

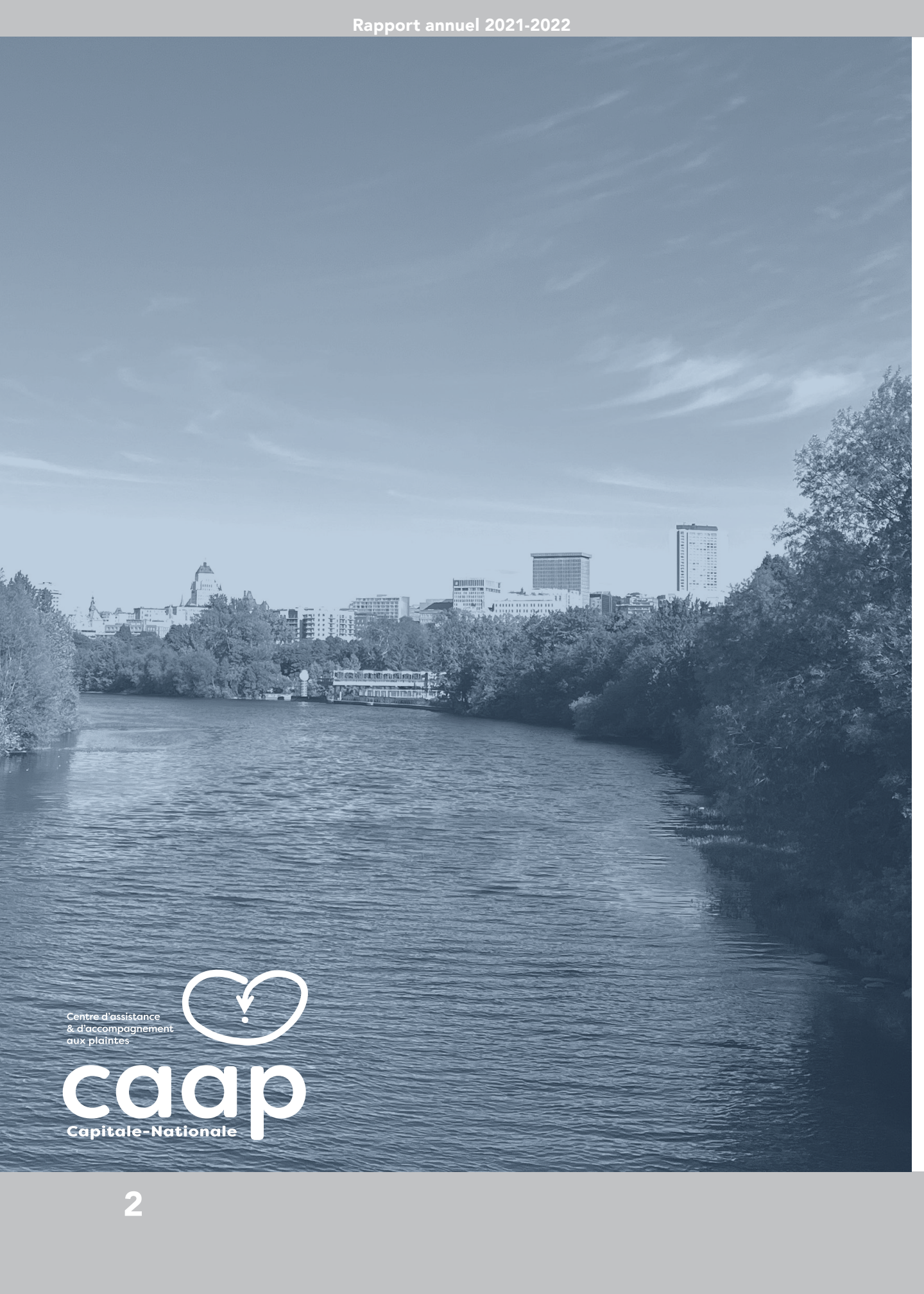
CAAP

Capitale-Nationale

Rapport annuel

2021

2022



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Capitale-Nationale

Bilan de l'année

C'est avec le sentiment du devoir accompli que l'équipe et le conseil d'administration vous présentent le Rapport annuel 2021-2022 du CAAP-Capitale-Nationale.

Cette année fut particulièrement importante pour notre organisation. Effectivement, le 31 mars 2022, nous avons conclu avec tous les CAAP du Québec les trois années du projet pilote national « CAAP sur le bail ».

Durant ces trois années, l'équipe a soutenu 908 personnes dans leurs questionnements et leurs actions relativement à leur bail de résidence privée pour aînés (RPA). Les locataires et leurs proches nous l'on dit : « ce service est essentiel ». C'est d'ailleurs le message que nous avons livré au gouvernement, notre organisation s'étant investie dans le travail visant à pérenniser ce service.

Le 22 mars 2022, les CAAP du Québec ont pu lire une bonne nouvelle dans le budget du Québec, soit la confirmation d'un financement provincial du mandat, avec un budget de 14,4 millions de dollars sur cinq ans.

Travailler tant le mandat du régime d'examen des plaintes (REP) que celui relatif au bail de RPA est une expérience riche et complexe qui a redéfini nos façons de travailler avec les personnes qui utilisent nos services, ainsi que nos relations avec nos partenaires de toute la région.

Ce succès n'aurait pas été possible sans l'investissement de tous les membres de l'équipe, qui ont dû intégrer plusieurs nouvelles connaissances et redéfinir leurs façons de travailler, le tout, faut-il le rappeler, durant la plus grande crise sani-

taire des 50 dernières années. Il y a aussi les membres du conseil d'administration qui ont continué leur implication précieuse durant cette période mouvementée.

Nous les remercions tous de leur engagement.

Nous pouvons entamer l'année 2022-2023 avec confiance, fiers de ce que nous avons construit ensemble au cours des trois dernières années. Durant cette aventure, l'équipe est passée de 4 à 7 personnes.

Nous nous mettons donc à l'œuvre pour consolider nos deux mandats afin de continuer à offrir un service de qualité à la population. Nous aurons des réflexions à faire pour redéfinir la mission de notre CAAP dans une perspective d'action communautaire autonome qui tient compte de nos deux mandats et de notre implication dynamique dans la communauté.

C'est le cœur heureux et mobilisé que nous vous souhaitons une bonne lecture.



Rosaire Roy,
président



Ian Renaud-Lauzé,
directeur général

Extrait du Budget 2022-2023 du gouvernement du Québec

□ Prolonger l'assistance aux aînés en matière de bail

Les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) sont des organismes communautaires dont la vocation principale est d'assister gratuitement les personnes désirant porter plainte contre des ressources ou des établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour les services qu'ils ont reçus.

Or, certains aînés vivant en résidence privée pour aînés (RPA) éprouvent également des difficultés liées à la compréhension et au respect de leurs droits et obligations en matière de bail. Ainsi pour soutenir ces aînés, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation a mandaté les CAAP afin que ceux-ci offrent aux aînés vivant en RPA :

- de l'information à propos de leurs droits et obligations en matière de logement;
- de l'assistance afin de favoriser une entente;
- de l'accompagnement à une séance de conciliation ou à une audience du Tribunal administratif du logement.

