

Commission de  
l'administration publique



Déposé le : 29 mars 2018  
No : CAP-042  
Secrétaire : Caroline Lapointe

**PROJET PILOTE :  
L'accompagnement des aînés et les baux en résidences privées**

CAAP Bas-Saint-Laurent  
CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean

**Description du projet :**

Ce projet pilote a pour but d'expérimenter un service d'accompagnement complémentaire à celui déjà offert par les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) aux résidents des résidences privées pour aînés (RPA), auprès de la Régie du logement. L'expérimentation est déployée dans 2 régions du Québec : au Saguenay-Lac-Saint-Jean et dans la région de l'organisme responsable, le Bas-Saint-Laurent. Le projet est d'une durée d'un an.

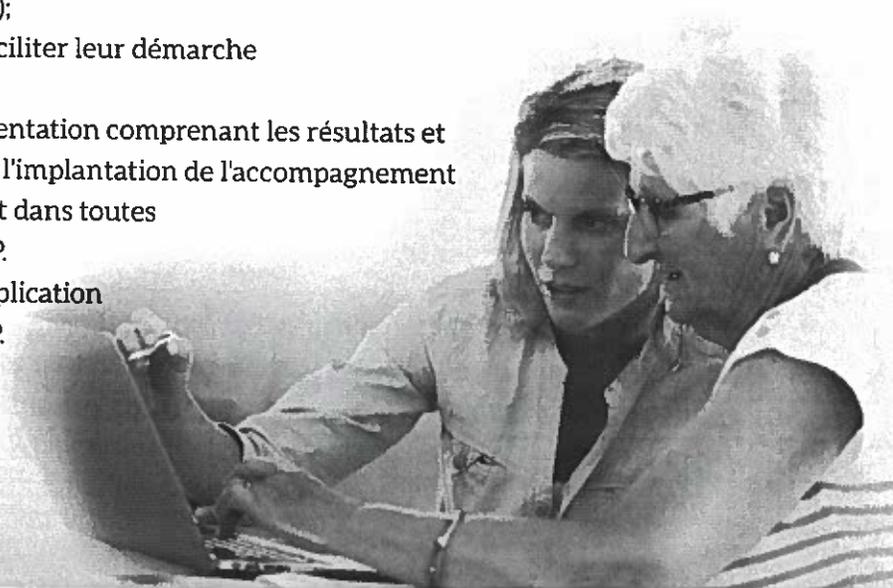
**Activités prévues :**

- Effectuer la révision de la problématique et la mise à jour des données concernant l'accès à la Régie du logement en ce qui a trait au bail et plus particulièrement sur les coûts des services (annexe 6);
- Étudier les différentes données recueillies auprès des CAAP et des partenaires sur les problèmes rencontrés concernant les baux et les services;
- Produire un rapport et un document de présentation portant sur la procédure à suivre pour faciliter l'accès à la Régie du logement en cas de problème;
- Présenter aux principaux acteurs concernés les solutions pour le respect des droits des résidents et l'accès à la Régie du logement.

**Dans les régions du Saguenay-Lac-Saint-Jean et du Bas-Saint-Laurent :**

- Informer les résidents des RPA de leurs droits concernant leurs baux et les services (annexe 6);
- Accompagner les résidents pour faciliter leur démarche auprès de la Régie du logement;
- Présenter un rapport sur l'expérimentation comprenant les résultats et les recommandations nécessaires à l'implantation de l'accompagnement des résidents à la Régie du logement dans toutes les régions du Québec par les CAAP.
- Proposer un plan d'action pour l'application de l'accompagnement par les CAAP.

Subvention obtenue du ministère de la Famille et des Aînés dans le cadre du programme Québec ami des aînés (QADA).





## LES ÉQUIPES :

### CAAP Bas-Saint-Laurent :

De gauche à droite :

**Nathalie Lavoie**, directrice générale,  
**Léonore Weber Boivert** et **Julie Boucher**, conseillères,  
**Ginette Proulx**, soutien à la clientèle

### CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean :

De gauche à droite :

**Josey Lacognata**, directeur général,  
**Cyndie Lamontagne** et  
**Sandra Vachon**, conseillères,



## LE COMITÉ DE VALIDATION :

**Manon Fortin**, directrice générale  
Fédération des CAAP

**Nathalie Adams**, directrice générale,  
CAAP Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine

**Christiane Gervais**, directrice générale,  
CAAP Mauricie-Centre-du-Québec

**M<sup>r</sup> Norman Ross**, avocat

## POUR INFORMATION :

▶ **Nathalie Lavoie**,  
Directrice générale CAAP BSL  
418 724-6501 | 1 877 767-2227  
nathalie.lavoie@caapbsl.org  
caapbsl.org

▶ **Josey Lacognata**,  
Directeur général, CAAP SLSJ  
418 662-6774 | 1 877 767-2227  
josey.lacognata@plaintesante.ca  
plaintesante.ca

## Le mandat des CAAP

« Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) sont les organismes communautaires mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux, pour assister et accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) et du Protecteur du citoyen. »

(Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 76.6 et 76.7.)