

CAAP sur le bail :

un mandat qui a fait ses preuves et qui doit se poursuivre

Par Nathalie Dubois, Directrice générale de la FCAAP

En 2019, le gouvernement du Québec confiait aux CAAP un nouveau mandat : informer, aider et accompagner les personnes vivant en résidence privée pour aînés (RPA) dans les difficultés qu'elles rencontrent relativement à leur bail. Quelques années plus tard, le bilan déposé par la Fédération des CAAP auprès de la Société d'habitation du Québec (SHQ) permet de mesurer le chemin parcouru.

Une chose ressort clairement de cette expérience : **CAAP sur le bail répond à un besoin réel et durable des locataires en RPA.**

Plus encore, les années de mise en œuvre ont permis aux CAAP de développer une expertise particulière, de créer des liens avec les acteurs du milieu et d'offrir aux personnes âgées un accompagnement indépendant, gratuit et accessible.

À l'approche de 2027, alors que le mandat doit être renouvelé, le bilan invite donc à regarder au-delà des chiffres. La question n'est plus de savoir si ce service est pertinent, mais plutôt comment assurer sa pérennité.

Le bail, plus qu'un simple contrat de location

Habiter en RPA, c'est être locataire de son logement, mais c'est aussi avoir besoin de différents services liés à son quotidien ou à sa perte d'autonomie. Cette particularité rend le bail en RPA beaucoup plus complexe qu'un bail résidentiel traditionnel.

Le formulaire de bail, l'annexe 6 relative aux services offerts par la résidence et le règlement de l'immeuble forment un ensemble que le locataire doit pouvoir comprendre avant de s'engager. À cela s'ajoutent les questions entourant le coût et la modification des services, les augmentations de loyer, le renouvellement ou la résiliation du bail et, de plus en plus, les conséquences de fermetures ou de changements d'affectation de RPA.

Derrière chacune de ces situations se trouve une personne qui doit prendre des décisions ayant des conséquences très concrètes sur son logement, ses finances et sa qualité de vie.

« Connaître ses droits et être en mesure de les exercer sont deux choses différentes. »

Or, connaître un droit et être réellement en mesure de l'exercer sont deux choses différentes. C'est précisément dans cet espace que le mandat CAAP sur le bail prend tout son sens.

Informier, mais surtout accompagner

Depuis 2019, le rôle des CAAP ne se limite pas à offrir de l'information juridique générale. Il consiste à aider le locataire à comprendre sa situation, à connaître ses droits et ses obligations, à identifier les différentes options qui s'offrent à lui et à déterminer lui-même la démarche qu'il souhaite entreprendre.

Lorsqu'un différend survient avec l'exploitant d'une résidence, le CAAP peut également aider la personne à préparer une rencontre et l'accompagner dans une démarche visant à favoriser une entente. Lorsque le litige ne peut être réglé autrement, l'accompagnement peut se poursuivre dans la préparation d'une conciliation ou d'une audience devant le Tribunal administratif du logement (TAL).

Cette façon d'intervenir est importante. Le CAAP ne décide pas à la place du locataire et ne le représente pas. Il lui donne plutôt les outils nécessaires pour comprendre, décider et agir. Autrement dit, l'accompagnement redonne du pouvoir à la personne.

Cette approche est d'autant plus pertinente auprès de personnes âgées qui peuvent se retrouver devant des gestionnaires peu conciliants. Contester une augmentation, remettre en question la facturation d'un service ou s'opposer à une modification du bail n'est pas nécessairement simple lorsque notre milieu de vie est géré par la personne avec laquelle on est en désaccord. La présence d'un tiers indépendant peut alors faire toute la différence!

Les enjeux rencontrés par les résidents sont là pour rester

L'un des enseignements importants du bilan est que le mandat ne répond pas à une problématique temporaire.

Les demandes adressées aux CAAP portent sur des enjeux récurrents : résiliation du bail, coût des services, avis de modification au renouvellement, coût du loyer, modification des services en cours de bail, fermeture ou changement d'affectation d'une résidence, éviction ou encore conformité de certains règlements internes. Et ceux-ci ne disparaîtront pas avec le temps!

Le vieillissement de la population et l'évolution du marché des RPA, ainsi que les transformations entourant le soutien à l'autonomie continueront de placer de nombreux locataires devant des décisions complexes, et dans lesquelles ils ont besoin d'être soutenus par un acteur indépendant, tel que le CAAP.

En médaillon : le lancement officiel du service CAAP sur le bail, le 8 octobre 20219, en présence des officiels, de partenaires et des membres de la FCAAP.



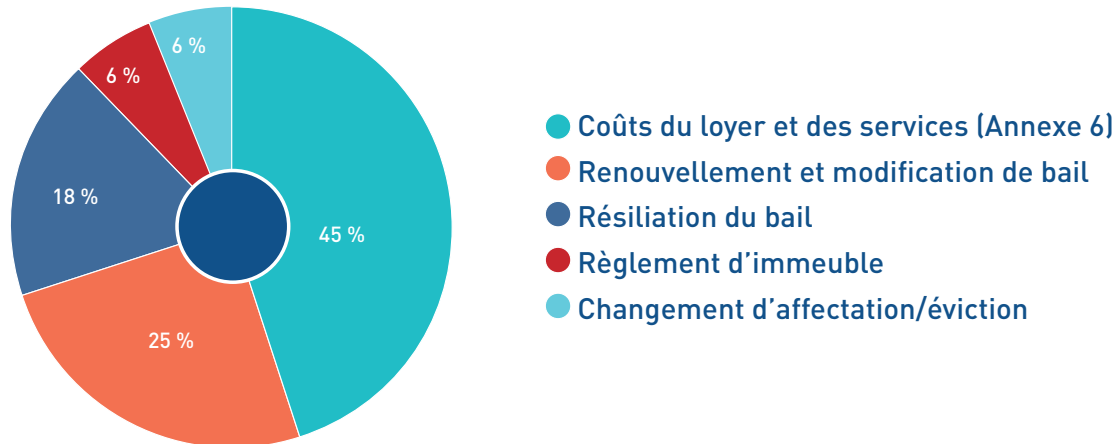
CAAP SUR LE BAIL

EN QUELQUES CHIFFRES

Au cours des six dernières années, de 2020 à 2026, CAAP sur le bail représente :

- Plus de 10 000 services d'information individuels;
- Plus de 6 000 services d'assistance individuels;
- Plus de 700 séances d'information en groupe, rejoignant ainsi plus de 45 000 personnes;
- L'accompagnement de 34 demandes conjointes.

Les principaux motifs pour lesquels les locataires se sont adressés aux CAAP sont les suivants :



Une expertise incontournable

Au cours des dernières années, les CAAP ont développé une expertise spécialisée en matière de bail en RPA. Des outils ont été créés et des pratiques d'accompagnement ont également été mises en place. Par ailleurs, des liens se sont développés avec les acteurs du secteur de l'habitation, du réseau de la santé et des services sociaux et du milieu des RPA. Cette expertise constitue aujourd'hui un véritable actif collectif!

De plus, les CAAP sont présents dans toutes les régions du Québec et offrent des services de proximité. Leur indépendance est également fondamentale : ils ne relèvent ni des exploitants de RPA ni des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. La personne peut donc s'adresser à eux en sachant que l'accompagnement sera centré sur ses droits, ses choix et ses objectifs.



Prévenir les conflits plutôt que les judiciaireiser

Il existe également une autre dimension du mandat qui mérite d'être soulignée : son potentiel de prévention.

Toutes les situations ne doivent pas nécessairement se terminer devant le Tribunal administratif du logement. Lorsqu'une personne comprend mieux son bail, ses droits et les possibilités qui s'offrent à elle, elle est mieux préparée pour discuter avec le gestionnaire de sa résidence.

L'accompagnement peut contribuer à clarifier le problème, à préciser les attentes du locataire et, lorsque les conditions le permettent, à favoriser une solution négociée.

Cette capacité d'intervenir en amont est précieuse. Elle permet de concevoir l'accès aux droits autrement que par la seule voie judiciaire.

CAAP sur le bail : un service désormais essentiel

Le bilan transmis à la SHQ démontre que les CAAP ont développé les compétences nécessaires pour soutenir adéquatement les locataires aînés dans leurs démarches, que les services offerts répondent à des besoins réels dans toutes les régions du Québec et que les problématiques auxquelles le service répond sont là pour rester.

Mais surtout, derrière les statistiques et les interventions consignées dans ce bilan, il y a des personnes qui ont pu mieux comprendre ce qu'elles signaient,

contester une modification qu'elles jugeaient injustifiée, préparer une discussion avec leur résidence, faire valoir leurs droits ou simplement prendre une décision en étant mieux informées.

« **Le vieillissement de la population et l'évolution du marché des RPA continueront de placer les locataires devant des décisions complexes.** »

La reconduction du mandat après 2027 apparaît donc essentielle. Elle devra s'accompagner d'un financement permanent et suffisant afin de permettre aux CAAP de maintenir leur expertise, de former leur personnel, de faire connaître le service et, surtout, de répondre aux personnes lorsqu'elles en ont besoin. La FCAAP a d'ailleurs inscrit cette demande parmi les recommandations de sa plateforme électorale.

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.

Service destiné aux personnes vivant en résidence privée pour aînés (RPA)

CAA
SUR LE BAIL

Informations
Accompagnement

Nous pouvons vous aider pour toute question relative à votre bail en RPA.

caapbsl.org
418 724-6500

CAAP SUR LE BAIL