Ce mandat arrive à échéance le 31 mars 2022. Malgré la crise sanitaire et les mesures pour contrer la COVID-19, en 2020-2021, des services d'accompagnement ont été offerts à quelque 2 700 aînés vivant en RPA. Les résultats démontrent un haut niveau de satisfaction de la part des aînés de même que des partenaires des CAAP.

Afin de développer ces services sur l'ensemble du territoire du Québec et de répondre à une demande croissante, le budget 2022-2023 prévoit des sommes totalisant 14,4 millions de dollars sur cinq ans pour prolonger l'assistance aux aînés en matière de bail.

Table des matières

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

Bilan de l'année	3
Table des matières	4
Mission et vision	5
L'intervention au CAAP	6
Nos services en 2020-2021	7
Les services d'information	8
Assistance et accompagnement	11
A&A RSSS	12
A&A Bail	16
Démarches de groupe	19
Appréciation des services	22
Communications	23
Vie associative	24
Finances et administration	25
Gouvernance et équipe	26
Prospectives	27

Mission. et vision

Une mission

Le CAAP est un organisme communautaire autonome et indépendant qui a pour mission d'assister et accompagner toute personne dans une démarche de plainte concernant des établissements et des organismes du RSSS (Réseau de la santé et de services sociaux) afin d'assurer le respect de ses droits.

Notre mission sera appelée à évoluer dans les prochaines années pour mieux représenter notre expertise et la complexité des services offerts, notamment avec la pérennisation de « CAAP sur le bail ».

Une vision

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

Deux mandats

Nos activités se réalisent à l'intérieur de 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. Ces plaintes sont déposées auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) ou du Protecteur du citoyen (PDC) dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP). C'est le service que l'on nomme « RSSS » dans ce document.

Depuis avril 2019, le CAAP est mandaté par le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) pour informer et assister les locataires des Résidences privées pour aînés (RPA) à propos de leur bail ainsi que de leurs droits et obligations. C'est le service « CAAP sur le bail » que l'on nomme « Bail » dans ce document.

Des valeurs bien ancrées

Respect, confidentialité, autonomie, ouverture d'esprit, qualité, accessibilité.

Note au lecteur de ce rapport :

L'ensemble des données en % a été arrondi au 0,5% près.

À noter que nous avons commencé à compiler des statistiques pour « CAAP sur le bail » en 2019 seulement, c'est-à-dire l'année où le projet pilote a débuté.

L'intervention au CAAP

Encore une fois cette année, l'équipe d'intervention du CAAP a dû faire face aux défis engendrés par la situation sanitaire. Elle s'est adaptée au télétravail et a ajusté l'offre de services aux usager·ères en conséquence.

Les besoins et enjeux qui motivent les demandes en lien avec le RSSS et le bail sont bien différents les uns des autres. Notre équipe d'intervention doit aussi s'adapter à cette réalité pour bien y répondre et rester à l'affût des situations problématiques.

Afin de trouver des solutions innovantes, notre équipe d'intervention travaille dans un esprit de collaboration et d'entraide. Une Table des conseiller·ères a été mise sur pied en 2021-2022. Les quatre intervenant·es se réunissent sur une base régulière afin de développer et consolider des outils d'intervention qui répondent aux besoins des personnes qui nous contactent.

Les conseiller·ères tiennent aussi des rencontres de co-développement à l'interne et avec les autres CAAP pour échanger sur les situations cliniques plus complexes et ajuster les méthodes d'intervention en conséquence.

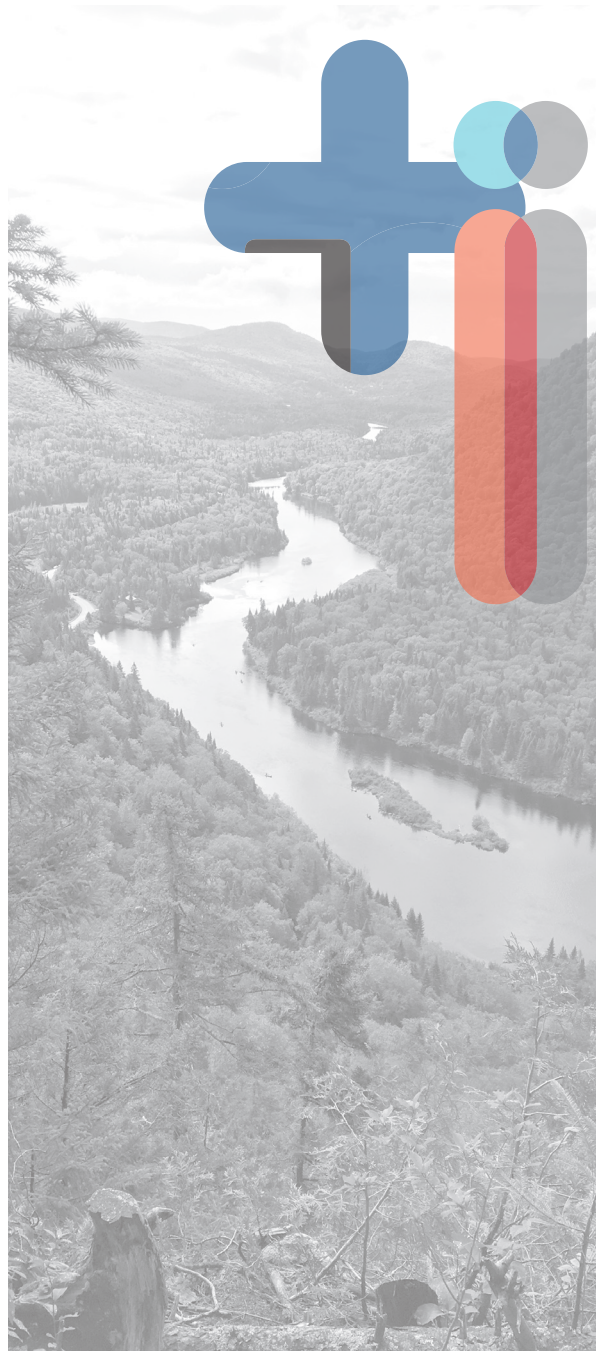
De plus cette année, une travailleuse sociale d'expérience leur a offert de la formation continue.

L'équipe œuvre toujours afin d'approfondir la philosophie d'intervention du CAAP.

« Nous aidons les gens à structurer une démarche qui peut être lourde et complexe.

On les aide à organiser leur pensée et à faire entendre leur histoire »

**Ernst Caze,
coordonnateur à l'intervention**



Nos services en 2021-2022

Nos services sont gratuits et offerts dans l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale. Ils s'adressent tant à ses résident·es qu'aux personnes de l'extérieur qui auraient reçu des services sur notre territoire. Cette année, 1285 personnes ont fait appel aux services du CAAP, comparativement à 1341 l'an dernier. En raison de la pandémie, nos services d'information ont été particulièrement utilisés.

Dans certaines circonstances, nos conseiller·ères travaillent avec un·e proche aidant·e d'une personne qui habite dans une RPA ou d'une personne usagère du RSSS, notamment lorsque la personne qui vit la situation problématique n'est pas en mesure de s'en occuper elle-même.

« On connaît le processus, on le verbalise et les gens qui s'embarquent avec le CAAP savent à quoi s'attendre »

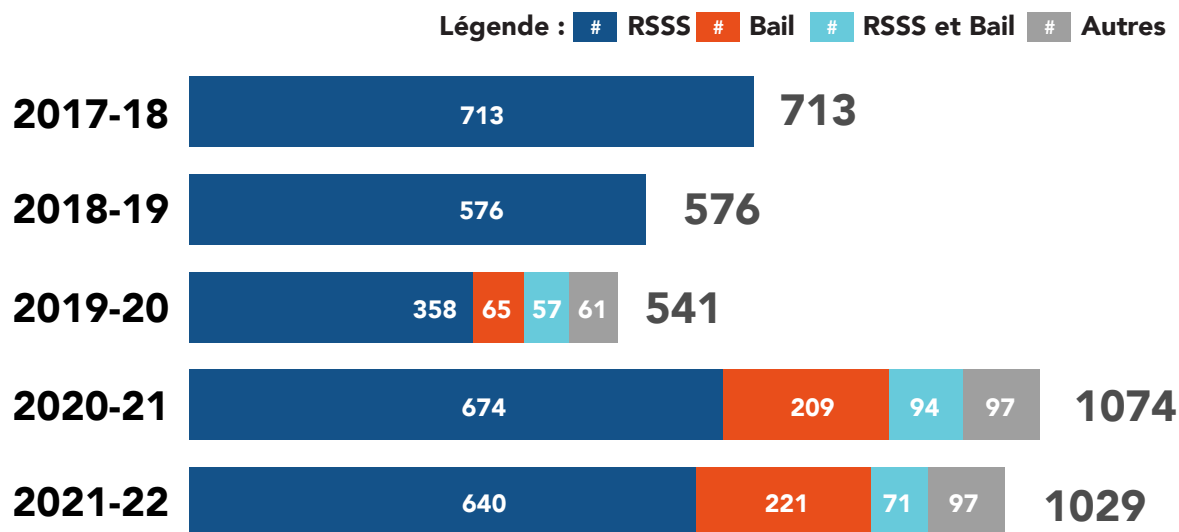
**Christine Rousseau,
conseillère**

Tableau 1 — Bilan global des services sur les 2 dernières années (nb)

		Services d'A&A			Services d'information	Total des services
		RSSS	Bail	Total A&A		
2021-2022	Ouverts en début d'exercice	52	20	72		
	Nouveaux	144	67	211	1029	1240
	Total	196	87	283	1029	1312
		Ouverts en fin d'exercice	40	17	57	
2020-2021	Ouverts en début d'exercice	84	13	97		
	Nouveaux	189	117	306	1074	1380
	Total	273	130	403	1074	1477

Les services d'information

Tableau 2 — Bilan des services d'information sur les 5 dernières années (nb)



Les services d'information sont des services ponctuels que l'on appelle l'information-conseil. Nous répondons aux questions de la population à propos de tout ce qui touche de près ou de loin notre mission : information sur les droits, le REP, les baux de RPA et les autres recours possibles. Nous sommes une source de référence non négligeable et nous n'hésitons pas à rediriger les gens qui nous contactent vers l'organisme le plus compétent pour les aider, selon les besoins qu'ils nous évoquent.

Cette année encore, plusieurs personnes nous ont contactés en lien avec la pandémie. En effet, une bonne part des demandes provenait de personnes en situation de détresse ou qui jugeaient leur problématique urgente. Nos conseiller-ères sont intervenus de façon régulière pour désamorcer ces situations.

Nous remarquons souvent que le simple fait d'être accueillie et écoutée répond au besoin de la personne qui nous contacte.

« Les gens ont la force et le courage de nous appeler pour faire en sorte que ça n'arrive pas aux autres. C'est grâce à ces gens que le réseau peut améliorer la qualité des services fournis »

**Cécile Gallant,
adjointe administrative**

Tableau 3 — Sources de référencement des services d'information en 2021-2022 (%)

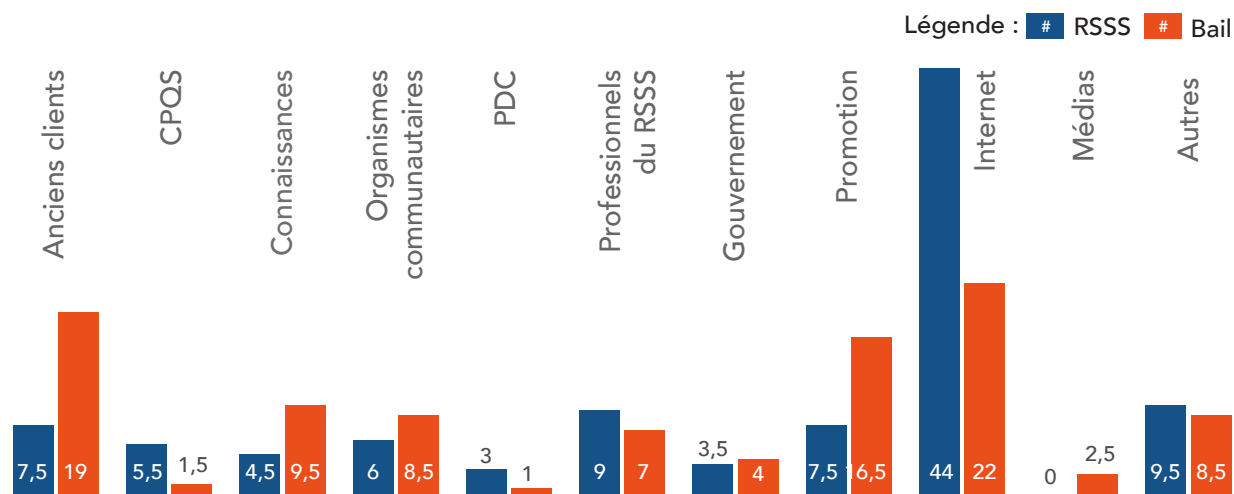
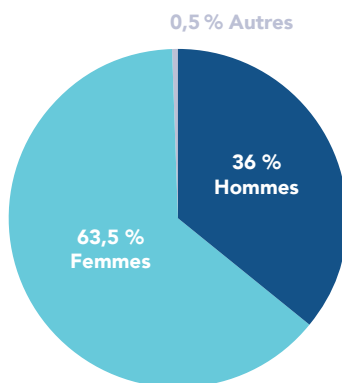
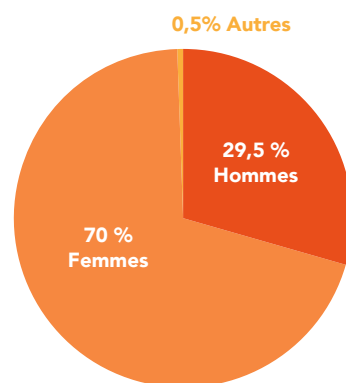


Tableau 4 — Âge et sexe des personnes qui ont utilisé nos services d'information en 2021-2022 (%)

RSSS



Bail



Dans les dernières années, de plus en plus de gens nous ont contactés sur référence d'un-e professionnel-le du réseau.

Nos nombreuses rencontres avec ceux-ci semblent porter fruit !

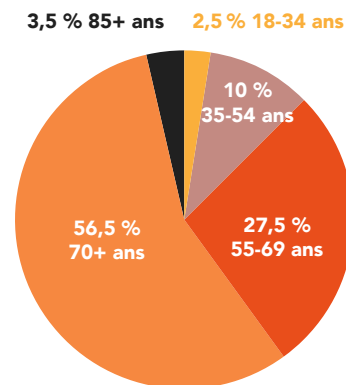
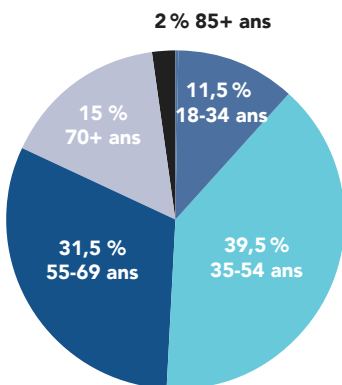


Tableau 5 — Provenance des personnes qui ont utilisé nos services d'information en 2021-2022 (%)

		RSSS	Bail	% de la population de la région
Côte-de-Beaupré		3 %	3 %	4 %
La Jacques-Cartier		2 %	3 %	6 %
Portneuf		5 %	3 %	7 %
L'Ancienne-Lorette		2 %	2,5 %	2,5 %
Ville de Québec	Beauport	14 %	9,5 %	11 %
	Charlesbourg	5 %	12,5 %	11 %
	La Cité-Limoilou	29 %	11,5 %	15 %
	La Haute-St-Charles	5,5 %	6,5 %	12 %
	Les Rivières	10,5 %	21 %	10 %
	Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge	19,5 %	21,5 %	15 %
Saint-Augustin-de-Desmaures		1 %	2,5 %	2,5 %
Charlevoix		4 %	3,5 %	4 %
Île- d'Orléans		0,5 %	0 %	1 %
Hors région		334 usager·ères	74 usager·ères	



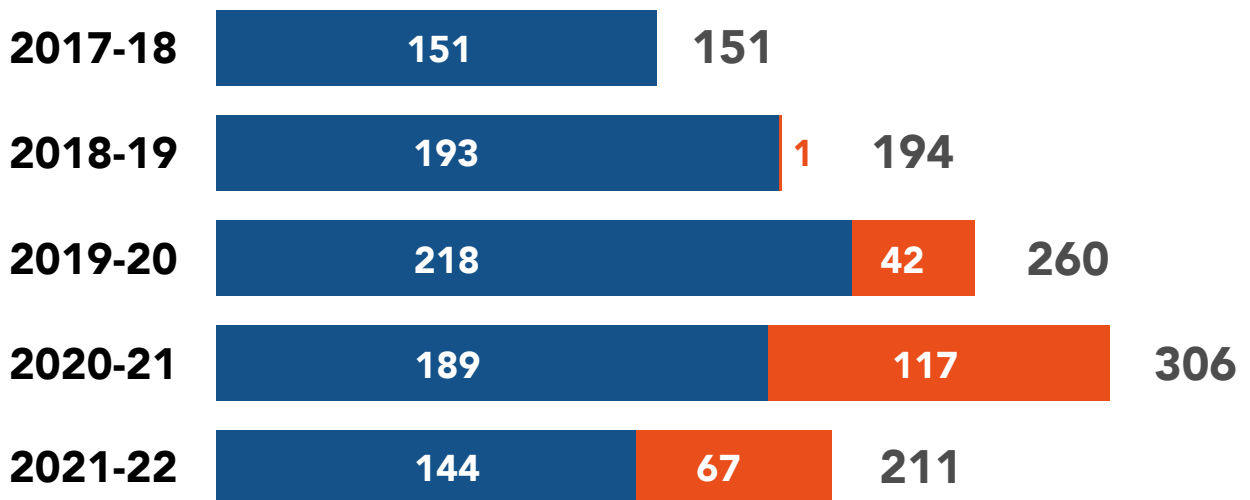
Services d'A&A

Les services d'assistance et d'accompagnement (A&A) sont des services qui impliquent l'ouverture d'un dossier ainsi qu'un suivi à court ou moyen terme auprès des gens qui sollicitent notre aide.

Par notre philosophie d'intervention, nous privilégions l'autonomie des personnes, la réappropriation de leur pouvoir d'agir et la sensibilisation à leurs droits. Notre approche personnalisée est basée sur leurs besoins et leurs moyens.

Tableau 6 — Bilan de services d'A&A sur les 5 dernières années (nb)

Légende : # RSSS # Bail



Les locataires de RPA sollicitent à l'occasion notre aide pour les services relatifs au RSSS et au bail. Ils sont donc comptabilisés dans les statistiques touchant ces deux types de service d'A&A.



A&A RSSS

La plainte n'est pas la seule option! C'est souvent possible de régler la situation en parlant avec l'intervenant·e concerné.

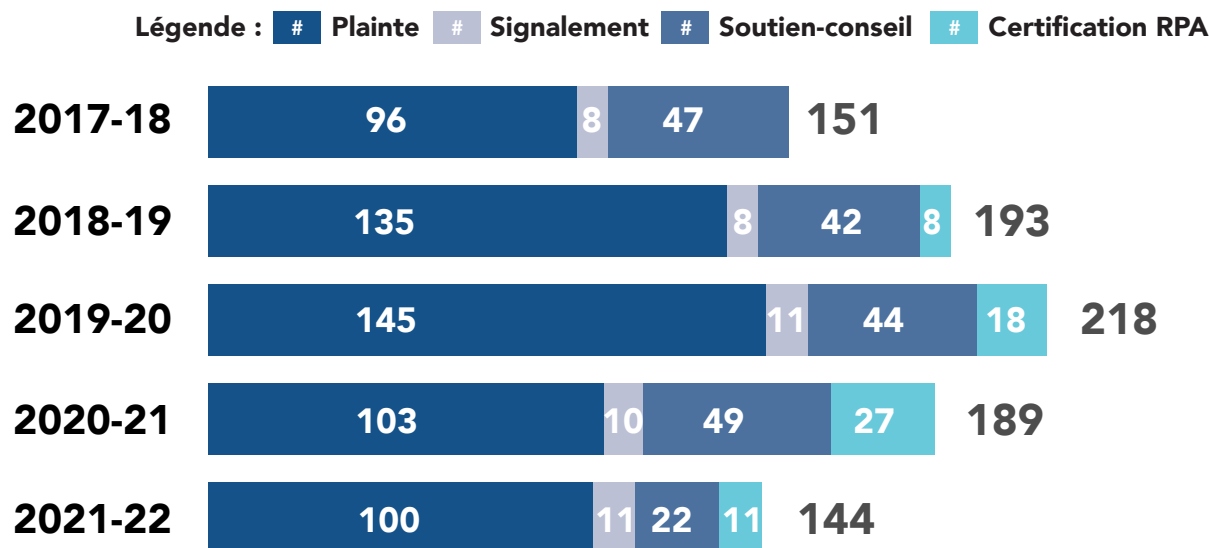
Au CAAP, nous vous informons sur les différentes possibilités et nous vous aidons à choisir celle qui vous convient le mieux.

En 2021-2022, le nombre de nouveaux services liés au Régime d'examen des plaintes (REP) du RSSS a diminué de façon significative (-31%) par rapport à 2020-2021.

L'an passé, la pandémie et ses incertitudes ont entraîné une hausse notable des demandes. Cette année, l'aspect « nouveauté » de la pandémie est retombé. Plusieurs personnes, voyant la fin de la crise sanitaire approcher, ont décidé d'accepter des situations irrégulières et d'être patientes, par exemple, pour les bris de services dus au délestage.

De plus, parmi les personnes qui nous ont contactés, plusieurs avaient surtout besoin de ventiler et de verbaliser leurs insatisfactions. Ces contacts se retrouvent dans les services d'information et ils peuvent durer plus d'une demi-heure.

Tableau 7 — Bilan des services d'A&A du RSSS sur les 5 dernières années (nb)



La plainte

Toute personne qui vit un conflit ou une insatisfaction quant aux services reçus dans le RSSS a le droit de porter plainte.

Nous accompagnons les gens qui nous contactent dans tout le processus, selon les démarches qu'ils choisissent de faire et ce tant sur le plan administratif qu'émotionnel.

La certification dans les RPA

Les locataires de RPA ont aussi des droits dans le RSSS, car les résidences doivent se conformer à la certification gouvernementale.

Tout locataire qui n'est pas satisfait des services reçus ou qui sent que ses droits ne sont pas respectés peut porter plainte.

Signalement

Dans le RSSS, il peut arriver que quelqu'un soit témoin d'un geste, d'un comportement ou d'une situation qui le rendent inconfortable ou le questionne.

Lorsque le témoin juge la situation suffisamment préoccupante, le CPQS peut recevoir son témoignage à titre de signalement. Nous accompagnons toute personne qui souhaite signaler une situation, que ce soit fait par écrit ou verbalement.

Le CAAP a l'obligation de signaler au CPQS certaines situations où il y a apparence de maltraitance.

En 2021-2022:

31,5%

31,5% des plaintes ont été réglées en cours de traitement ou complétées avec recommandations.

40,5%

40,5% des plaintes ont été rejetées ou complétées sans recommandations.

Le régime d'examen des plaintes : deux niveaux de recours

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du commissaire (CPQS) ou du médecin examinateur (MDE) au 1er palier, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen (PDC) ou au comité de révision (MDR). Ces instances de 2e palier réviseront votre plainte.

Tableau 8 — Répartition des plaintes du RSSS entre les 1er et 2e paliers en 2021-2022 (nb)

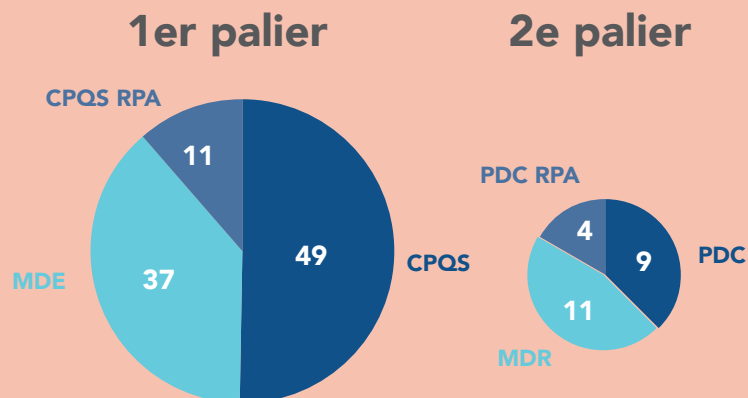


Tableau 9 — Droits évoqués dans les démarches de plainte en 2021-2022 (nb)

3	Choisir un professionnel ou un établissement
17	Donner ou refuser son consentement
3	Confidentialité
5	Être accompagné et assisté
11	Être hébergé si son état le requiert
26	Être informé des services et ressources disponibles
27	Être informé sur son état de santé
59	Être traité avec courtoisie, équité et compréhension
33	Participer aux décisions affectant son état de santé
12	Porter plainte
36	Recevoir des soins en continu et personnalisés
93	Recevoir les services adéquats sur le plan humain
46	Recevoir les services adéquats sur le plan social
41	Recevoir les soins que requiert son état, dont en cas d'urgence
61	Recevoir les services adéquats sur le plan scientifique
3	Aspect financier
14	Maltraitance

Des droits dans le RSSS

Cette année, plusieurs personnes ont sollicité notre aide pour des difficultés d'accès aux services du RSSS, par exemple :

- délais d'attente
- délestage en raison de la covid
- profilage à l'urgence par rapport à des problèmes de santé mentale

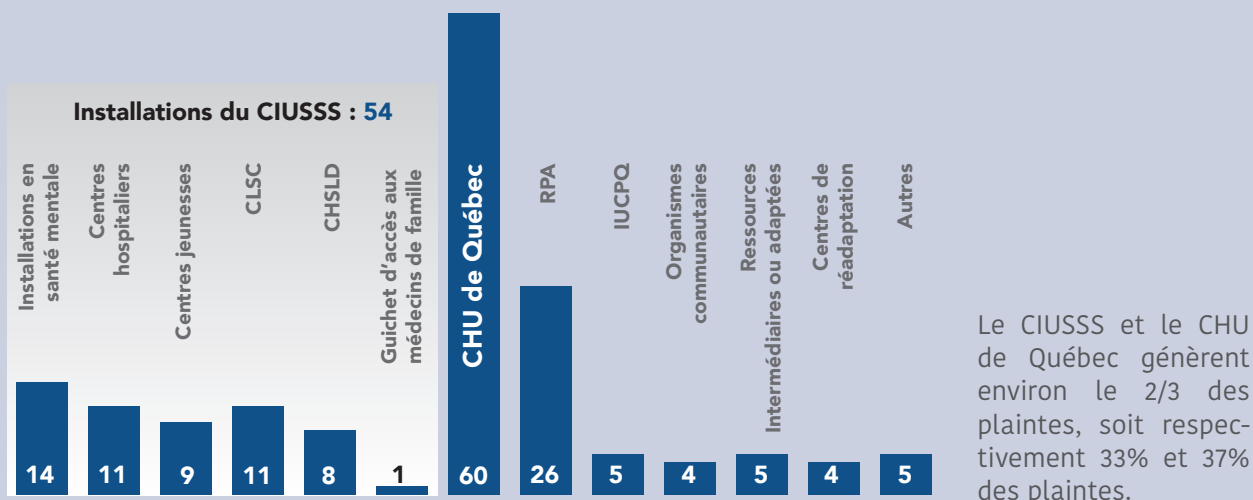
Toute personne qui utilise un service du RSSS a des droits reconnus dans la LSSSS et peut les faire valoir.

Le REP est un mécanisme prévu à cette fin. Chaque personne est responsable de porter ses insatisfactions au REP et le CAAP est là pour l'appuyer.

Plus concrètement, nous aidons les personnes :

- à nommer et préciser leur insatisfaction
- à transmettre leur insatisfaction au bon intervenant
- à préparer et à participer aux rencontres avec les responsables du traitement de leur plainte
- à rédiger des documents
- à suivre les délais de traitement de leur plainte
- à analyser les conclusions de leur plainte

Tableau 10 — Installations visées par les plaintes du RSSS en 2021-2022 (nb)



Le soutien-conseil

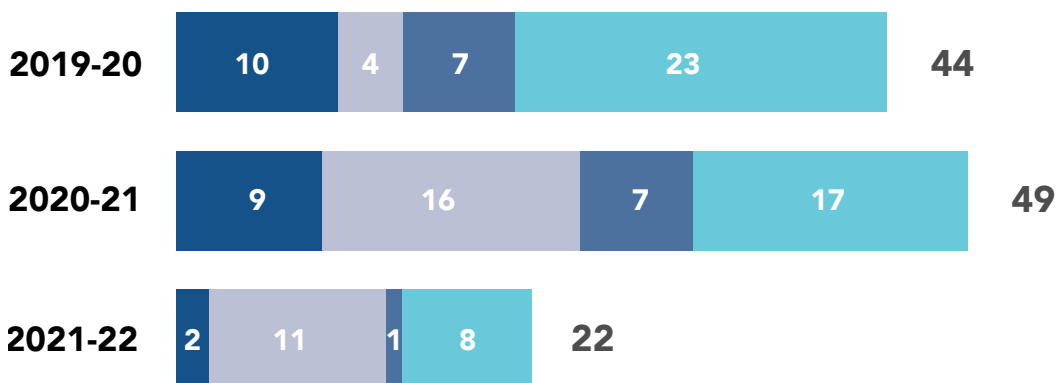
Nous accompagnons les personnes dans leurs démarches complémentaires aux plaintes ou relatives au REP. Nous accompagnons, par exemple, toute personne qui :

- souhaite entreprendre une démarche visant la conciliation afin de trouver des solutions rapides à son insatisfaction
- veut faire une demande d'accès à de l'information contenue dans son dossier médical ou psychosocial ou une demande pour y apporter des modifications

Nous soutenons aussi les personnes dans leur réflexion quant aux démarches qu'elles souhaitent entreprendre ou non.

Tableau 11 — Bilan des services de soutien-conseil dans le RSSS sur les 3 dernières années (nb)

Légende : # Dossier médical # Autres recours # Favoriser la conciliation # Soutien aux droits



A&A Bail

Le mandat « Caap sur bail » découle d’une recommandation faite par le PDC au MSSS en 2016, soit de « confier à un organisme communautaire, tel le CAAP, le mandat d’assister et d’accompagner, sur demande, les locataires d’une résidence privée pour aînés dans l’initiation ou l’exercice des recours pour des litiges relatifs à leur bail ». (Rapport spécial du Protecteur du citoyen, juin 2016).

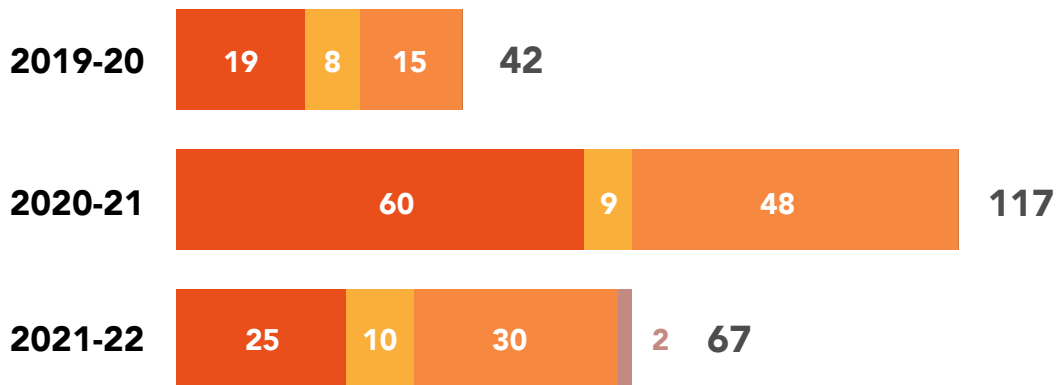
Après trois années de « CAAP sur le bail », nous avons une meilleure vision du portrait global de la situation des aîné-es en RPA et des enjeux auxquels ces personnes peuvent être confrontées. Nous pouvons constater la nécessité de ce service.

Voici quelques-uns des contextes dans lesquels nous avons accompagné des locataires de RPA :

- Fermetures et changements d’affectation de RPA
- Hausses de loyer jugées trop élevées par les résident-es
- Avis de modification/renouvellement du bail incomplet
- Ajout ou retrait de services par la RPA en cours de bail
- Difficultés de communication avec la RPA
- Pression ressentie pour renouveler le bail
- Préparation sur les plans administratif et logistique en vue d’une audience au Tribunal administratif du logement (TAL)

Tableau 12 — Bilan des services d’A&A de « CAAP sur le bail » sur les 3 dernières années (nb)

Légende : # Entente entre les parties # Recours TAL # Soutien RPA # Demande conjointe



**L'accompagnement
des résident·es
contribue aussi à
sensibiliser
les gestionnaires
des RPA face à leurs
obligations envers
les locataires.**

**Nous sommes aussi
là avant qu'un conflit
arrive !**

**On soutient les
résident·es dans leurs
questionnements pour
connaître les avenues
possibles.**

Entente entre les parties

Nous accompagnons les personnes qui habitent dans les RPA et qui souhaitent trouver une entente à l'amiable lors d'un litige avec la résidence. Nous aidons la personne à :

- comprendre ses droits et responsabilités
- préciser l'objet du litige et ses attentes
- rédiger des documents
- accompagner lors des rencontres avec les gestionnaires de la résidence le cas échéant

Recours au TAL

Nous assistons les locataires de RPA qui ont recours au TAL pour régler un litige avec la RPA. Nous aidons à :

- comprendre le processus administratif et ses étapes
- préciser les attentes
- préparer les documents nécessaires
- accompagner aux audiences du tribunal

Soutien RPA

Nous assistons les résident·es de RPA dans l'ensemble des questions relatives à leur bail, en complément ou non à une démarche d'entente ou de recours au TAL.

Nous soutenons aussi les personnes dans leur réflexion quant aux démarches qu'elles souhaitent entreprendre ou non.



« On accompagne la personne pour trouver une solution concrète à un problème concret, une solution qui lui convient à elle.

La personne est au cœur de sa démarche »

**Isabelle Gauvin,
conseillère**

« Combien de fois les gens nous ont dit « si le CAAP n'avait pas été là... ». Les gens sont très reconnaissants de nos services »

**Dominique Tremblay,
conseillère**

Maltraitance financière

Vous êtes nombreux à nous contacter en lien avec des situations de maltraitance financière en RPA. Les gens hésitent souvent à faire un signalement dans ces situations et craignent de subir des représailles. En cas de doute, contactez-nous !

Tableau 13 — Motifs évoqués dans les démarches relatives au bail en 2021-2022 (nb)



Considérant la nouveauté du service « CAAP sur le bail », nous en sommes encore à préciser nos méthodes de compilation des données. Ainsi, le motif « Autres » sera de moins en moins évoqué dans les prochaines années.

Démarches de groupe

Nous accompagnons les locataires dans des démarches de groupe visant l'organisation des demandes et les négociations avec la RPA.

Nous aidons les locataires à :

- mettre sur pied des comités de résident·es
- s'organiser
- préciser leurs demandes
- rédiger des documents
- accompagner lors des rencontres avec la direction

Bien que deux comités de résident·es aient amorcé des démarches conjointes au TAL dans la dernière année, aucune demande n'a été officiellement déposée. Pour le moment, les RPA concernées ont choisi de négocier avec les comités plutôt que de se retrouver au TAL.

Suivis des comités

En 2021-2022, le CAAP a rencontré 5 comités de résident·es de façon régulière.

Démarches d'entente collective entre le comité et la RPA :

- Services coupés dus aux mesures sanitaires
- Services promis à l'ouverture de la RPA qui n'ont finalement pas été offerts

Soutien à la mise en place de comités :

- Co-animation d'AGA
- Rencontres avec les membres
- Échanges sur les approches possibles pour la création d'un comité et sa reconnaissance par la RPA

Nous soutenons les regroupements lorsque les locataires désirent négocier collectivement avec leur RPA.

« Nous sommes très satisfaits quant aux informations fournies (...) et aux réponses rapides à nos questions.

Les échanges de points de vue ont permis de clarifier les limites de nos plaintes. L'accompagnement fait en sorte que nous avons sans doute évité des faux pas à ce jour. De plus, les conseils prodigués par [la conseillère] nous ont permis de bien informer les résidents de leurs droits et responsabilités »

Un comité de résident·es de RPA

Portrait des usager·ères des services d'A&A

Bien que la plupart des gens qui nous contactent le font pour eux-mêmes, certaines personnes préfèrent ou doivent faire appel à quelqu'un de confiance pour les représenter. Dans ces cas, la personne **représentante** fait la démarche au nom de la personne **représentée**.

À noter que la majorité de nos usager·ères sont des femmes, et ce année après année.

Tableau 14 — Âge et sexe des personnes qui ont utilisé nos services d'A&A en 2021-2022 (%)

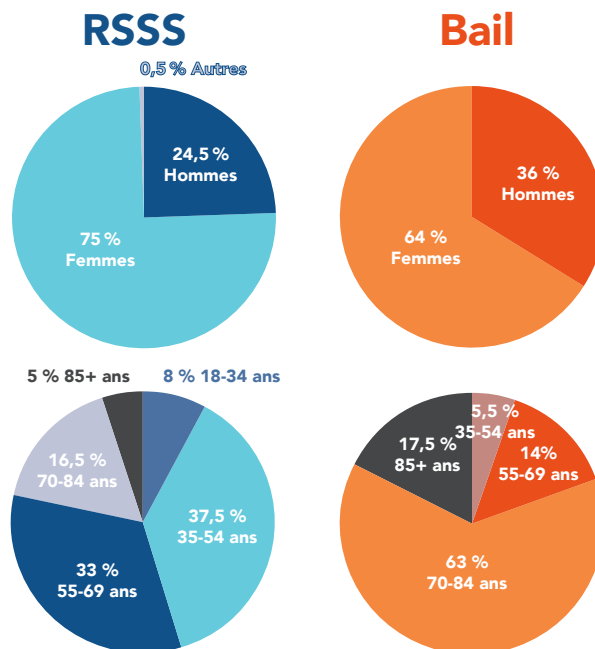


Tableau 15 — Âge et sexe des personnes représentantes et représentées des services d'A&A en 2021-2022 (%)

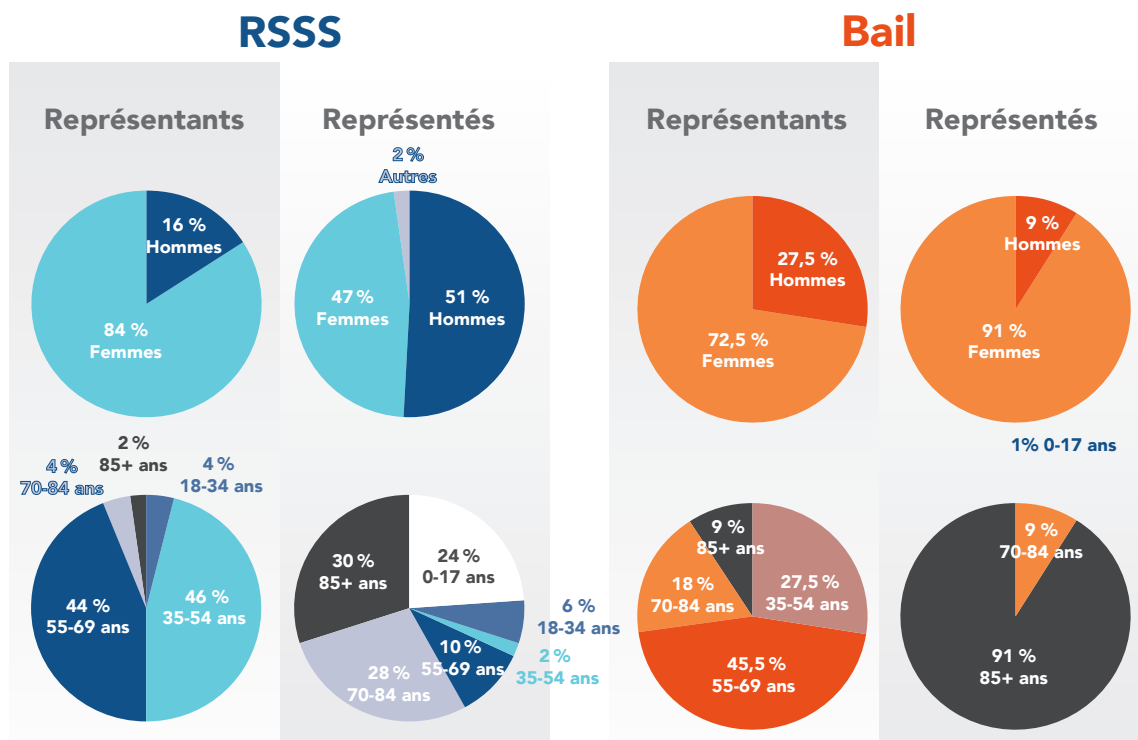
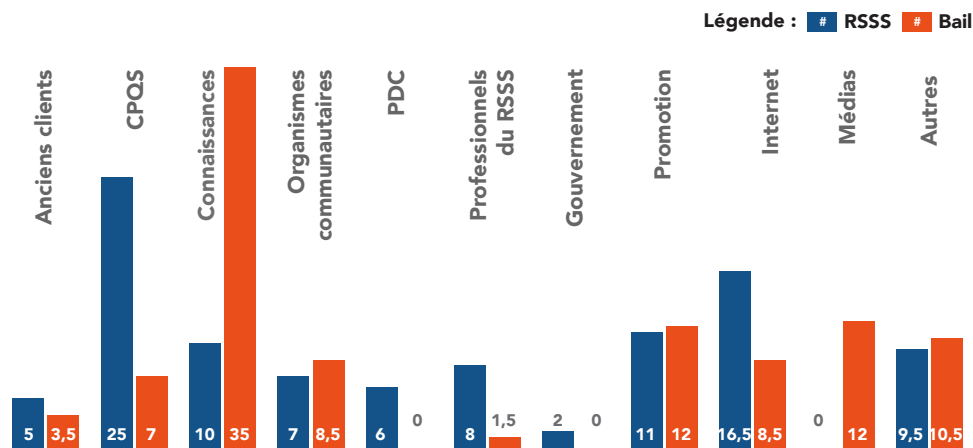


Tableau 16 — Sources de référencement des services d'A&A en 2021-2022 (%)



Notre travail semble être apprécié et de plus en plus reconnu par nos partenaires. Il est à noter que le quart de nos usager·ères est référé par les CPQS.

Tableau 17 — Provenance des personnes qui ont utilisé nos services d'A&A en 2021-2022 (%)

		RSSS	Bail	% de la population de la région
Côte-de-Beaupré		3 %	0 %	4 %
La Jacques-Cartier		3 %	2 %	6 %
Portneuf		5,5 %	2 %	7 %
L'Ancienne-Lorette		3 %	9 %	2,5 %
Ville de Québec	Beauport	20 %	12,5 %	11 %
	Charlesbourg	8 %	10,5 %	11 %
	La Cité-Limoilou	13 %	7 %	15 %
	La Haute-St-Charles	4,5 %	19,5 %	12 %
	Les Rivières	11 %	21 %	10 %
	Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge	25,5 %	12,5 %	15 %
Saint-Augustin-de-Desmaures		1,5 %	2 %	2,5 %
Charlevoix		1 %	2 %	4 %
Île- d'Orléans		1 %	0 %	1 %
Hors région		11 usager·ères	5 usager·ères	

Appréciation des services

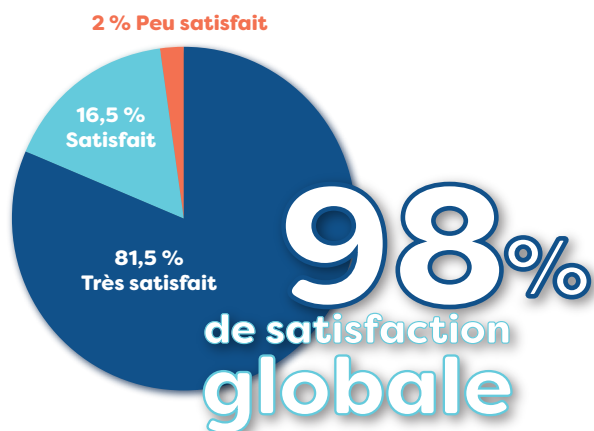
Année après année, les gens qui utilisent nos services se disent en grande majorité satisfaits.

Chaque fois que nous fermons le dossier d'une personne, nous l'invitons à nous faire part de sa satisfaction quant aux services reçus. Cette année, un total de 123 sondages a été remis, pour un taux de réponse de 39%.

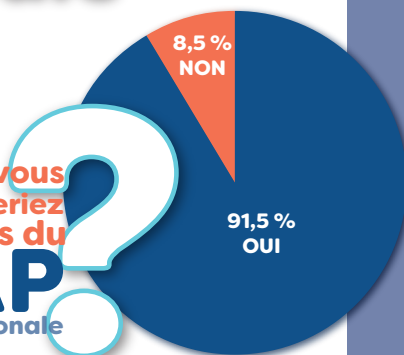
- RSSS : 30 réponses sur 73
- Bail : 15 réponses sur 43
- Services combinés : 3 réponses sur 7

À noter que le taux de satisfaction globale pour les services de « CAAP sur le bail » est de 100% !

Tableau 18 — Satisfaction des personnes qui ont utilisé nos services en 2021-2022 (%)



Est-ce que vous recommanderiez les services du **CAAP** Capitale-Nationale ?



« Merci d'être là pour nous, les personnes âgées vulnérables, qui n'ont pas d'amis ni de famille pour nous défendre contre les abus de pouvoir, et Dieu sait à quel point les résidents de RPA peuvent en souffrir. Je pensais être en sécurité et respecté dans une RPA, mais c'est loin d'être le cas. Merci à vous tous! »

« De toute ma vie, je n'ai jamais reçu de l'aide comme le CAAP. Chapeau à tout le personnel. Continuez votre bon travail. Merci beaucoup. »

« Belle écoute, compréhension, explications claires, souriante. Important quand on traverse des difficultés. »

« C'était un solide appui. Merci! »

Des personnes qui ont utilisé nos services

Communications

Dans les deux dernières années, nous avons mis beaucoup d'énergie dans la gestion des communications internes. Cela nous a permis de mieux fonctionner en télétravail. Nous utilisons fréquemment les visioconférences et continuons d'utiliser les fils de discussion d'équipe pour nous soutenir collectivement et maintenir les liens malgré le télétravail.

Tableau 19 — Utilisation du site www.caap-capitalenationale.org en 2021-2022 (nb)

Tous les utilisateurs	Grande région de Québec	
	Utilisateurs	Temps moyen de visite (secondes)
8116	2024	49

À l'été 2021, nous avons fait une campagne de promotion des services de « CAAP sur le bail » : 3000 dépliants d'information sur ce service ont été distribués par la poste aux résident·es des RPA de la région. Les effets de cette campagne publicitaire se sont rapidement concrétisés par une augmentation d'appels dans les mois suivants.

N'ayant pas de ressource à l'interne pour réaliser les mandats de communication, le CAAP a surtout misé sur son site Web au cours de la dernière année. Nous avons mis à jour nos campagnes publicitaires Web et nous constatons une nette amélioration des trois indicateurs présentés dans le tableau 19.

De plus, nous avons animé notre page Facebook en y faisant 39 publications. Nous avons commencé l'année avec 374 « J'aime » sur la page du CAAP et nous l'avons terminée avec 437.



Vie associative

L'année 2021-2022 fut une année bien remplie en termes d'activités régionales et nationales. Les mesures sanitaires en vigueur ne nous ont pas empêchés de rester actifs à ce niveau. Nous avons tenu plusieurs activités en visioconférence et en personne quand cela a été possible.

L'équipe a animé plusieurs séances d'information sur les services du CAAP et sur les droits auprès de différents partenaires :

- Les Tables locales de lutte à la maltraitance de la Vieille-Capitale et de Portneuf
- La Table des aînés de la Capitale-Nationale
- L'Association québécoise des Doulas (accompagnantes à la naissance)
- Les Petits Frères
- 5 comités de résident-es RPA sur les démarches conjointes au TAL
- Les équipes des bureaux des député-es des circonscriptions de Taschereau et de Jean-Lesage

Ernst Caze, coordonnateur à l'intervention, et Ian Renaud-Lauzé, directeur général, ont participé à une rencontre avec le CPQS du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ils ont échangé avec le commissaire et les commissaires adjointes sur nos rôles respectifs pour mieux nous comprendre et favoriser la collaboration mutuelle.

Ernst Caze a aussi participé à deux comités à la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) :

- « CAAP sur le bail » (5 rencontres)
- Formation et compétence (6 rencontres)

Ian Renaud-Lauzé a participé aux activités suivantes :

- Comité de stratégie de la FCAAP (20 rencontres), à titre de responsable du comité
- Présentation de l'état de situation des travaux concernant les baux en RPA au MAMH
- Table des directeurs généraux (19 rencontres)
- Association pour l'Assurance collective des organismes communautaires du Québec (AACOCQ) (8 rencontres, dont 4 CA), à titre de vice-président du conseil
- Table de concertation régionale de lutte à la maltraitance (4 rencontres avec la coordonnatrice et/ou la Table)
- Participation à une rencontre des Intervenants Pivots Experts du CIUSSS de la Capitale-Nationale, qui a mené à des rencontres avec l'équipe de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) Orléans du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- Participation à une recherche de l'université de Sherbrooke sur l'impact de la pandémie sur les aînés-es
- