préparation, de l'audience elle-même et du bilan de la démarche. De nombreuses tâches peuvent en découler : aide à comprendre les documents, préparation avec la personne des arguments qu'elle veut porter, s'assurer de sa compréhension lors de l'audience, support moral, aide à la compréhension des décisions, etc.

La vulnérabilité [...] peut souvent constituer un frein à l'exercice, par les locataires, de leurs droits. Or, en offrant assistance et accompagnement aux locataires aînés dans la recherche de solutions aux problèmes qui résultent de leur bail de logement, ce projet [CAAP sur le bail] est un important levier d'accès à la justice et de résolution des différends. Nous sommes par ailleurs à même de constater l'apaisement que peut apporter la présence des intervenants des CAAP lors de l'audience, ce qui peut même en faciliter le déroulement.

Patrick Simard, président du TAL

La conciliation au TAL

Cette démarche est très semblable à l'entente entre les parties, mais cette fois-ci dans le cadre plus formel du tribunal. Le CAAP est présent pour assister le locataire au moment de la préparation, de la conciliation elle-même et du bilan de la démarche. Cette présence est rassurante pour le locataire et la préparation lui permet de bien comprendre le but de la conciliation, avoir en tête ses attentes, et avoir quelqu'un avec qui en discuter avant de prendre une décision.

Les procédures particulières

À la suite d'une décision du TAL, différentes démarches peuvent être entamées (demandes de rectification, de révision ou de rétractation), l'accompagnement sera adapté à chacune des situations.

Évolution des différentes démarches entre 2020 et 2026

Démarches	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	Moyenne
Soutien à la personne	46%	79%	62%	78%	69%	64%	66%
Entente entre les parties	48%	15%	22%	15%	21%	25%	24%
Audience au TAL	4,5%	4,3%	11%	5,0%	6,0%	6,0%	6,1%
Procédures particulières	1,0%	1,4%	3,0%	1,0%	3,5%	3,0%	2,2%
Conciliation au TAL	0,3%	0,3%	2,0%	1,0%	0,5%	2,0%	1,0%

Si l'on observe le tableau des démarches, on constate que si l'entente entre les parties et le soutien à la personne constituaient presque à part égales les démarches en 2020-2021, il en va différemment aujourd'hui. En effet, le soutien à la personne a pris le pas sur le reste. Malgré cela, considérés ensemble, le soutien à la personne et l'entente entre les parties représentent 90 % des services offerts.

En outre, on peut voir que la conciliation au TAL est la démarche à laquelle les locataires ont le moins recours. Lorsqu'ils sont accompagnés par le CAAP, la première démarche des locataires est le plus souvent de tenter une entente à l'amiable avec le gestionnaire hors cour. Puisque l'entente a été impossible, ils ne souhaitent pas nécessairement retenter une démarche similaire avec la conciliation. Il en va de même pour les propriétaires.

4.3 Les demandes conjointes

Les demandes conjointes ont été comptabilisées séparément étant donné la charge particulière qu'elles exigent, mais aussi parce le recours n'existait pas lorsque nous avons convenu d'une entente de service avec le MAMH. Elles n'étaient donc pas présentes dans nos outils de reddition de compte. Malgré tout, les CAAP ont répondu présents et se sont très rapidement formés et adaptés pour l'accompagnement de ce nouveau recours.

Nous avons traité 8 demandes conjointes sur notre territoire. Sans accompagnement, les locataires auraient été confrontés à des démarches particulièrement complexes. Le nombre de conférences de gestion a été très élevé et les nombreuses zones d'ombre dans la loi nous ont obligés à effectuer d'importantes recherches pour obtenir toute l'information nécessaire.

Estephany Fernandez-Suero, conseillère CAAP Montérégie

Le CAAP est présent pour assister un ou une représentante des locataires au moment de la préparation, des conférences administratives ou des audiences, et du bilan de la démarche. Les CAAP membres de la Fédération ont accompagné **34 demandes conjointes** entre 2020 et 2026, permettant à plusieurs milliers de personnes âgées de porter leur voix devant le TAL.

À l'heure actuelle, plusieurs de ces demandes sont en attente d'un jugement de la Cour. Certaines démarches, subissant des délais extraordinaires, ont également été abandonnées à la suite du décès des locataires portant le dossier. Force est de constater que ce type de démarche n'est pas adapté à la réalité des personnes âgées.

4.4 Les séances d'information collectives

Les séances d'information collectives sont une autre facette importante de l'action des CAAP. Celles-ci visent à renseigner les locataires de RPA sur leurs droits et responsabilités et à faire connaître le service CAAP sur le bail.

Les séances permettent d'aborder ces différentes questions :

- Les droits et obligations comme locataire découlant du bail;
- Les procédures entourant le bail : renouvellement, modifications et résiliation;
- Les recours possibles : TAL ou ententes négociées;
- Les normes et critères de certification et le Régime d'examen des plaintes;
- Les services du CAAP.

Au cours des dernières années, des séances adressées aux partenaires ont aussi permis aux CAAP de partager leur expertise avec de nombreux organismes communautaires, avec des travailleurs sociaux ou avec des équipes des directions cliniques du soutien à domicile (à l'invitation des CISSS/CIUSSS) et même avec des exploitants de RPA (à l'invitation de la certification et parfois d'eux-mêmes).

Un très bon coup cette année a été l'organisation, avec le CAAP, de deux séances d'information, une avec les exploitants de RPA et une autre avec notre équipe : les équipes des directions cliniques du soutien à domicile. Et ça a été apprécié de part et d'autre parce que les gens, ils ont pu poser des questions spécifiques au bail.

Sophie Gauthier, répondante principale RPA, Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique, Outaouais

Les CAAP ont présenté près de **700 séances d'information** entre 2020 et 2026 et ont pu rejoindre ainsi près de 45 000 personnes.

4.5 La complémentarité des deux mandats des CAAP

Dans un peu plus d'un dossier sur quatre, les enjeux pour lesquels les CAAP ont été sollicités concernaient des questions relatives à la fois au bail et au régime d'examen des plaintes. Cette proportion confirme l'intérêt d'avoir confié le présent mandat aux CAAP. En effet, notre expertise au niveau du régime d'examen des plaintes nous permet d'avoir une capacité d'intervention plus globale auprès des locataire/résidents et de les diriger vers le ou les recours les plus pertinents.

Le bail et la certification ça peut être un peu entremêlé parfois. Donc, pour nous, c'est un service qui est très complémentaire au régime d'examen des plaintes et à la certification.

*Dominique Brisson, Commissaire aux plaintes et à la qualité
des services intérimaire, CISSS Abitibi-Témiscamingue*

En fait, la plupart des problèmes rencontrés en RPA peuvent être abordés sous l'angle du bail (Code civil) ou sous l'angle du droit des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux (LGSSSS). C'est le cas, par exemple, si les repas perdent de leur qualité ou sont servis en quantités insuffisantes, ou si des services à la personne sont donnés de façon insatisfaisante. Certains gestionnaires comprennent mal le rôle des avis de dépassement de services et les utilisent pour évincer certains locataires. Il s'agit bien sûr d'une utilisation abusive de ce type d'avis, mais notre expertise et nos liens avec les professionnels de la santé ou avec les responsables de la certification dans les CISSS et les CIUSSS nous permettent d'intervenir globalement sur la situation et de sortir de l'approche en silo.

4.6 Les collaborations

Les CAAP ont rapidement mis à profit leur réseau de collaboration pour déployer CAAP sur le bail et l'ont significativement élargi et approfondi au cours des années. Le tableau ci-dessous donne un portrait précis de ces collaborations entre 2020 et 2026.

CAAP	CMV	AQDR FADOQ	CIUSSS	TC maltraitance	OC
Bas-Saint-Laurent	1	1	3	2	3
Saguenay - Lac-Saint-Jean	1	2	2	2	1
Capitale Nationale	3	1	3	3	1
Maurice - Centre du Québec	2	2	3	3	1
Estrie	2	2	3	2	1
Outaouais	3	1	3	3	3
Abitibi - Témiscamingue	3	3	3	3	3
Côte-Nord	1	2	2	2	2
Gaspésie - Îles de-la-Madeleine	0	3	2	3	3
Chaudière - Appalaches	1	3	2	2	3
Lanaudière	3	3	3	3	3
Montérégie	3	3	2	1	2
Laurentides	1	3	2	3	1

Tableau des collaborations dans le cadre du projet CAAP sur le bail

Légende:

0 = Aucun contact
1 = Contacts/Échanges occasionnels
2 = Contacts/Échanges réguliers
3 = Collaborations sur un ou des projet communs

CMV = Comités de milieu de vie
CIUSSS = Certification, Services d'aide à domicile ou CPQS
TC = Tables des concertations
OC = Organismes communautaires tels que ACEF, groupes de défense des droits logement, Centres de justice de proximité, etc.

Tous les CAAP sont en contact avec les organismes communautaires du terrain et 6 CAAP sont en collaboration concrète sur au moins un projet.

Tous les CAAP sont en contact avec les tables de concertation en maltraitance, 5 ont des échanges réguliers et 7 CAAP sont en collaboration concrète sur au moins un projet.

Tous les CAAP ont des contacts réguliers avec leur CIUSSS et, parmi ceux-ci, 7 CAAP sont en collaboration concrète sur au moins un projet.

Tous les CAAP sont en contact avec leurs partenaires aînés et, parmi ceux-ci, 6 CAAP sont en collaboration concrète sur au moins un projet.

12 CAAP sont en contact avec les CMV et de ceux-ci 5 sont en collaboration concrète sur au moins un projet.

5. Le rôle joué par la FCAAP

La FCAAP a joué un rôle essentiel dans la coordination du déploiement de ce nouveau service. Elle a travaillé à sa promotion sur le plan national, à la formation et au soutien de ses membres. Dès l'obtention du mandat, en avril 2019, la FCAAP a mis sur pied un comité de travail afin d'assurer un suivi rigoureux du déploiement du service CAAP sur le bail dans l'ensemble de la province. Ce comité a mis en place un plan d'action pour assurer la prestation d'un service d'accompagnement professionnel.

Par ailleurs, la FCAAP est intervenue sur plusieurs dossiers majeurs dans la sphère publique ou en concertation avec les décideurs lorsque les droits des aînés en RPA étaient concernés ou menacés.

5.1 Rappel du mandat donné à la FCAAP

La convention, signée en 2022 avec le MAMH, a déterminé ce mandat :

- Représenter ses membres au plan politique, administratif et financier;
- Animer des comités de travail;
- Favoriser les pratiques communes et le partage d'expertise par le biais de groupes de codéveloppement;
- Offrir un programme de formation continue;
- Concevoir des outils pour appuyer les conseillers dans leur travail;
- Concevoir des outils d'information et d'éducation aux droits pour le grand public;
- Concevoir et distribuer des outils de promotion du service;
- Soutenir la collecte de données pour la reddition de compte;
- Initier et entretenir des partenariats avec les acteurs civils et gouvernementaux;
- Analyser le cadre réglementaire, son évolution et sa transformation, ainsi que son incidence sur le service et sur les droits des locataires de RPA;
- Adapter le service à ces évolutions éventuelles.

5.2 Représentations, relations publiques et partenariats

La FCAAP a toujours considéré comme étant primordial le fait de tisser des liens avec l'ensemble des acteurs nationaux liés au réseau de la Santé et des Services sociaux et à l'hébergement. Bien que disposant d'un réseau déjà bien établi, elle a tout de même déployé des efforts conséquents pour développer ou approfondir ses collaborations. Au fil des mois et des années, elle a multiplié ses actions de représentation tant auprès de partenaires existants que de nouveaux. Ainsi, au cours des trois dernières années, par exemple, la FCAAP a réalisé plus d'une centaine d'actions par an, tous mandats confondus.

Les orientations prises par la FCAAP dans ces différents dossiers ont été définies par le comité de stratégie (composé de 4 CAAP membres de la FCAAP) et validées par la Table des directions générales des CAAP, composée de l'ensemble des membres. La préparation des dossiers et l'animation de ces espaces d'échanges et de concertation reviennent à l'équipe interne de la FCAAP.

Tribunal administratif du logement (TAL)

Dès 2019, un protocole de collaboration a été signé avec ce qui s'appelait alors la Régie du logement. Par la suite, des discussions régulières ont eu lieu avec Me Marie-Josée Persico, directrice juridique au TAL, et Me Patrick Simard, président du TAL, sur les meilleures pratiques dans le cadre d'accompagnements au TAL.

Société d'habitation du Québec et ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

La FCAAP a entretenu des liens étroits avec les représentantes de la SHQ en les tenant informées de l'évolution du mandat. Cela a notamment permis de faire atterrir adéquatement les attentes respectives en lien avec le mandat, la reddition de compte et son financement. La FCAAP a également participé au 16^e Rendez-vous de l'Habitation en 2023 à Québec.

Interventions en lien avec les droits des locataires :

- **Réaction au projet de loi modifiant la Loi sur le Tribunal administratif du logement, 2021.** Ce projet introduisait la possibilité de demandes conjointes dans les RPA et identifiait les CAAP comme organisations privilégiées pour accompagner des demandes conjointes. Une extension du mandat qui a été acceptée par les CAAP.
- **Réaction aux modifications du Règlement sur les critères de fixation de loyer, 2023.** La FCAAP y demandait l'application des recommandations du Protecteur du citoyen en imposant un plafond aux hausses de loyer.
- **Mémoire sur le projet de loi modifiant diverses dispositions législatives en matière d'habitation, 2023.** Malgré quelques avancées timides dans le sens des droits des locataires, la FCAAP constatait que le projet ne proposait pas de réponse à la difficulté pour la majorité des locataires en RPA à faire valoir leurs droits. Une logique individualiste était reconduite au détriment de mesures qui pourraient protéger collectivement les locataires.
- **Commentaires sur les modifications au Règlement sur les formulaires de bail obligatoires, 2025.** La FCAAP y rappelait l'importance de créer un bail spécifique aux RPA. Les RPA ayant des obligations spécifiques, celui-ci permettrait de préciser les règles particulières et d'éviter les confusions.

Regroupement québécois des résidences privées pour aînés (RQRA)

Malgré nos différences de point de vue, la FCAAP pense qu'il est essentiel de garder ouverts les canaux de communication avec les représentants des RPA. Elle a donc rencontré à différentes reprises le directeur général du RQRA, Marc Fortin (et son prédécesseur Yves Desjardins), et les membres de son équipe afin d'échanger sur des enjeux touchant les locataires, dont le programme d'allocation personnalisée, les normes de sécurités et le règlement sur la certification.

Il peut être difficile pour les CAAP d'accéder à certaines RPA en raison de la méconnaissance de leur rôle, qui peut engendrer une fermeture chez les gestionnaires. La

FCAAP souhaite que le rapprochement avec ce partenaire permette la réalisation d'une séance d'information auprès des membres du RQRA afin de présenter le rôle et les services des CAAP et ainsi faciliter l'accès aux personnes qui souhaitent bénéficier des services.

Protecteur du citoyen

Compte tenu que la recommandation initiale de confier aux CAAP le mandat d'accompagner les personnes âgées dans leurs litiges en matière de baux avait été faite par le PDC dans son rapport spécial de 2016¹⁴, la FCAAP a continué à entretenir des liens réguliers avec cette instance afin de la tenir informée du déploiement du service CAAP sur le bail, mais également pour échanger sur les constats faits par ses membres sur le terrain, relativement aux pratiques parfois maltraitantes vis-à-vis des locataires.

Société civile

Bien que la FCAAP entretenait déjà des liens privilégiés avec plusieurs organisations nationales, la collaboration s'est intensifiée avec le mandat CAAP sur le bail. Ainsi, dès 2021, une table de concertation informelle a été mise sur pied afin de favoriser les échanges autour des conditions de vie des aînés en RPA. Cette table réunissait l'ACROQ, l'AQDR, l'AQRP, l'AREQ et la FADOQ¹⁵ et a permis de nombreuses interventions publiques importantes pour la défense des intérêts des aînés et, plus particulièrement, une déclaration commune dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées qui s'est tenue le 15 juin 2021. En 2024, la FCAAP a mené avec ces mêmes partenaires et le RPCU d'importantes interventions auprès du cabinet de la ministre responsable des aînés, Mme Sonia Bélanger, afin de le convaincre de retirer les principaux irritants découlant du programme d'allocation personnalisée en RPA.

À différentes reprises, ces partenaires ont aussi invité la FCAAP à donner à leurs membres des séances d'informations sur le service CAAP sur le bail¹⁶.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

La FCAAP a entretenu des liens de collaboration étroits avec la certification, le Secrétariat aux aînés, les sous-ministres et leurs fonctionnaires. Ce qui a permis, entre autres, d'échanger sur différents projets de règlement relatifs aux baux, de participer à la tenue d'événements (Forum des partenaires en maltraitance, présentation de plans d'action gouvernementaux, Rendez-vous national sur le maintien à domicile, etc.), de bénéficier de formation ou encore de leur offrir des séances d'information (notamment aux coordonnateurs en maltraitance). La FCAAP a aussi été sollicitée par le MSSS pour

¹⁴ Rapport spécial du Protecteur du citoyen, Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle - Rapport sur le respect des droits et des obligations des locataires et des locuteurs dans les résidences privées pour aînés, juin 2016.

¹⁵ Association des comités de résidents officielle du Québec (ACROQ), Association québécoise des retraités (AQDR), Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP), Association des retraités de l'enseignement du Québec (AREQ), Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ).

¹⁶ La FCAAP a aussi rencontré de multiples organisations nationales telle que l'Association des grands-parents du Québec en 2021, le CHSSN en 2023, la SQDI en 2024, etc.

participer à la conception des guides « Signer un bail dans une résidence privée pour aînés » et « Être locataire dans une résidence privée pour aînés ».

Il y a aussi eu participation aux travaux du comité ministériel conjoint MSSS/MAMH en vue de créer un bail spécifique aux RPA. Cet exercice visait à simplifier le contenu et à améliorer la compréhension de ce document légal pour les personnes âgées. Malheureusement, les travaux ont été suspendus et n'ont jamais repris (2021).

Interventions en lien avec les droits des usagers :

- **Mémoire dans le cadre du projet de loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance, 2021.** La FCAAP y salue le fait que les RPA soient mieux prises en compte. Le fait que le signalement obligatoire s'applique dorénavant au personnel des RPA comble l'une de nos revendications.
- **Réaction au projet de règlement concernant la nouvelle certification des RPA, 2022.**
- **Mémoire dans le cadre des consultations sur la Politique nationale sur le soutien à domicile, 2025.** La FCAAP réclame notamment de reconsidérer la notion de domicile pour les unités de logement qui se trouvent en RPA de catégorie 4, lesquelles devraient davantage être considérées comme des milieux d'hébergement sous l'égide du programme de contribution financière des adultes hébergés (RAMQ).
- **Interventions multiples en lien avec le programme d'allocation personnalisé, 2024-26.** Les CAAP ayant constaté que la mise en place de ce programme avait occasionné des hausses de loyer démesurées, l'intervention concertée de la FCAAP et de ses partenaires auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux a permis d'apporter les modifications que nous souhaitions. Le dossier a été transféré à Santé Québec en 2025 et la FCAAP constate que les problèmes que nous avions crus réglés sont à nouveau présents. Des représentations ont donc été faites auprès de Santé Québec et du cabinet de la ministre de la Santé et des Services sociaux.

Regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec + Bureau de la Commissaire Nationale aux plaintes et à la qualité des services

En 2023, conscients des enjeux communs touchant aux droits des usagers, par ailleurs locataires en RPA, la FCAAP et le Regroupement des Commissaires ont resserré leurs liens en vue d'une meilleure collaboration au profit des usagers. Puisque l'Annexe 6 du bail touche les soins et services sous leur juridiction, il est apparu essentiel à la FCAAP de sensibiliser les commissaires et de les informer du nouveau mandat des CAAP. À deux reprises, le Regroupement a invité la FCAAP à présenter le mandat CAAP sur le bail aux commissaires et à clarifier les recoupements entre la certification des RPA (du ressort des commissaires) et le droit civil concernant le droit du logement.

Le travail se poursuit aujourd’hui avec le bureau de la Commissaire nationale, Mme Martine Gosselin. Au moment d’écrire ces lignes, la FCAAP travaille d’ailleurs à l’organisation de son congrès annuel (juin 2026) en collaboration avec le bureau de la Commissaire Nationale aux plaintes et à la qualité des services. Elle compte y convier tous les Commissaires à un échange avec les CAAP. Le congrès sera notamment l’occasion de préciser les services des CAAP en lien avec le bail et de faire le pont avec les plaintes concernant les services en RPA qui sont traitées via le Régime d’examen des plaintes.

Milieu universitaire

Dès 2021, la FCAAP est interpellée par l’Université de Sherbrooke afin de collaborer à la mise en place d’un projet de trajectoire domiciliaire pour la clientèle aînée, appelé Émilia. Les chercheurs souhaitent bénéficier de l’expertise des CAAP en lien avec les RPA pour alimenter et valider leur plateforme. La FCAAP a participé au comité d’orientation et au comité de pilotage. Le projet a finalement vu le jour en 2024 (<https://outilemilia.ca/>).

Plus récemment, la FCAAP a également été sollicitée par la Chaire de recherche en maltraitance (Université de Sherbrooke) afin de participer à un projet de recherche sur la maltraitance en milieux de vie collectifs publics et privés pour aînés. Ce projet est toujours en cours.

5.3 Formation, codéveloppement et soutien aux membres

La FCAAP a donné accès à de multiples formations qui ont permis aux conseillers et conseillères des CAAP d’acquérir les compétences nécessaires pour offrir le nouveau service de façon optimale, mais aussi de faire évoluer leurs pratiques en fonction des différents changements législatifs. Ces formations visaient aussi bien l’appropriation de connaissances légales liées aux baux, aux droits et aux recours, que de pratiques basées sur notre modèle d’intervention et d’un langage commun.

Plusieurs de ces formations ont été organisées en collaboration avec le TAL ou avec Me Antoine Morneau-Sénéchal. Depuis 2024, celui-ci offre à nos membres des cliniques juridiques sur une base mensuelle, ainsi que différentes formations thématiques qui permettent aux conseillers de suivre l’actualité juridique.

Codéveloppement

Dès l’hiver 2021, la FCAAP a mis sur pied des groupes de codéveloppement réunissant des conseillers et des conseillères issus des CAAP de toute la province. Cela a permis, d’une part, de créer des espaces de développement des apprentissages et, d’autre part, de favoriser les échanges entre les conseillers des différentes régions du Québec. Le codéveloppement a considérablement dynamisé la vie associative de la FCAAP, mais a aussi permis d’harmoniser la prestation de services. Au terme de l’année 2025-2026, nous avons 6 groupes actifs de co-développement, qui se réunissent en moyenne une fois par mois. Chaque groupe est composé de 6 à 8 personnes, pour un total de 42 participants. Chaque CAAP membre de la FCAAP y est représenté, ainsi que les partenaires non-

membres, soit le CAAP Nord-du-Québec/Jamésie et le CAAP de Montréal, ainsi que DIRA-Laval.

Soutien personnalisé

La FCAAP offre à ses membres un soutien personnalisé en répondant sur une base régulière aux questions individuelles complexes qui sont soumises par les conseillers et conseillères des CAAP. Ces demandes ont notamment touché des fermetures de résidences en raison de changement d'affectation : négociation du départ du locataire, obligations légales de la résidence, collaboration avec les partenaires sur le terrain pour informer les aînés sur leurs droits, etc.

Enfin, puisque le rôle de la FCAAP est de soutenir le réseautage entre les CAAP, il est fréquent lorsqu'un membre a des questions, qu'il soit référé vers un conseiller spécifique d'un autre CAAP qui a vécu des situations similaires afin de pouvoir approfondir la discussion. Ce rôle est primordial pour assurer le partage d'expertise entre les CAAP.

5.4 Information et promotion

Afin de disposer des moyens financiers adéquats pour faire la promotion de ce nouveau service, la FCAAP a obtenu une subvention dans le cadre du projet Québec, amis des aînés (QADA) et d'ainsi développer divers outils destinés à informer les locataires de RPA sur leurs droits, leurs obligations ainsi que les recours en cas de litige.

Parmi ces outils produits, on retrouve : une page web accessible à partir du site internet de la FCAAP, des dépliants, des affiches, des roll-up, ainsi que divers bandeaux pour promouvoir, entre autres, la nouvelle plateforme sur les réseaux sociaux. La production de capsules vidéo et de six fiches aide-mémoire ont été complétés dans un deuxième temps¹⁷.

En 2023, la FCAAP a financé une campagne d'envergure nationale axée sur le service CAAP sur le bail dans les médias du groupe Québecor (papiers et numériques). En 2024, la FCAAP a mis en place une campagne publicitaire sur les réseaux sociaux afin d'informer les locataires de leur droit de refuser une hausse de loyer et de rester dans leur logement. Nous avons sensibilisé le grand public et mis de l'avant le soutien que les CAAP peuvent apporter aux personnes faisant face à des hausses de loyer démesurées.

Cette même année, la FCAAP a repris la publication de son magazine d'information *Le Diffuseur*, qui avait été mis en pause avec la pandémie. Ce magazine est destiné à son réseau, à ses partenaires et à toutes les personnes qui ont un intérêt pour les droits sociaux. Dans chacune des publications (octobre 2024, avril 2025, novembre 2025), un ou plusieurs articles ont été consacrés à des sujets touchant les droits des locataires.

¹⁷ Le Secrétariat aux aînés a accordé à la Fédération des CAAP une subvention de 150 000 \$ afin de produire divers outils de sensibilisation et d'éducation.

Une fiche synthèse sur les droits et responsabilités des locataires de RPA a été créée et mise en ligne en 2025.

En janvier 2026, un guide complet résumant les droits et obligations des locataires en RPA, les dates clés concernant le renouvellement, les situations spécifiques (telle que la résiliation pour des raisons de santé ou la fermeture de la RPA) et les recours possibles a été produit. Celui-ci comprend un feuillet aide-mémoire à conserver. Ce guide, qui s'adresse aux aînés et à leurs proches, a été rédigé dans un souci d'accessibilité pour les aînés ayant un faible niveau de littératie. Il sera distribué par les CAAP lors de leurs séances d'information, en plus de servir d'outil remis directement aux clients par les conseillers. Il a également été traduit en anglais.

5.5 Soutenir la collecte et la présentation des données

Grâce à l'outil de gestion de dossiers numérique (CAAPteur) partagé par 12 des 14 membres de la FCAAP, il est possible pour la FCAAP d'établir un portrait global de l'ensemble des services offerts par ses membres en lien avec le mandat CAAP sur le bail. Toutefois, cela demandera encore certains ajustements à l'application, conçue au départ pour collecter les données en lien avec notre mandat relatif au régime d'examen des plaintes.

Déjà, la FCAAP a remédié au fait que les données étaient présentées de façons très différentes dans les rapports annuels de ses membres, et qu'il pouvait être complexe pour les bailleurs de fonds de s'y retrouver. Dès lors, la FCAAP a entamé un travail d'envergure pour corriger la situation et a proposé à ses membres un canevas de présentation afin de présenter les données d'une façon plus harmonieuse. En 2024-2025, les bailleurs de fonds ont vu une différence significative dans les rapports qui leur ont été soumis. Certains ajustements restent à faire, mais l'amélioration est très appréciable.

6. Conclusion

Tant sur le plan national que régional, le service « CAAP sur le bail » a démontré sa pertinence et sa valeur ajoutée. En rendant accessibles des règles parfois complexes et en offrant un accompagnement de proximité, les CAAP contribuent concrètement à l'exercice effectif des droits des locataires en RPA et à la prévention de situations pouvant mener à l'isolement, à l'appauvrissement ou à la maltraitance.

Les données présentées dans ce bilan montrent que les demandes se concentrent principalement autour du coût du loyer et des services, ainsi que des avis et modalités de renouvellement. Elles mettent aussi en évidence des situations plus lourdes — évictions, fermetures ou changements d'affectation — qui exigent un haut niveau d'expertise et une coordination fine avec les partenaires du réseau de la Santé et des Services sociaux, de la certification et du TAL. Dans ces dossiers, le rôle des CAAP devient un levier de stabilisation, de clarification et de sécurisation pour des personnes souvent vulnérables.

Au-delà des interventions individuelles, le mandat a un effet structurant sur l'écosystème des RPA. En raison de leur double expertise — droit du logement et droits des usagers — les CAAP sont en mesure de faire des ponts entre des cadres normatifs qui s'entrecroisent, de soutenir les proches aidants, et de contribuer à une meilleure compréhension des obligations de chacun. Les collaborations développées avec les partenaires communautaires et institutionnels renforcent la capacité collective de prévenir et de régler les différends, tout en améliorant la circulation de l'information et la cohérence des pratiques.

Dans un contexte de vieillissement accéléré de la population, de pression sur l'offre publique de services et d'une complexification des milieux de vie collectifs, la demande pour ce type d'accompagnement ne peut que s'accroître avec le temps. La prolongation du mandat suppose toutefois de reconnaître l'intensité variable des dossiers, d'assurer un financement à la hauteur des besoins, et de poursuivre le travail de consolidation des outils de collecte de données afin de documenter avec plus de finesse les situations à la fois complexes et délicates (fermetures, évictions, litiges collectifs, etc.).

En somme, maintenir et renforcer le service « CAAP sur le bail » constitue un choix cohérent avec les objectifs de protection des personnes âgées, de lutte à la maltraitance et d'amélioration de l'accès à la justice en matière de logement. En soutenant le pouvoir d'agir des locataires, en favorisant des solutions négociées et en portant à l'attention des décideurs les enjeux récurrents observés sur le terrain, les CAAP et la FCAAP s'inscrivent comme des partenaires incontournables pour un milieu de vie en RPA plus équitable, sécuritaire et respectueux des droits.

7. Annexe 1

PERSPECTIVES et RECOMMANDATIONS

Sur la base de ce qui a été évoqué précédemment, la FCAAP souhaite soumettre certaines recommandations qui permettraient d'améliorer la situation des locataires/résidents en RPA.

1.

Harmoniser les interactions entre la loi sur la gouvernance du système de Santé et des Services sociaux et le Code civil du Québec afin de mieux respecter les droits des locataires/résidents de RPA.

2.

Concevoir un bail spécifique aux RPA avec des Annexes 6 spécifiques à chacune des catégories prévues par le règlement sur la certification.

3.

Créer une division spécialisée en RPA au TAL.

4.

Développer une vision globale des soins à domicile et simplifier les programmes afin d'y faciliter l'accès de manière juste et équitable pour tous.

5.

Procéder à la refonte complète du mode de financement du soutien à l'autonomie des personnes en abolissant les programmes en silos (tel que le Programme d'allocation directe / Chèque emploi-service- PAP) au profit d'un bouclier universel.

6.

Renforcer les contrôles de la qualité des soins et des services offerts par des prestataires privés afin de protéger les usagers.

7.

Reconsidérer la notion de domicile pour les unités de logement qui se trouvent en RPA de catégories 3 et 4. Celles-ci devraient être envisagées comme des milieux d'hébergement certifiés et offrir à ses résidents des niveaux de soins adaptés à leur situation, en quantité et en qualité, et bénéficier du programme de contribution financière des adultes de la RAMQ.

8.

Contrôler les hausses de loyer en cohérence avec la recommandation du Protecteur du citoyen dans son rapport sur les RPA de 2016.

9.

Abroger la disposition qui empêche les locataires d'un logement de moins de cinq ans de refuser la hausse de loyer (CcQ, art. 1955).

10.

Reconnaître et assumer la responsabilité du réseau de la Santé et des Services sociaux envers les aînés qui subissent une éviction pour changement d'affectation d'une RPA ou lors de fermetures de RPA.

11.

Mettre en place des procédures concertées d'intervention entre les différents partenaires (certification, travailleurs sociaux, services à domicile) lors de telles situations.

12.

Entamer des discussions sur un élargissement éventuel du mandat des CAAP visant à informer et accompagner les aînés en amont de la signature d'un bail.

8. Annexe 2

Assistance et accompagnement, dans le détail

Accueil :

1. Écoute, support moral, clarification;
2. Référer au besoin.

Information :

3. Valider les besoins;
4. Informer sur les droits, recours et possibilités;
5. Rencontrer si nécessaire;
6. Identifier, ordonnancer et expliquer les documents pertinents;
7. Faire les recherches en lien avec les questionnements;
8. Communiquer l'information et s'assurer de la compréhension;
9. Échanger avec d'autres partenaires si impliqués (TS au dossier d'un résident, proches aidants, représentant de la RPA).

Avant ou entre les audiences ou autres démarches formelles :

10. Tout au long de la démarche, répondre aux questions et inquiétudes sur les droits et processus judiciaires;
11. Soutenir dans la prise de décision;
12. Faire les rencontres (présentielles, téléphonique ou autres) pour chaque étape;
13. Préparer au niveau procédural :
 - Aider le locataire à identifier/préparer/rédiger/réviser les documents (formulaires, liste des pièces, copies de preuves, etc.);
 - Envoyer les documents ou se déplacer avec le locataire pour déposer les documents;
14. Préparer le locataire au niveau personnel :
 - Produire des aides mémoire, des fiches techniques pour faciliter l'expression;
 - Offrir un suivi régulier afin de briser l'isolement dans le processus;
 - S'assurer que l'usager se sente entendu et respecté dans ses démarches;
15. Préparer l'usager au niveau logistique :
 - Organiser des transports taxi ou accueil au TAL;
 - Se rendre chez le locataire avec un portable pour lui permettre de participer sereinement à une audience en ligne.

Pendant les audiences ou autres démarches formelles :

16. Être présent avec le résident et offrir un support moral;
17. Aider à trouver la documentation aux moments pertinents;
18. Lorsqu'admis par le juge, aider à traduire les propos de part et d'autre.

Après les audiences ou autres démarches formelles :

19. Assurer les suivis et l'information post-audience;
20. Aider à la compréhension de la décision;
21. Référer au besoin.

9. Annexe 3

Personnes rencontrées dans le processus de documentation de ce bilan

Locataires :

- **Louise Gosselin**, locataire, Montérégie
- **Marc Delisle**, locataire, Saguenay – Lac-Saint-Jean
- **Claudette B. Bélanger**, présidente du comité de milieu de vie, Lokia, Trois-Rivières

Partenaires :

- **Dominique Brisson**, CPQS intérimaire, CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue
- **Sophie Gauthier**, responsable à la certification, CISSS de l'Outaouais
- **Audrey Lachance**, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance, CISSS de Chaudières – Appalaches
- **Marie-Josée Persico**, directrice juridique du tribunal administratif du logement
- **Caroline Plourde**, CPQS, CISSS Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine
- **Nadine Simard**, APPR-Certification, CISSS du Saguenay – Lac-Saint-Jean
- **Patrick Simard**, président du Tribunal administratif du logement

Conseillères :

- **Sammy Jo Baran**, conseillère CAAP Chaudière-Appalaches
- **Léa-Maude Bérubé-Lepage**, conseillère CAAP Mauricie – Centre-du-Québec
- **Audrey Blanchet**, conseillère CAAP Saguenay – Lac-Saint-Jean
- **Mireille Champagne**, conseillère CAAP Abitibi-Témiscamingue
- **Julie Desnoyers**, conseillère CAAP Lanaudière
- **Marie-Lou Drouin**, conseillère CAAP Capitale-Nationale
- **Estephany Fernandez-Suero**, conseillère CAAP Montérégie
- **Julie Karine Fortin**, conseillère CAAP Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine
- **Colette Paré**, conseillère CAAP Outaouais
- **Martin Pelletier**, conseiller CAAP Côte-Nord
- **Rosanne Pépin**, conseillère CAAP Capitale-Nationale
- **Suzanne Plouffe**, conseillère CAAP Estrie
- **Léonore Weber-Boisvert**, conseillère CAAP Bas-Saint-Laurent



400-265, rue de la Couronne
Québec, Québec
G1K 6E1

www.fcaap.ca