

# RAPPORT ANNUEL

# 2020-2021



# CAAP

CAPITALE-NATIONALE

# TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Mot du Président et du DG</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Acronymes</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Mission et vision</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Nos services en 2020-2021</b>   | <b>6</b>  |
| <b>1) Assistance et accompagnement</b>   | <b>8</b>  |
| 1a) REP : services A&A et sa clientèle   | 9         |
| Portrait des usagers en A&A du REP   | 13        |
| 1b) «CAAP sur le bail» : services d'A&A et sa clientèle                                | 16        |
| Portrait des usagers en A&A de «CAAP sur le bail»                                      | 17        |
| <b>2) Les services d'information</b>   | <b>20</b> |
| 2a) Portrait des usagers des services d'information du REP                             | 21        |
| 2b) Portrait des usagers des services d'information de «CAAP sur le bail»              | 23        |
| <b>L'appréciation des services</b>   | <b>25</b> |
| <b>Actions régionales et nationales</b>  | <b>26</b> |
| Le CAAP – Capitale-Nationale, la Fédération des CAAP et les CAAP de toutes les régions | 26        |
| Le CAAP acteur de son milieu   | 27        |
| <b>Vie associative et l'équipe</b>   | <b>28</b> |
| Membres et AGA   | 28        |
| Conseil d'administration   | 28        |
| Équipe de travail  | 28        |
| <b>Communications</b>  | <b>29</b> |
| <b>Prospectives</b>  | <b>30</b> |
| <b>Bilan financier</b>   | <b>31</b> |

# MOT DU PRÉSIDENT ET DU DG

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale-Nationale pour l'année 2020-21. Ce fut une année remplie de défis en raison de la crise sanitaire causée par la COVID-19.

## Crise sanitaire

À la mi-mars 2020, le Québec entrait dans une crise sanitaire qui a coloré l'ensemble de l'année pour notre organisation. En quelques jours, nous avons fait une transition vers le télétravail et le CAAP a pu poursuivre ses opérations sans interruption de services. Les choix que notre organisation a faits dans les dernières années concernant les ressources matérielles et informationnelles ont grandement facilité cette transition (téléphonie IP, utilisation d'ordinateurs portables, abonnements à des services infonuagiques, etc.).

L'équipe du CAAP a toujours privilégié d'offrir des services de proximité en personne. Cependant, une grande partie de notre travail se réalisait déjà à distance, puisque le suivi d'un dossier se faisant souvent par téléphone ou par courriel. Dans le contexte de crise sanitaire, malgré le fait que nous nous qualifions comme « service essentiel », nous avons choisi d'offrir nos services essentiellement à distance, étant donné qu'une part importante de nos usagers sont vulnérables ou en contact avec des personnes vulnérables.

L'équipe a su relever le défi du télétravail avec panache, sachant s'adapter aux nombreux changements et au jeu des essais-erreurs qui en ont résulté. Ce fut l'occasion de réviser nos processus administratifs et de gestion afin de nous assurer de fonctionner de façon optimale à distance. Aussi, dans les années passées, le CAAP avait

amorcé une transition vers le sans papier ; nous avons donc accéléré les travaux dans ce sens. L'équipe s'est également mobilisée dans un déménagement en pleine urgence sanitaire : le CAAP a déménagé ses pénates du quartier Vanier vers le quartier Saint-Roch en décembre 2020.

## La crise sanitaire vue par la fenêtre des RPA

2020-21 était la deuxième année de notre mandat « CAAP sur le bail », signé avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) en mars 2019, qui vise à soutenir les personnes vivant dans les résidences privées pour aînés (RPA) dans leurs démarches concernant leur bail. Cette année, répondre à la demande pour ce service fut particulièrement coloré par le confinement rigoureux que le gouvernement a imposé aux locataires de RPA. Plusieurs résidents nous ont manifesté de l'anxiété et un sentiment de perte d'autonomie.

Actuellement, nous travaillons à pérenniser ce projet. Après 18 mois d'opération du service, officiellement lancé en octobre 2019, nous savons déjà que le besoin des résidents d'être assistés dans leurs démarches est bien réel. La pandémie a même accéléré la notoriété de ce nouveau service.

La pandémie fut donc une opportunité pour l'équipe du CAAP de se familiariser plus rapidement avec les notions théoriques du droit du logement pour mieux informer et aider les personnes qui font appel à nos services à ce sujet.

# ACRONYMES

**A&A : Assistance et accompagnement**

**CAAP: Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes**

**CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

**FCAAP : Fédération des CAAP**

**LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux**

**MAMH : Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation**

**MDE : Médecin examinateur**

**MDR : Comité de révision**

**MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux**

**PDC : Protecteur du citoyen**

**REP : Régime d'examen des plaintes du RSSS**

**RPA : Résidence privée pour aînés**

**RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux**

**TAL : Tribunal administratif du logement**

## Actions régionale et nationale

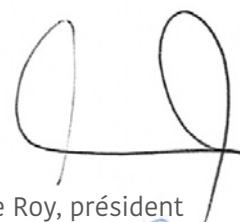
Dans cette période exceptionnelle où nos services se sont révélés plus que nécessaires, nous avons multiplié les efforts avec les autres CAAP et notre Fédération afin de déployer « CAAP sur le bail » partout sur le territoire du Québec. Devant l'urgence, notre CAAP a priorisé la vie fédérative en s'engageant dans plusieurs comités de la Fédération des CAAP (FCAAP), notamment en étant responsable de son comité de vigilance, en participant à un sous-comité sur sa gouvernance et au comité de déploiement du nouveau mandat. De plus, nous avons amorcé la mise sur pied d'un codéveloppement pour les conseillers des CAAP de tout le Québec et fait un prêt de services à la FCAAP afin d'assumer la coordination du projet «CAAP sur le bail».

Nous avons donc fait le choix de diminuer nos engagements dans les mobilisations régionales qui, sans être inactives, ont beaucoup réduit leurs activités au cours de la pandémie.

Il va sans dire qu'à la suite de cette année d'exception, nous saluons les membres du conseil d'administration et toute l'équipe de travail pour leur engagement et leur détermination afin de maintenir des services de qualité à la population.

Nous sommes fiers de vous présenter le 27e rapport annuel du CAAP.

Pour le conseil d'administration et l'équipe du CAAP Capitale-Nationale,



Rosaire Roy, président



Ian Renaud-Lauzé, directeur général

# MISSION & VISION

Se faire entendre lors d'une insatisfaction, c'est non seulement un droit, mais un geste qui contribue au bien commun puisque cela favorise l'amélioration continue des services et le respect des droits de l'ensemble des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). C'est ce à quoi le CAAP prend part en réalisant pleinement sa mission. Cette mission sera appelée à évoluer dans les prochaines années pour mieux représenter l'expertise et la complexité des services offerts par le CAAP, notamment avec la pérennisation de «CAAP sur le bail».

## Mission

Assister et accompagner toute personne dans une démarche ayant pour objectif de porter plainte auprès des établissements et des organismes du RSSS et ce, afin d'assurer le respect des droits des usagers.

## Vision

Être l'un des acteurs fondamentaux de l'amélioration de la qualité des services publics.

## Mandats

Notre mission se réalise dans deux mandats distincts et interconnectés.

Depuis 2004, le CAAP est mandaté en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) par le ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) pour informer, assister et accompagner les usagers du RSSS qui désirent connaître leurs droits ou souhaitent porter plainte auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), ou encore auprès du Protecteur du citoyen (PDC) dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP).

Depuis avril 2019, le CAAP est mandaté par le MAMH pour informer et assister les locataires des RPA à propos de leur bail ainsi que de leurs droits et obligations, via un service que nous appelons «CAAP sur le bail».

## LECTURE DES DONNÉES

**Note au lecteur de ce rapport : l'ensemble des données exprimées en % dans ce rapport a été arrondi au 0,5 % près.**

# NOS SERVICES EN 2020-2021

Nos services sont offerts dans l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale. Ils s'adressent tout autant à ses résidents qu'aux personnes de l'extérieur qui auraient reçu des services sur notre territoire. Il y a un CAAP dans toutes les régions du Québec.

Pour notre mandat relatif au REP, les démarches de plainte constituent l'essentiel de notre travail, c'est notre mission historique. Les demandes d'accès au dossier médical ou les signalements font aussi partie des éléments pour lesquels les usagers peuvent faire appel à notre aide. Chacun de ces services peut représenter plusieurs heures d'assistance et d'accompagnement.

C'est aussi le cas avec «CAAP sur le bail». Dans le cadre de cet autre mandat, nous avons ouvert 117 services cette année, aussi bien en accompagnement au Tribunal Administratif du logement

(TAL) qu'en soutenant des résidents dans leur «Entente entre les parties» avec leur propriétaire. Cela a d'ailleurs eu un impact direct sur le nombre de plaintes au CIUSSS de la Capitale-Nationale en vertu de la certification des RPA, qui sont passées de 18 à 27 (+ 50 %).

Nous agissons également à titre de ressource pour toute personne qui souhaite avoir de l'information relative au REP, aux baux pour les RPA et même bien au-delà. Notre expertise nous permet très souvent d'orienter les personnes dans leur démarche ou de les référer efficacement aux bonnes instances. Nos services contribuent à outiller les gens dans l'exercice de leurs droits et favorisent la réappropriation de leur pouvoir d'agir. Nous avons reçu 1074 demandes d'information cette année, soit près du double par rapport à 2019-20.

**Tableau 1 – Bilan global des services**

|           |                                    | Services d'assistance et d'accompagnement |                    |           | Services d'information | Total des services |
|-----------|------------------------------------|---|--------------------|-----------|------------------------|--------------------|
|           |                                    | REP                                       | «CAAP sur le bail» | Total A&A |                        |                    |
| 2020-2021 | <b>Ouverts en début d'exercice</b> | 84  | 13                 | 97        |                        |                    |
|           | <b>Nouveaux</b>                    | 189                                       | 117                | 306       | 1074                   | 1380               |
|           | <b>Total</b>                       | 273                                       | 130                | 403       | 1074                   | 1477               |
|           | <b>Ouverts en fin d'exercice</b>   | 51  | 22                 | 73        |                        |                    |
| 2019-2020 | <b>Ouverts en début d'exercice</b> | 54  | 1                  | 67        |                        |                    |
|           | <b>Nouveaux</b>                    | 145                                       | 42                 | 260       | 541                    | 801                |
|           | <b>Total</b>                       | 199                                       | 43                 | 327       | 541                    | 867                |

Cette année, nous sommes en mesure de faire un portrait différencié de nos usagers en fonction des services qu'ils ont utilisés dans l'un ou l'autre de nos mandats : le REP et «CAAP sur bail». Nous avons même pu mettre à jour nos statistiques de l'année 2019-20 afin de pouvoir faire des comparatifs de façon cohérente.

### **Travailler avec nos usagers dans un contexte de changements permanents**

En 2019-20, l'équipe de conseillers du CAAP est passée de deux à quatre membres. Les différents conseillers détiennent une expertise variée en relation d'aide et en défense des droits. L'implantation du service «CAAP sur le bail» et les aléas de la pandémie ont aussi énormément teinté notre travail.

Ces changements ont exigé que l'équipe s'adapte rapidement et se déploie en télétravail. Afin de maintenir l'esprit d'équipe et de faciliter les échanges et la mise en commun des pratiques, des rencontres de codéveloppement entre conseillers ont été réalisées de façon régulière. Ces rencontres ont permis de développer, malgré la distance physique, une mise en commun des savoirs et du partage des connaissances afin d'intégrer et actualiser nos pratiques. Le travail à distance a aussi exigé une adaptation des services offerts aux usagers. Les conseillers ont su faire preuve de créativité pour garder une approche humaine tout en répondant aux consignes de la santé publique relatives à la distanciation physique.

De plus, l'équipe du CAAP a dû s'adapter à de nouveaux paradigmes de travail pour notre mandat «CAAP sur le bail» en RPA. Elle a dû, par exemple, développer de nouvelles approches pour travailler avec les directions des RPA afin de soutenir les usagers du CAAP tout en favorisant, lorsque possible, la concertation.

### **Portrait global des usagers ayant recours aux services du CAAP**

Cette année, 1341 personnes ont fait appel aux services du CAAP, comparativement à 754 l'an dernier. Cette hausse (+587 usagers) est principalement attribuable à l'augmentation de nos services d'information qui furent très sollicités durant la pandémie. De plus, l'augmentation considérable des nouvelles demandes de services d'assistance et accompagnement (A&A) de «CAAP sur le bail» (+75 services, soit 117 en 2020-21 comparativement à 42 en 2019-20) est venue largement compenser une légère baisse des services d'A&A du REP (-29, soit 189 en 2020-21 comparativement à 218 en 2019-20).

### **Nous offrons deux grandes catégories de services qui sont détaillées dans ces sections du rapport :**

**Section 1) Les services d'assistance et d'accompagnement (A&A) qui impliquent l'ouverture d'un dossier à l'utilisateur, soit :**

- 1a) Les services d'A&A du REP donnés en vertu de notre entente avec le MSSS**
- 1b) Les services d'A&A «CAAP sur le bail», donnés en vertu de notre entente avec le MAMH**

**Section 2) Les services d'information, généralement anonymes, que nous décortiquons dans les sections 2a) et 2b) selon la nature de la demande de la personne qui nous contacte : REP ou «CAAP sur le bail».**

# 1) ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

Nos services d'assistance et d'accompagnement (A&A) sont en demande comme jamais depuis 2016 et exigent plus d'investissement de temps envers nos usagers. Malgré une baisse des services du REP circonstancielle à la pandémie et la perturbation des services réguliers dans le RSSS, le nouveau service «CAAP sur le bail» a gardé l'équipe de conseillers bien occupée cette année.

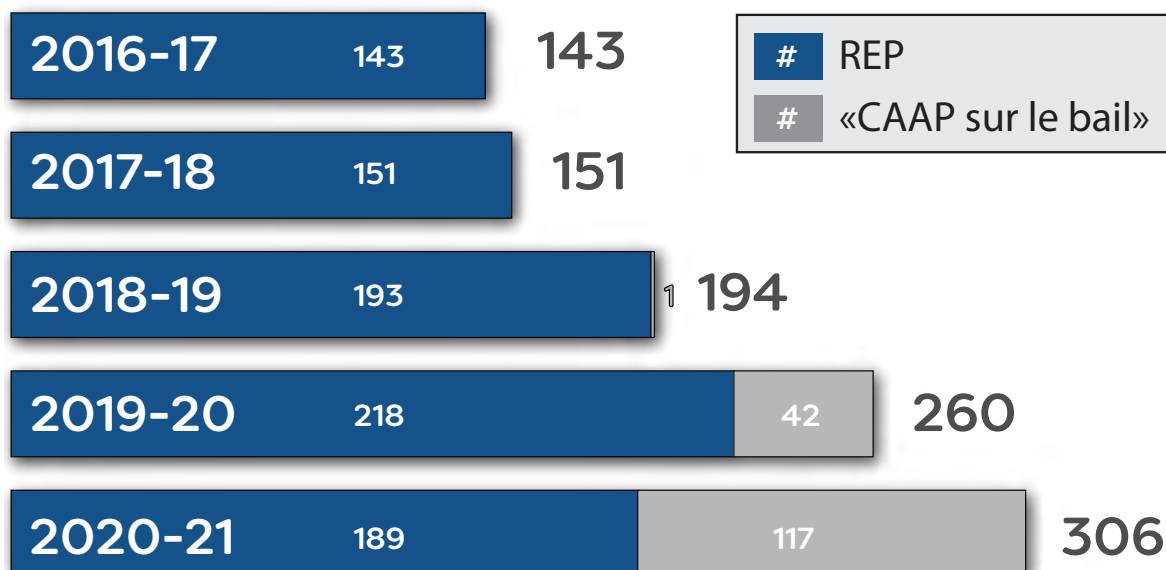
Nous comptons donc 306 nouveaux services d'A&A donnés à la population cette année (189 REP et 117 «CAAP sur le bail»). L'an passé, ce nombre était de 260, soit une augmentation de 17,5 % pour l'ensemble de ces services. De plus, nous avons terminé l'année 2019-20 avec beaucoup de services actifs, ce qui fait que les conseillers du CAAP ont travaillé sur 403 services d'A&A en 2020-21.

Pour ces 403 services d'A&A actifs,

nous avons travaillé avec 267 personnes (212 en 2019-20), soit une augmentation de 26 %. De ce nombre, 90 personnes (73 en 2019-20) effectuaient une démarche pour un ou des proches qu'ils représentaient. On peut ajouter à ce nombre 92 personnes (75 en 2019-20, +22,5 %) qui ont bénéficié de nos services par l'intermédiaire d'une ou d'un représentant, souvent un proche aidant ou un membre de la famille.

Cette section présente les données sur notre clientèle et les services d'A&A selon leur appartenance au mandat du REP ou de «CAAP sur le bail». Il est possible que certains de nos usagers soient présents dans les statistiques des deux mandats, tout particulièrement les résidents de RPA qui peuvent faire à la fois des démarches en vertu de leur bail et de la certification gouvernementale relative aux RPA prévue dans la LSSSS.

Tableau 2 – Nombre de nouveaux services d'A&A pour les 5 dernières années





# 1A) REP : SERVICES A&A ET SA CLIENTÈLE

## L'A&A pour une plainte

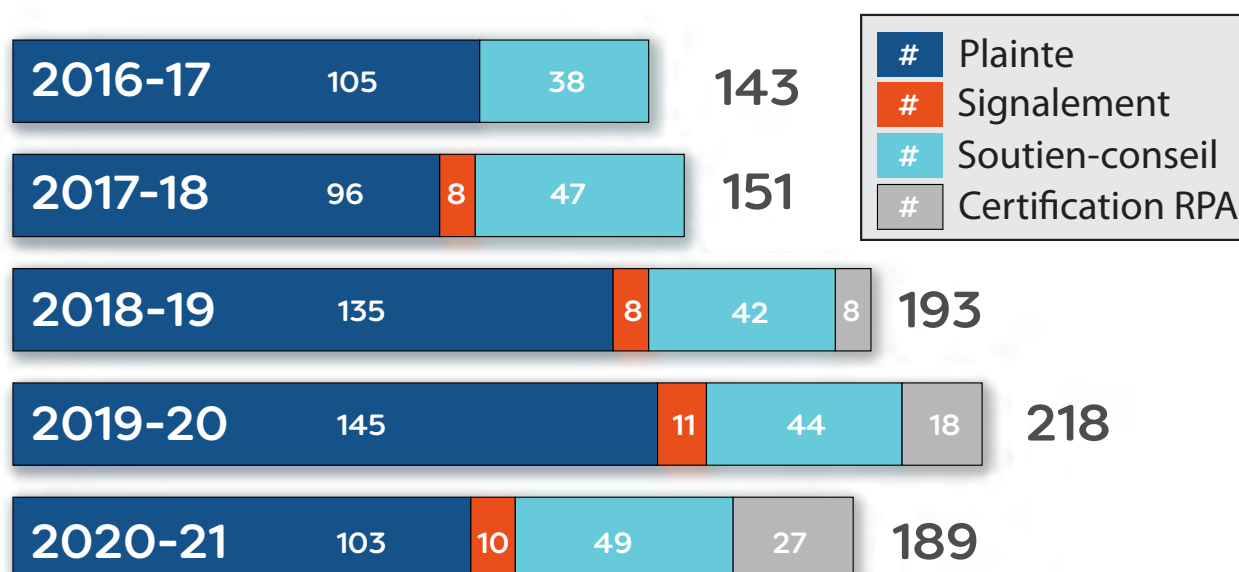
Le CAAP apporte son soutien en aidant à préciser l'objet d'une plainte, en rédigeant des documents ou en accompagnant ses usagers lors de rencontres avec les différents intervenants du REP. Nous couvrons l'ensemble des services publics du RSSS offerts par les établissements (CIUSSS, CHU de Québec et l'IUCPQ) ainsi que ceux offerts par des organismes qui sont liés contractuellement avec ces établissements.

En 2020-21, nos services d'assistance pour les démarches de plainte sont en légère baisse, probablement en raison de la pandémie.

Au sein du REP dans lequel les dossiers cheminent, nous avons enregistré 130 nouvelles démarches de plainte (163 en 2019-20). Cette diminution de 20% est causée par une baisse du nombre de plaintes générales auprès des CPQS (-24), et des plaintes médicales (MDE et MDR) (-15). Le tout est légèrement compensé par une augmentation des plaintes au PDC concernant la « Certification RPA » (+10). Pour le reste, c'est relativement stable.

Encore cette année, il ne fait aucun doute que la majoration des plaintes relatives à la certification des RPA est liée à l'offre du service «CAAP sur le bail».

Tableau 3 – Nombre de nouveaux services d'A&A du REP pour les 5 dernières années

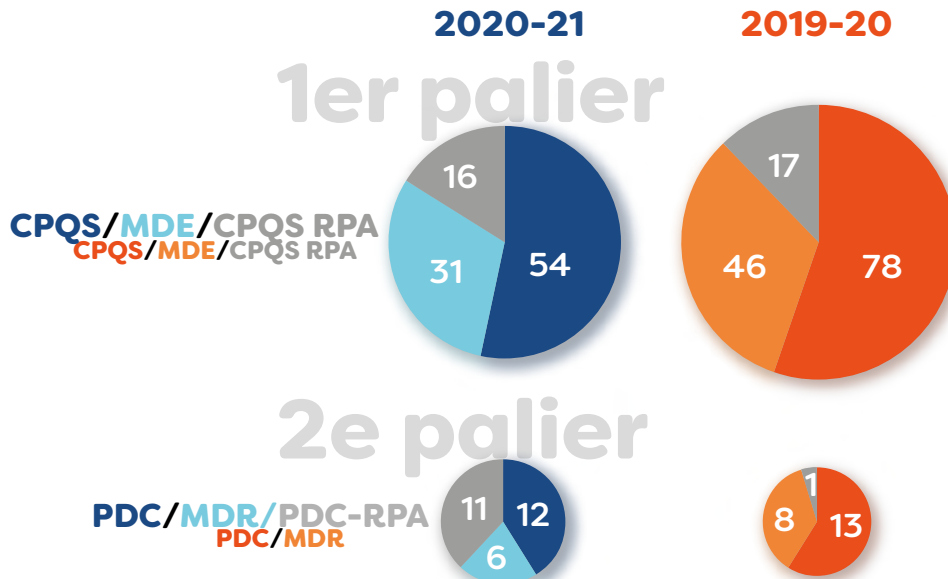


### Les deuxièmes paliers

Une personne qui n'est pas satisfaite du traitement de sa plainte par un commissariat, incluant les plaintes concernant la certification des RPA, peut s'adresser au niveau supérieur, soit au Protecteur du Citoyen (PDC). La personne qui est insatisfaite des conclusions à une plainte traitée par

un Médecin examinateur (MDE) d'un établissement peut faire quant à elle une demande au Comité de révision (MDR) du même établissement. Au total cette année, 29 démarches ont été entamées au 2e palier, soit 23 démarches qui se sont poursuivies jusqu'au bureau du PDC et 6 autres qui ont été acheminées au MDR.

Tableau 4 – Répartition des services d'A&A entre les plaintes du 1er et 2e palier du REP



### Ce qui différencie le signalement de la plainte

Il peut arriver que quelqu'un soit témoin, dans le RSSS, d'un geste, d'un comportement ou d'une situation qui le rende inconfortable ou le questionne. Lorsque le témoin juge la situation suffisamment préoccupante pour porter plainte, le CPQS recevra son témoignage à titre de signalement. Il fera enquête et veillera à corriger la situation s'il y a lieu. Cependant, pour des raisons de confidentialité, il n'est pas tenu de partager ses conclusions avec le témoin. La plainte, quant à elle, doit absolument être formulée par l'utilisateur qui vit la situation ou son représentant, et le CPQS a l'obligation de fournir des conclusions.

Cette année, parmi nos services de plainte, 10 (11 en 2019-20) ont été traités comme un signalement, dont 4 pour des situations de maltraitance en RPA.

## Les droits et les normes de certification

Considérant que nous en sommes à réviser la gestion des données relatives aux droits des usagers dans les dossiers de notre clientèle, ces données ne sont pas disponibles cette année. Toutefois, nous savons que le droit de recevoir des services adéquats au point de vue humain et celui d’être traité avec courtoisie, équité et compréhension sont les droits pour lesquels les usagers de nos services déposent des plaintes dans plus de 60 % des cas.

### Les établissements et installations visés par une plainte

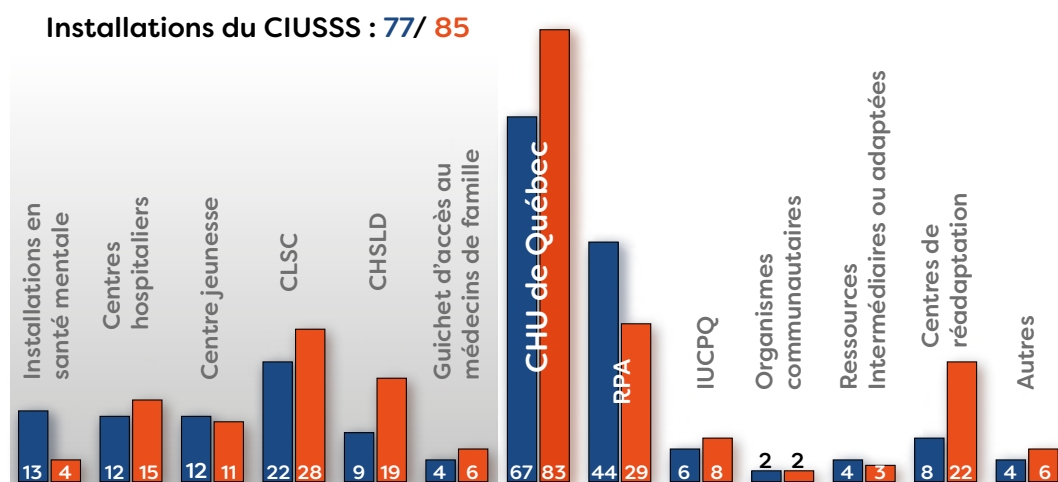
Les établissements et installations qui sont visés par les démarches de plaintes se répartissent ainsi :

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a généré 77 des services de plainte (85 en 2019-20) pour lesquels nous avons travaillé cette année, suivi du CHU de Québec avec 67 cas (83 en 2019-20) et de l’IUCPQ avec 6 cas (8 en 2019-20). Les trois grands établissements de santé et de services sociaux de la région ont donc été concernés par 150 des 218 plaintes pour lesquelles nous avons offert de l’assistance.

Les organismes autonomes (par exemple, les RPA et les organismes communautaires) ont été la source de 62 autres démarches de plainte (Tableau 5).

Force est de constater que les installations hospitalières (tant du CHU que du CIUSSS) génèrent en grande partie nos demandes de services. Par ailleurs, nous avons connu une diminution significative des démarches concernant les centres de réadaptation cette année, mais cela faisait suite à une augmentation importante en 2018-19, il s’agit donc d’un retour à la normale. En outre, on remarque aussi une augmentation des plaintes pour les RPA, qui sont passées de 28 à 44.

**Tableau 5 – Installations du RSSS visées par une démarche de plainte ou un signalement**



## Les services de soutien-conseil

Ce que nous appelons le soutien-conseil se traduit par tout service d'aide dans le cadre d'une démarche complémentaire ou relative au régime d'examen des plaintes.

Par exemple, lorsqu'un usager désire consulter son dossier médical ou y faire apporter des modifications, nous pouvons l'accompagner dans ses démarches. Nous pouvons aussi l'assister afin d'exercer un recours complémentaire à sa démarche de plainte dans le REP.

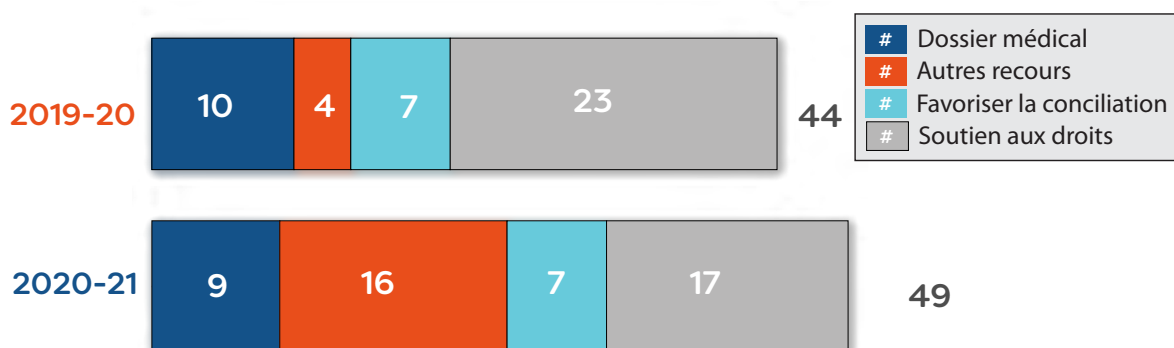
Le soutien-conseil inclut aussi les accompagnements pour les démarches visant à favoriser la conciliation d'un usager qui cherche des solutions rapides à son insatisfaction. Nous l'aidons à créer (ou recréer) un lien avec un acteur-clé du réseau pour que ses droits soient respectés et qu'il soit satisfait.

Même si la personne ne dépose pas de plainte, nous pouvons la soutenir dans l'évaluation du respect de ses droits dans le RSSS et dans l'évaluation de ses options (soutien aux droits).

Les motifs des usagers qui ont recours à nos services de soutien-conseil sont très variés. Le respect de leurs droits dans le RSSS et l'accessibilité aux services sont ceux qui reviennent le plus souvent.

Cette année, nous avons relativement le même nombre de soutien-conseil que l'an passé avec 49 services (44 en 2019-20 – Tableau 6).

Tableau 6 – Les services de soutien-conseil



## Portrait des usagers en A&A du REP

Cette section dégage un portrait sommaire de notre clientèle dans tous nos services A&A du REP.

La clientèle du CAAP provient de l'ensemble du territoire de la région de la Capitale-Nationale (Tableau 7). La population de la ville de Québec est souvent surreprésentée parmi nos usagers, 79,5 % en 2019-20 comparativement à 82 % cette année, alors que les résidents de la ville de Québec représentent environ 74 % de population de la région de la Capitale-Nationale.

Tableau 7 – Provenance des usagers des services d'A&A du REP

|                                    |                                      | 2020-2021  | 2019-2020  | % de la population de la région |
|------------------------------------|--------------------------------------|------------|------------|---------------------------------|
| <b>Côte-de-Beaupré</b>             |                                      | 1,5%       | 4 %        | 4 %                             |
| <b>La Jacques-Cartier</b>          |                                      | 0,5 %      | 2,5 %      | 6 %                             |
| <b>Portneuf</b>                    |                                      | 9.5 %      | 6,5 %      | 7 %                             |
| <b>L'Ancienne-Lorette</b>          |                                      | 2,5 %      | 2,5 %      | 2,5 %                           |
| <b>Ville de Québec</b>             | <b>Beauport</b>                      | 16 %       | 15,5 %     | 11 %                            |
|                                    | <b>Charlesbourg</b>                  | 9,5 %      | 6,5 %      | 11 %                            |
|                                    | <b>La Cité-Limoilou</b>              | 16 %       | 23,5 %     | 15 %                            |
|                                    | <b>Haute-St-Charles</b>              | 6,5 %      | 10,5 %     | 12 %                            |
|                                    | <b>Les Rivières</b>                  | 10 %       | 7 %        | 10 %                            |
|                                    | <b>Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge</b> | 24 %       | 16,5 %     | 15 %                            |
| <b>Saint-Augustin-de-Desmaures</b> |                                      | 2,5 %      | 2,5 %      | 2,5 %                           |
| <b>Charlevoix</b>                  |                                      | 1%         | 2,5 %      | 4 %                             |
| <b>Île- d'Orléans</b>              |                                      | 0,5 %      | 0 %        | 1 %                             |
| <b>Hors région</b>                 |                                      | 21 usagers | 22 usagers |                                 |

### Âge, sexe et sources de référencement

La tendance se maintient en ce qui a trait à la répartition de la clientèle selon l'âge (Tableau 8). Année après année, on constate qu'une forte majorité des usagers du CAAP sont des femmes (Tableau 9).

Nos principales sources de référencement sont semblables à celles de l'année précédente, mise à part une baisse significative des référencements provenant des professionnels du RSSS (Tableau 9).

Tableau 8 – Âge des usagers des services d'A&A du REP en %

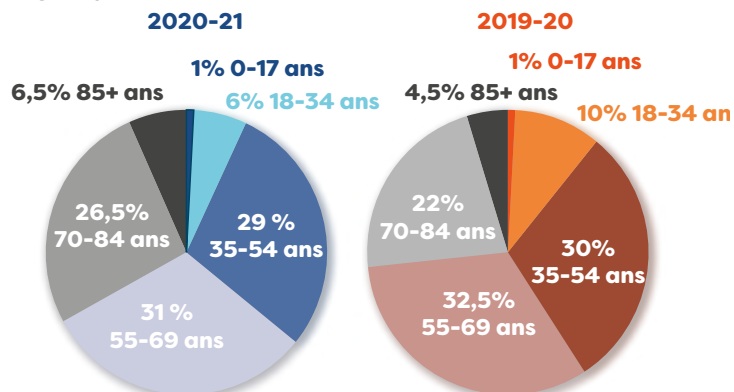


Tableau 9 – Sexe des usagers des services d'A&A du REP en %

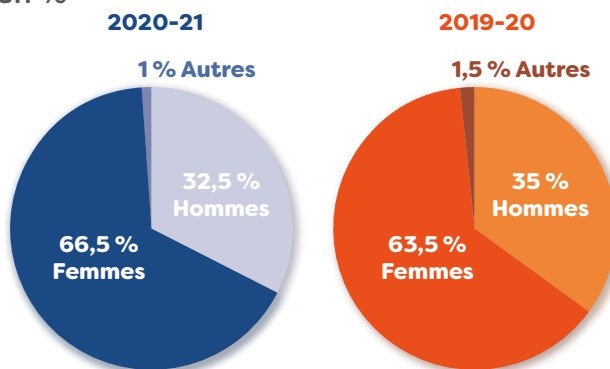


Tableau 10 - Sources de référencement des usagers des services d'A&A du REP en %

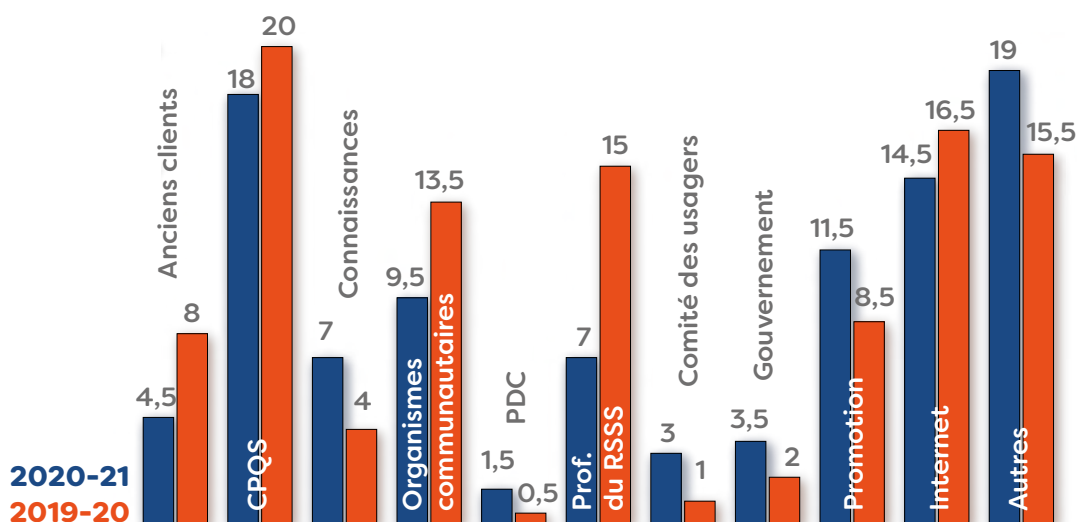
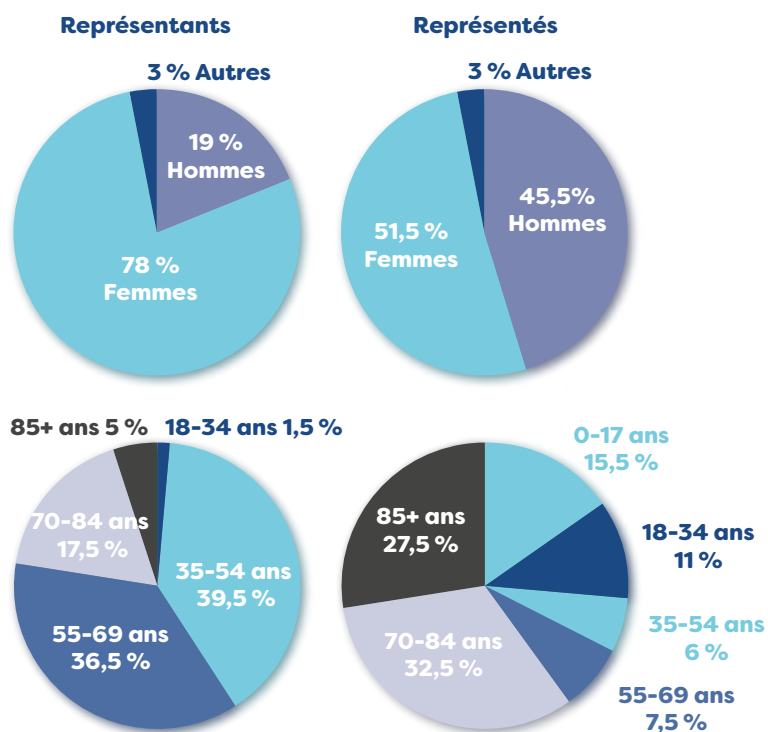


Tableau 11 – Âge et sexe des représentants et représentés des services d'A&A du REP en %



### Représentants et représentés

Les personnes qui sollicitent l'aide du CAAP le font la plupart du temps pour elles-mêmes, en tant qu'usagers. Elles le font aussi parfois pour un proche, par exemple, pour un enfant ou un parent âgé en perte d'autonomie.

Sur un total de 179 usagers, 153 personnes ont fait des démarches personnelles (146 en 2019-20) et 26 ont été représentées par un proche dans leur démarche avec le CAAP (9 en 2019-20).

Comme l'an passé, ce sont les femmes qui prennent le rôle de représentantes la plupart du temps, soit dans 78 % des cas. Dans 60 % des cas, c'est au nom d'une personne âgée de plus de 70 ans qu'un représentant fait la démarche.

## 1B) « CAAP SUR LE BAIL » : SERVICES D'A&A ET SA CLIENTÈLE

Au Tableau 12, ci-contre, on détaille la nature des 117 nouveaux services de «CAAP sur le bail» en 2020-21. Pour les données de 2019-20, il faut mettre en perspective que cela représente 6 mois d'activité du service puisqu'il a été lancé à la moitié de l'année, en octobre 2019.

Le service «Entente entre les parties» est l'accompagnement d'un résident qui souhaite trouver une entente à l'amiable lors d'un litige avec une résidence. Le service «Recours TAL» est une démarche d'assistance pour un recours au Tribunal administratif du logement (TAL), qu'il soit initié par un résident ou son représentant. Finalement, le service «Soutien RPA» est l'assistance offerte à une personne dans l'ensemble des questions relatives à son bail de RPA, sans qu'elle ait nécessairement entrepris d'autres démarches.

### La question des démarches collectives en RPA, une avenue à explorer

Dans le cadre du service «CAAP sur le bail», plusieurs contacts ont été effectués auprès de comités de résidents de RPA et nous avons répondu à leur besoin d'être accompagnés dans diverses démarches relatives aux baux. Au total, huit comités de résidents ont bénéficié des services du CAAP en 2020-21. L'accompagnement de ces comités a pris diverses formes, notamment la rédaction de lettres, le soutien-conseil, la relecture de documents, l'accompagnement à des rencontres de négociation, et plus encore.

Le soutien dans ces démarches a permis de faire connaître les services du CAAP dans les RPA et de créer des partenariats entre le CAAP et les comités ainsi qu'entre les comités eux-mêmes. Ceux-ci sont devenus des sources de référencement des usagers et des points de contact pour offrir de futures séances d'information aux locataires de ces résidences.

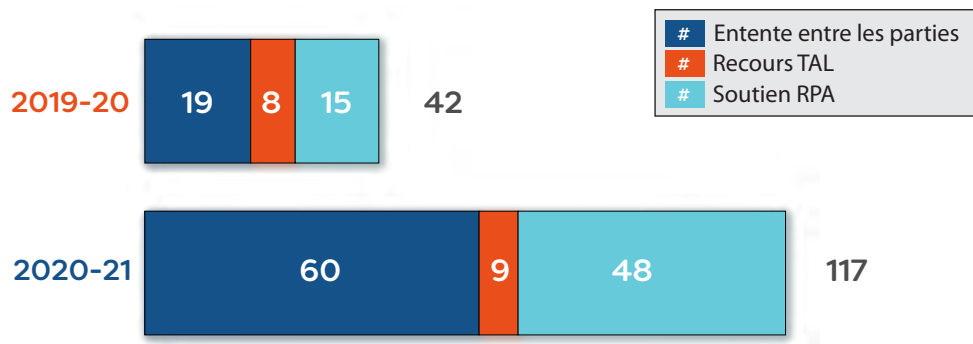
Durant l'année, ces comités de résidents ont tenté de négocier avec des directions de RPA pour obtenir un dédommagement, par exemple pour les services interrompus dans les circonstances de l'urgence sanitaire, ou encore en raison d'une grève des employés.

Dans le cadre des ententes conclues, des lettres ont été rédigées pour les comités et le CAAP a participé à des groupes de discussion entre les comités de résidents et les directeurs ou propriétaires. Des échanges ont aussi eu lieu avec des directions pour présenter les services de «CAAP sur le bail».

De plus, des résidents ont contacté le CAAP pour obtenir du soutien à la création de leur comité, pour les représenter. Nous avons participé à cet exercice, notamment lors de rencontres avec les résidents intéressés, puis avec la direction, et effectué de nombreux échanges téléphoniques pour soutenir, conseiller et rassurer les membres du comité.



Tableau 12 – Nombre de nouveaux services «CAAP sur le bail»



## Portrait des clients des services A&A de «CAAP sur le bail»

Voici le portrait statistique des 106 personnes que nous avons assistées dans le cadre des services d'A&A de «CAAP sur le bail» cette année. Nos clients de ces services sont soit des résidents de RPA ou un proche qui les représente.

Tableau 13– Provenance des usagers des services d’A&A de «CAAP sur bail»

|                                    |                                      | 2020-2021 | 2019-2020 | % de la population de la région |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|
| <b>Côte-de-Beaupré</b>             |                                      | 1 %       | 3 %       | 4 %                             |
| <b>La Jacques-Cartier</b>          |                                      | 2 %       | 0 %       | 6 %                             |
| <b>Portneuf</b>                    |                                      | 5 %       | 9 %       | 7 %                             |
| <b>L’Ancienne-Lorette</b>          |                                      | 3 %       | 3,5 %     | 2,5 %                           |
| <b>Ville de Québec</b>             | <b>Beauport</b>                      | 18,5 %    | 26,5 %    | 11 %                            |
|                                    | <b>Charlesbourg</b>                  | 13 %      | 10 %      | 11 %                            |
|                                    | <b>La Cité-Limoilou</b>              | 7,5 %     | 10 %      | 15 %                            |
|                                    | <b>Haute-St-Charles</b>              | 0 %       | 0 %       | 12 %                            |
|                                    | <b>Les Rivières</b>                  | 19,5 %    | 23 %      | 10 %                            |
|                                    | <b>Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge</b> | 12 %      | 10 %      | 15 %                            |
| <b>Saint-Augustin-de-Desmaures</b> |                                      | 3 %       | 3,5 %     | 2,5 %                           |
| <b>Charlevoix</b>                  |                                      | 1 %       | 0 %       | 4 %                             |
| <b>Île- d’Orléans</b>              |                                      | 0 %       | 0 %       | 1 %                             |
| <b>Hors région</b>                 |                                      | 8 usagers | 3 usagers |                                 |

Tableau 14 – Âge et sexe des usagers des services d’A&A de «CAAP sur le bail» en %

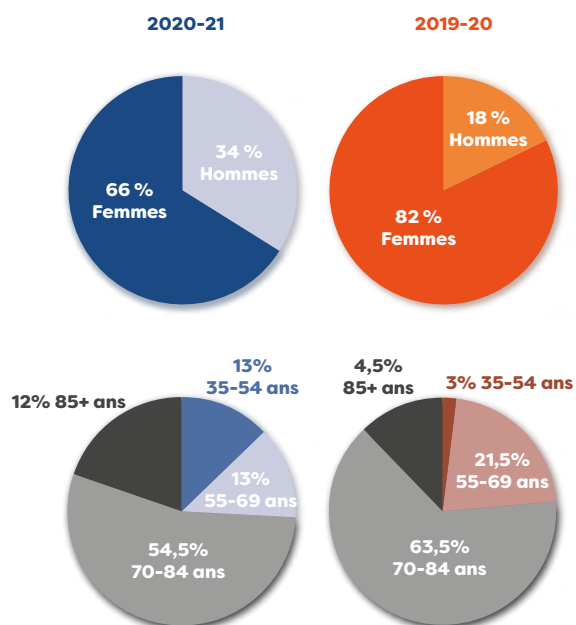


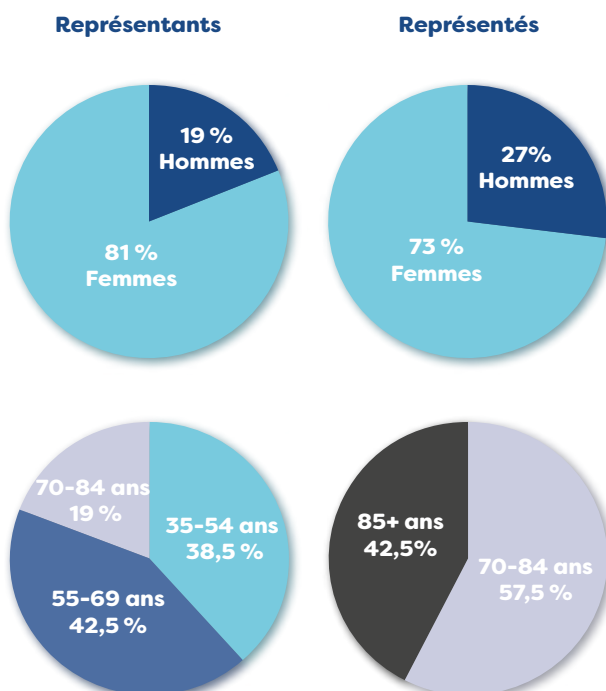
Tableau 15 – Âge et sexe des représentants et représentés des services d’A&A de «CAAP sur le bail» en %

### Personnes représentées et représentantes

Les personnes qui sollicitent l’aide du CAAP dans le cadre de «CAAP sur le bail» le font la plupart du temps pour elles-mêmes. Elles le font aussi parfois pour un proche qui est locataire dans une RPA, qu’il soit en perte d’autonomie ou non.

Sur un total de 106 usagers de nos services, 83 ont fait des démarches pour eux-mêmes (33 en 2019-20) et 27 ont été représentés par un proche dans leur démarche avec le CAAP (13 en 2019-20).

Comme l’an passé, ce sont les femmes qui prennent le rôle de représentantes dans le 2/3 des situations. On remarquera que la proportion la plus importante des représentés a 85 ans et plus.



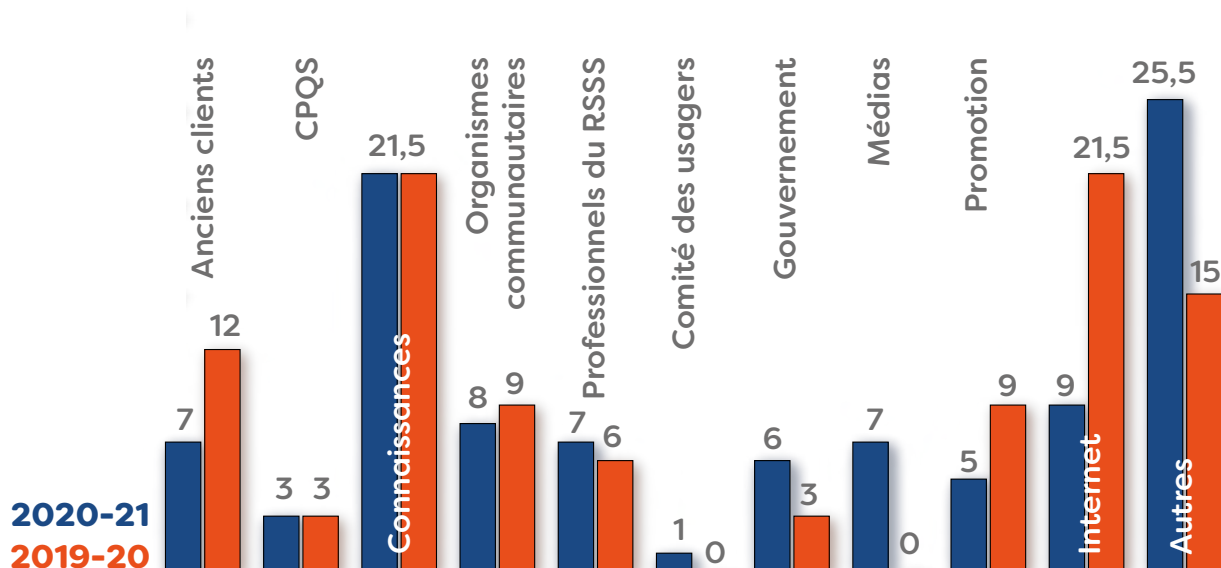
«En tant qu’aînée résidant dans une RPA, jusqu’à ce jour aucune mention n’est faite en ce qui a trait aux nombreux services qui nous sont largement vantés lors de la signature du bail qui selon les dirigeants justifient le prix.

On accepte le confinement(...), mais (on) comprend difficilement que des assouplissements (ou) des subventions soient accordés (à beaucoup de citoyens), alors que le seul sujet abordé ou à peu près pour nous les aînés, c’est le nombre de décès.

Ne serions nous pas aussi éligibles à une certaine révision des frais que nous continuons de payer sans en avoir les services ?»

-Une résidente de RPA

Tableau 16 – Sources de référencement des usagers des services d’A&A de «CAAP sur le bail» en %



## 2) LES SERVICES D'INFORMATION

Par son expertise, le CAAP demeure une source de référence pour toute demande touchant de près ou de loin sa mission. À cet effet, nous répondons aux questions de la population par téléphone ou par courriel. Cela constitue notre service d'information. Cette avenue permet à la population d'en apprendre davantage sur le REP, sur leur bail en RPA et sur les autres recours possibles. Nous n'hésitons pas à rediriger les gens vers d'autres organismes compétents pour assurer un service personnalisé et optimal selon les besoins évoqués. Ce contact privilégié permet aux personnes qui nous contactent de se sentir écoutées et épaulées lorsqu'elles se retrouvent dans une situation qui les dépasse.

Les demandes d'information ont augmenté de façon significative en 2020-21, en passant de 541 en 2019-20 à

1074 (+98,5 %)! Cette augmentation s'explique par une amélioration du référencement Internet, mais aussi et surtout par l'envol du service «CAAP sur le bail» et les inquiétudes suscitées par l'urgence sanitaire. En effet, entre le début de la pandémie et la fin de l'année 2020-21, 249 services d'information en lien avec la COVID-19 ont été donnés.

Nous avons reçu 768 (415 en 2019-20) demandes d'information relatives au REP et 303 (122 en 2019-20) pour des questions relatives au service «CAAP sur le bail». 97 demandes (61 en 2019-20) étaient clairement en dehors de notre mandat.

Dans 94 cas (57 en 2019-20), la personne qui nous a contactés l'a fait à la fois pour une question relative au RSSS et au bail. Dans le Tableau 17, ces demandes d'information sont appelées «Mixte».

Tableau 17 – Bilan des services d'information

|                  | Services d'information |       |                    |             | Total |
|------------------|------------------------|-------|--------------------|-------------|-------|
|                  | REP                    | Mixte | «CAAP sur le bail» | Hors mandat |       |
| <b>2020-2021</b> | 674                    | 94    | 209                | 97          | 1074  |
| <b>2019-2020</b> | 358                    | 57    | 65                 | 61          | 541   |

## 2A) PORTRAIT DES USAGERS DES SERVICES D'INFORMATION DU REP

Tableau 18 – Provenance des usagers des services d'information du REP en %

|                             |                               | 2020-2021  | 2019-2020  | % de la population de la région |
|-----------------------------|-------------------------------|------------|------------|---------------------------------|
| Côte-de-Beaupré             |                               | 2 %        | 2,5 %      | 4 %                             |
| La Jacques-Cartier          |                               | 0,5 %      | 2,5 %      | 6 %                             |
| Portneuf                    |                               | 3 %        | 4,5 %      | 7 %                             |
| L'Ancienne-Lorette          |                               | 2,5 %      | 1,5 %      | 2,5 %                           |
| Ville de Québec             | Beauport                      | 17,5 %     | 18,5 %     | 11 %                            |
|                             | Charlesbourg                  | 12,5 %     | 5,5 %      | 11 %                            |
|                             | La Cité-Limoilou              | 25,5 %     | 32 %       | 15 %                            |
|                             | Haute-St-Charles              | 4,5 %      | 4 %        | 12 %                            |
|                             | Les Rivières                  | 13 %       | 10,5 %     | 10 %                            |
|                             | Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge | 14 %       | 15,5 %     | 15 %                            |
| Saint-Augustin-de-Desmaures |                               | 2 %        | 0,5 %      | 2,5 %                           |
| Charlevoix                  |                               | 2,5 %      | 2,5 %      | 4 %                             |
| Île- d'Orléans              |                               | 0,5 %      | 0 %        | 1 %                             |
| Hors région/non disponible  |                               | 390 appels | 116 appels |                                 |

Tableau 19 – Âge et sexe des usagers des services d’information du REP en %

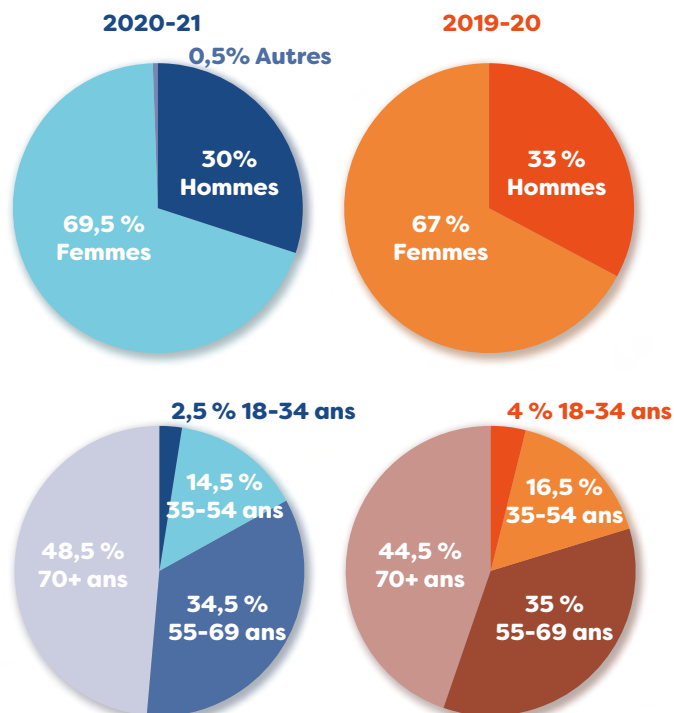
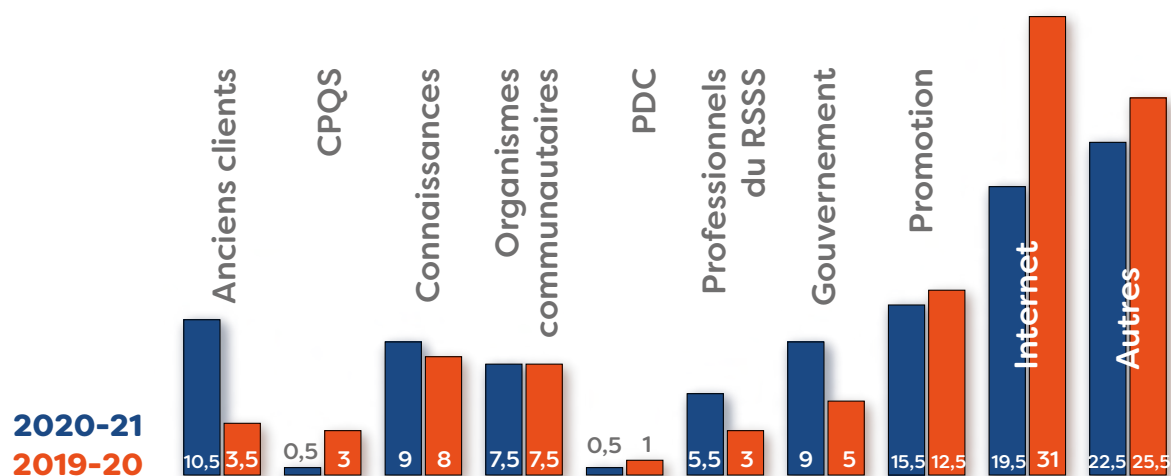


Tableau 20 – Référencement des services d’information du REP en %



## 2B) PORTRAIT DES USAGERS DES SERVICES D'INFORMATION DE «CAAP SUR LE BAIL»

Tableau 21-Provenance des usagers des services d'information de «CAAP sur le bail» en %

|                             |                               | 2020-2021 | 2019-2020 | % de la population de la région |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|
| Côte-de-Beaupré             |                               | 3,5 %     | 5,5 %     | 4 %                             |
| La Jacques-Cartier          |                               | 2,5 %     | 2 %       | 6 %                             |
| Portneuf                    |                               | 4 %       | 5 %       | 7 %                             |
| L'Ancienne-Lorette          |                               | 2 %       | 1 %       | 2,5 %                           |
| Ville de Québec             | Beauport                      | 15 %      | 12,5 %    | 11 %                            |
|                             | Charlesbourg                  | 13,5 %    | 10,5 %    | 11 %                            |
|                             | La Cité-Limoilou              | 8 %       | 21 %      | 15 %                            |
|                             | Haute-St-Charles              | 8,5 %     | 6,5 %     | 12 %                            |
|                             | Les Rivières                  | 19 %      | 18 %      | 10 %                            |
|                             | Ste-Foy - Sillery - Cap-Rouge | 19 %      | 15 %      | 15 %                            |
| Saint-Augustin-de-Desmaures |                               | 2 %       | 1, %      | 2,5 %                           |
| Charlevoix                  |                               | 2 %       | 2 %       | 4 %                             |
| Île- d'Orléans              |                               | 1 %       | 0 %       | 1 %                             |
|                             |                               | 79 appels | 17 appels |                                 |

Tableau 22 – Âge et sexe des usagers des services d'information de «CAAP sur le bail» en %

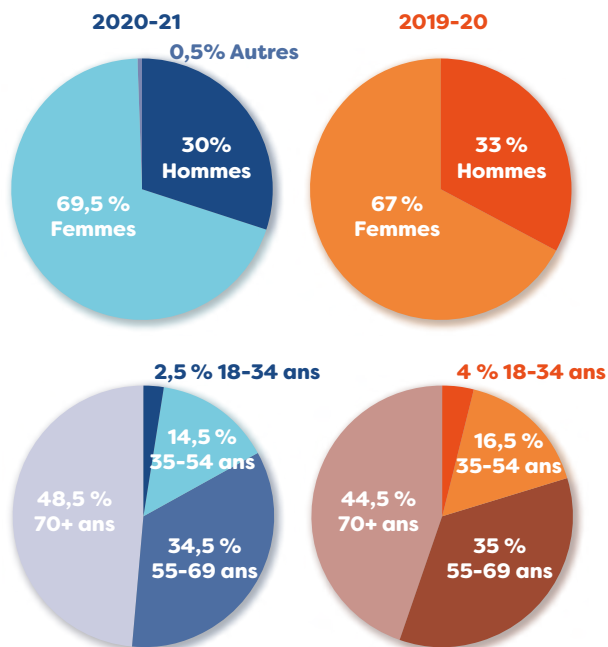
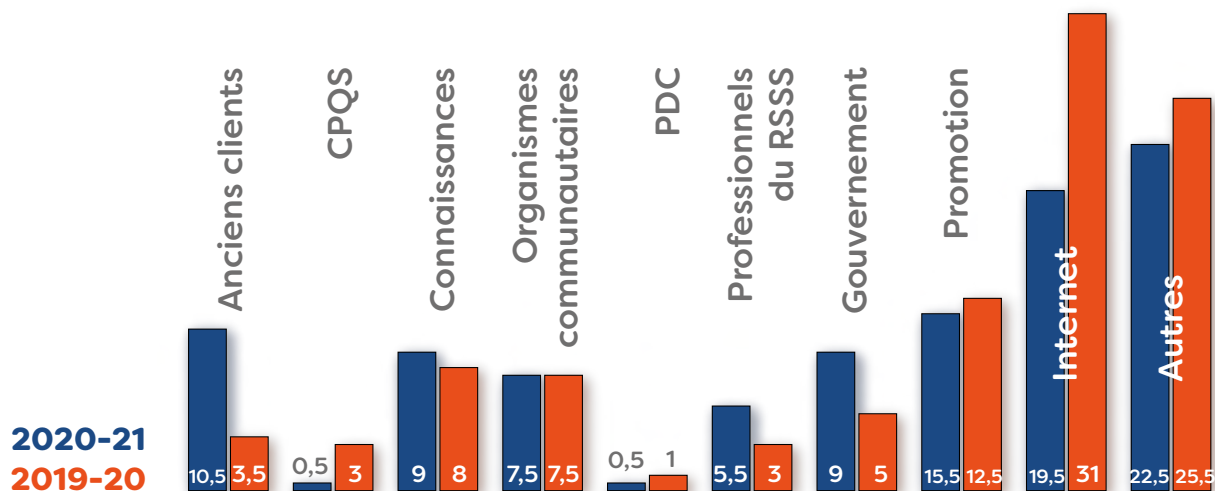


Tableau 23 – Référencement des services d'information de «CAAP sur le bail» en %



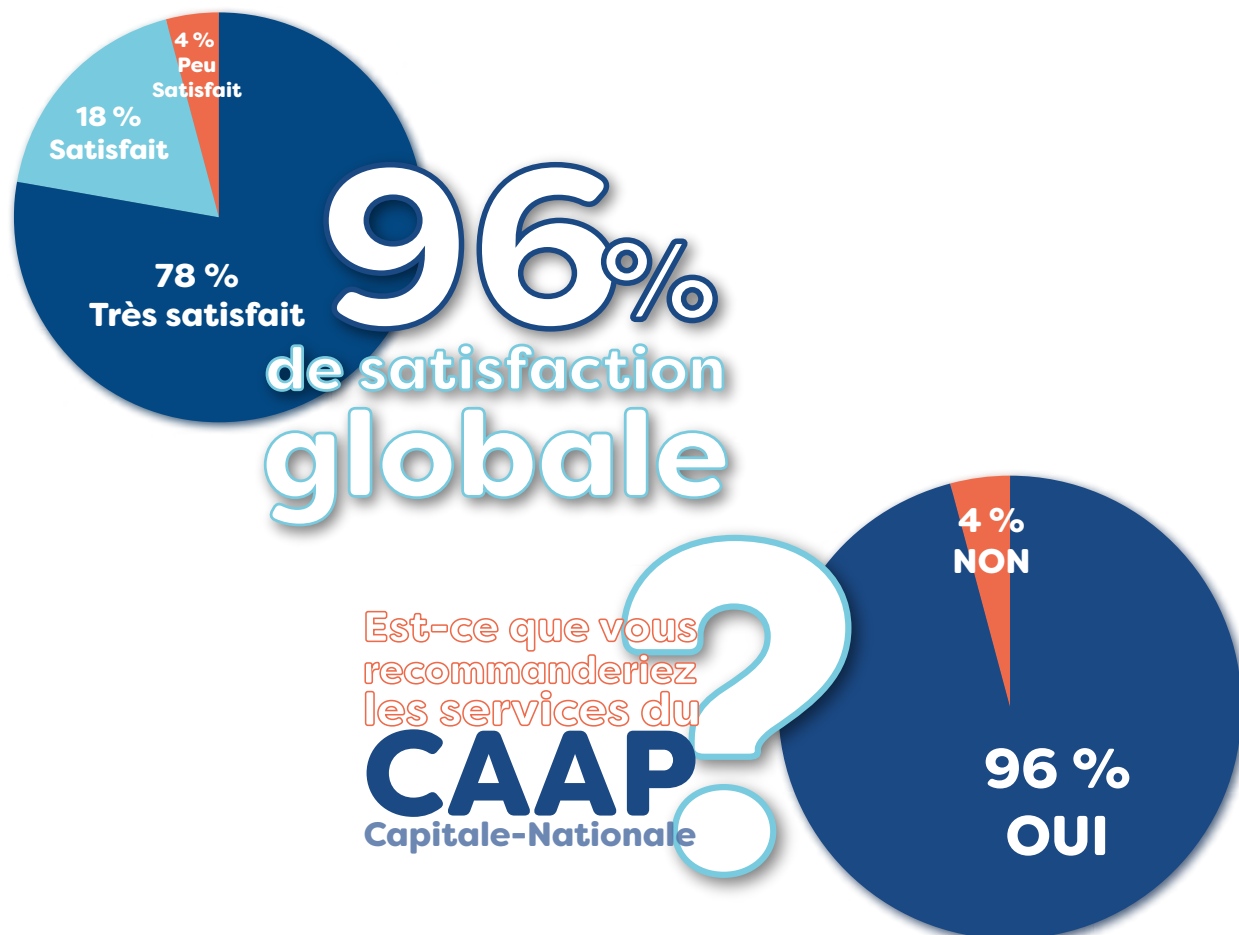


# APPRÉCIATION DES SERVICES

Lorsque nous fermons le dossier d'un usager en A&A, nous lui transmettons un questionnaire d'évaluation de nos services. Cette année, nous avons transmis 91 questionnaires et nous avons obtenu un taux de réponse de 24 %. Globalement, le taux de satisfaction des utilisateurs de nos services est de 96 % et tout autant des répondants recommanderaient nos services!

En 2021-2022, les données disponibles nous permettront de distinguer la satisfaction des usagers qui utilisent nos services d'A&A selon nos différents mandats.

Tableau 24 – Satisfaction et confiance de nos usagers envers le CAAP-Capitale-Nationale.



# ACTIONS RÉGIONALES ET NATIONALES

En cette année de chamboulements, tant en raison de la pandémie que de la deuxième année du projet «CAAP sur le bail», la vie fédérative fut essentielle et même le cœur de la vie associative du CAAP - Capitale-Nationale.

Le comité de vigilance de la FCAAP a tenu 10 rencontres; M. Ian Renaud-Lauzé, directeur du CAAP, en est le responsable. La priorité du comité fut l'implantation de «CAAP sur le bail» et les travaux visant sa pérennisation. De plus, à ce titre, il a représenté la FCAAP aux tables ministérielles consultatives (MAMH et MSSS) relatives à la création d'un modèle de bail spécifique aux RPA. Il a aussi travaillé sur un sous-comité concernant l'analyse organisationnelle et la planification stratégique de la FCAAP.

M. Renaud-Lauzé a également participé aux 19 rencontres des directeurs généraux des CAAP membres de la FCAAP. Les réunions ont été plus fréquentes cette année, principalement dû à l'urgence sanitaire et au développement des activités en télétravail.

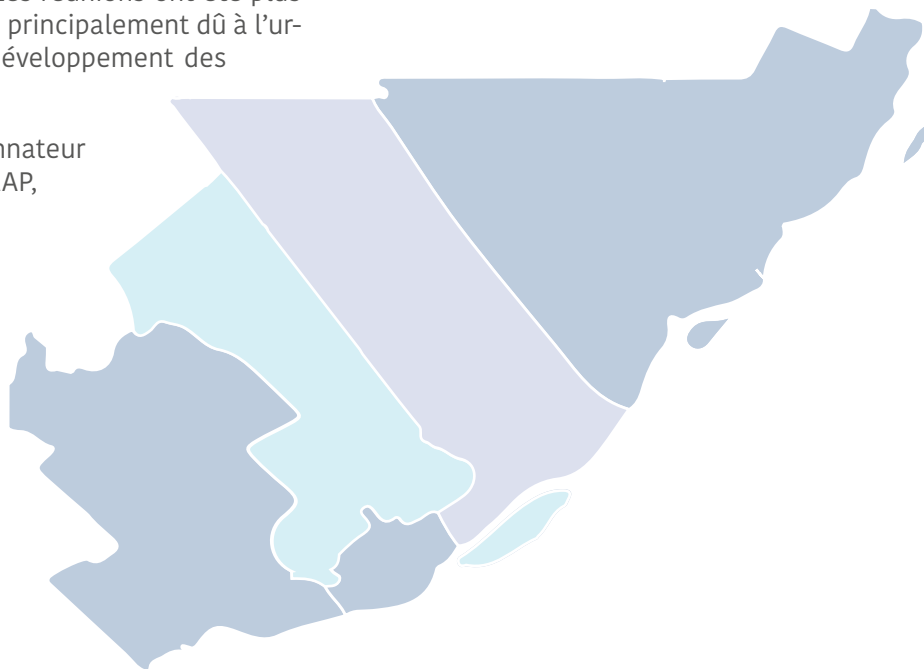
M. Ernst Caze, coordonnateur à l'intervention du CAAP, a participé quant à lui au comité «CAAP sur le bail» de la FCAAP, qui coordonne le déploiement national du ser-

vice du même nom. Il a également participé activement au déploiement des groupes de codéveloppement à l'attention des conseillères et conseillers de tous les CAAP du Québec.

De plus, du soutien a été accordé à la directrice par intérim de la FCAAP, la fédération faisant face à plusieurs défis de gestion.

Notre organisation a également fait un prêt de service en permettant à M. Sébastien Harvey d'agir à titre de coordonnateur du déploiement de «CAAP sur le bail» pour la FCAAP.

En outre, M. Renaud-Lauzé siège au conseil d'administration de l'Association pour l'Assurance collective des organismes communautaires du Québec (AACOCQ) et en est le vice-président depuis l'automne 2020. L'AACOCQ c'est de l'assurance collective «par» et «pour» les organismes communautaires.



## Le CAAP acteur de son milieu et séances d'information

Le CAAP est membre de diverses instances de concertation régionale. Il rencontre de nombreux partenaires et participe à plusieurs activités dans la région. La vie associative régionale, comme nous la connaissions avant mars 2020, a été mise en veilleuse durant la crise sanitaire. Les quelques rencontres auxquelles les membres de l'équipe du CAAP ont participé se sont déroulées en virtuel. Nous avons donc eu moins de moments privilégiés pour travailler collectivement. Toutefois, notre objectif demeure la création de véritables partenariats et la réalisation de notre mission dans un environnement dynamique, ce qui, nous le souhaitons, pourra reprendre au cours de l'année 2021-2022. Néanmoins, il est à noter que de nombreux contacts informels ont été maintenus avec des partenaires de la région durant cette année mouvementée et ne sont pas énumérés ci-dessous.

- Membre de la Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale (2 rencontres en visioconférence).
- Membre du Comité régional de concertation pour contrer la maltraitance envers les aînés (2 rencontres en visioconférence).
- Membre du Comité de coordination de la mobilisation « Ensemble pour agir sur les préjugés » (3 rencontres plus 1 en comité spécial).
- Présentation virtuelle du service « CAAP sur le bail » à une quarantaine de personnes pour le Comité ami des aînés de Charlesbourg.
- Participation à une recherche sur l'impact de la pandémie sur les organismes communautaires.
- Participation à une consultation de Revenu du Québec sur les crédits d'impôt destinés aux aînés.

### Déménagement

Cette année, le CAAP a pris la décision de quitter ses bureaux situés au 245 rue Soumande pour s'installer dans le quartier Saint-Roch, au 265 rue de la Couronne. Le CAAP était dans le même édifice depuis 1997.

Ce déménagement avait plusieurs objectifs :

- Contrôler nos coûts d'hébergement;
- Offrir plus d'espace à l'équipe de travail;
- Moderniser l'espace de travail;

À cette fin, nous avons choisi de réaliser ce déménagement en partenariat avec notre Fédération, dont les bureaux étaient voisins des nôtres sur la rue Soumande. Dans le nouveau local, chaque organisation a ses espaces de travail réservés ainsi que des aires partagées.

Nous avons établi un mode de fonctionnement pour le partage des coûts des locaux et des différents services et biens collectifs qui s'y rattachent.

Nous espérons pouvoir bientôt profiter pleinement de nos nouvelles installations avec nos collègues de la FCAAP une fois que l'état d'urgence sanitaire sera levé.

# VIE ASSOCIATIVE ET L'ÉQUIPE

## Membres et assemblée générale annuelle (AGA)

Au 31 mars 2021, le CAAP comptait 82 membres individuels et 17 membres corporatifs. Il n'y a pas eu d'AGA en 2020-21. Cependant, nous reprendrons cette activité essentielle à la levée de l'urgence sanitaire.

## Conseil d'administration (CA)

Le CA est composé de cinq membres résidant dans la région de la Capitale-Nationale. Cette année, il s'est réuni pour 7 réunions régulières en visioconférence et 7 réunions spéciales par courriel. Dans le cas des réunions spéciales, il s'agit alors souvent de prise de décision concrète pour des questions urgentes ou à propos de dossiers déjà maîtrisés par le CA. La direction générale participe d'office aux réunions.

Les membres du CA sont :

Rosaire Roy, président, cadre retraité de la fonction publique

Anne-Marie Savoie, vice-présidente, associée directrice relations médias

Stéphanie Lessard, trésorière, CPA-CMA

Guy Monette, secrétaire, cadre retraité de la fonction publique (membre depuis septembre 2019)

Justine Després, administratrice, fonctionnaire

## L'équipe de travail

Ian Renaud-Lauzé, directeur général

Cécile Gallant, adjointe administrative

Ernst Caze, coordonnateur à l'intervention et conseiller

Dominique Tremblay, conseillère

Christine Rousseau, conseillère

Isabelle Gauvin, conseillère et organisatrice communautaire

Sébastien Harvey, conseiller jusqu'en septembre 2020, depuis en prêt de service à la FCAAP pour coordonner le déploiement du projet « CAAP sur le bail ».

# COMMUNICATIONS

## Internes

Cette année, le CAAP a mis beaucoup d'énergie dans la gestion des communications internes afin de s'adapter au télétravail.

Nous disposions déjà de la suite Google pour entreprise lors du début de la pandémie, mais nous avons rapidement appris à utiliser quotidiennement des outils avec lesquels l'équipe n'était pas toute familière, par exemple la visioconférence ou un fil de discussion d'équipe. Nous avons eu le souci de maintenir les liens informels entre les membres de l'équipe pour se soutenir collectivement et ne pas vivre l'isolement que peut causer le télétravail.

Durant l'hiver 2021, nous avons aussi entamé une migration des services Google vers les services Microsoft 365 pour entreprise, afin de simplifier la gestion de nos outils informatiques et aussi suivre la tendance de nos organisations partenaires.



Tableau 25 – Utilisation du [www.caap-capitalnationale.org](http://www.caap-capitalnationale.org)

|                  | Tous les utilisateurs | Grande région de Québec |                                  |
|------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------------|
|                  |                       | Utilisateurs            | Temps moyen de visite (secondes) |
| <b>2020-2021</b> | 7234                  | 2248                    | 55                               |
| <b>2019-2020</b> | 2680                  | 1474                    | 28,5                             |

## Externes

N'ayant pas de ressource interne afin de réaliser des mandats de communication, le CAAP a surtout misé sur son site Web au cours de la dernière année. Nous avons des campagnes publicitaires Web que nous avons actualisées cette année, nous constatons une nette amélioration des trois indicateurs présentés dans le tableau 25. Il est particulièrement intéressant de constater que les utilisateurs de la grande région de Québec ont pratiquement doublé leur temps de visite sur le site en plus d'avoir augmenté de 52,5% en 2020-21 par rapport à 2019-20.

De plus, nous avons animé notre page Facebook en y faisant 131 publications qui ont été vues par près de 14000 personnes. Nous avons commencé l'année avec 321 «J'aime» sur la page du CAAP et nous l'avons terminée avec 375.

# PROSPECTIVES



Pour l'année 2021-2022, le CAAP se concentrera sur le renouvellement du projet «CAAP sur le bail» en travaillant de concert avec notre fédération. Concrètement nous poursuivrons donc nos actions au comité de vigilance, afin d'être engagés dans les travaux avec le MAMH pour pérenniser le projet et au comité de déploiement de «CAAP sur le bail».

Tout en respectant les mesures sanitaires, nous souhaitons pouvoir recommencer d'aller à la rencontre de nos partenaires et des citoyens sur le terrain, mais aussi intégrer nos apprentissages relatifs au télétravail pour faciliter l'accès à nos séances via les technologies de l'information.

L'année 2020-21 aura marqué dans la mémoire collective! Nous avons prouvé notre capacité à nous «réinventer» dans le respect des besoins de la clientèle du CAAP, mais aussi de ses employés et des membres de son CA.

Fondamentalement, nous poursuivrons notre mission en gardant en mémoire l'importance d'un régime public de santé et de services sociaux universel, accessible et de qualité. Il faut continuer à réfléchir à la qualité de l'hébergement et des soins des personnes vulnérables des personnes âgées, particulièrement lorsqu'elles vivent des pertes d'autonomie.

Tous ensemble, continuons à faire rayonner les droits des usagers et le respect des résidents de RPA !

# BILAN FINANCIER

|  | 2020-2021         | 2019-2020         |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Revenus et autres produits</b>      | <b>\$</b>         | <b>\$</b>         |
| Revenus provenant du MSSS              | 288 709 \$        | 282 493 \$        |
| Revenus provenant du MAMH              | 117 553 \$        | 104 128 \$        |
| Emploi-Québec                          | 675 \$            | 1 426 \$          |
| Remboursements de la FCAAP et des CAAP | 27 994 \$         | 5 160 \$          |
| Revenus d'intérêts                     | 2 245 \$          | 5 534 \$          |
| <b>Total des revenus</b>               | <b>437 176 \$</b> | <b>398 741 \$</b> |
| <b>Dépenses et autres charges</b>      | <b>\$</b>         | <b>\$</b>         |
| Salaires et charges sociales           | 361 161 \$        | 284 739 \$        |
| Honoraires professionnels              | 6 645 \$          | 3 143 \$          |
| Contractuels et ententes de services   | 2 411 \$          | 4 034 \$          |
| Loyer                                  | 19 880 \$         | 21 488 \$         |
| Entretien et réparation                | 2 914 \$          | 2 753 \$          |
| Location et entretien d'équipements    | 61 \$             | 61 \$             |
| Frais de bureau                        | 3 066 \$          | 3 795 \$          |
| Télécommunications                     | 7 553 \$          | 3 457 \$          |
| Assurances                             | 1 417 \$          | 1 346 \$          |
| Taxes et permis                        | 36 \$             | -                 |
| Petits équipements                     | 7 171 \$          | 10 497 \$         |
| Réunions et assemblées                 | -                 | 2 556 \$          |
| Frais de représentation                | 384 \$            | 5 646 \$          |
| Publicité et promotion                 | 2 025 \$          | 2 890 \$          |
| Affiliations                           | 2 782 \$          | 4 148 \$          |
| Intérêts et charges bancaires          | 298 \$            | 337 \$            |
| Activités de réseautage                | (70) \$           | 70 \$             |
| <b>Total des dépenses</b>              | <b>417 734 \$</b> | <b>350 960 \$</b> |
| <b>Surplus (Déficit)</b>               | <b>19 442 \$</b>  | <b>47 781 \$</b>  |



**CAAP – Capitale-Nationale**  
**418 681-0088**

**[caap-capitalnationale.org](http://caap-capitalnationale.org)**  
**[info@caap-capitalnationale.org](mailto:info@caap-capitalnationale.org)**

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Capitale-Nationale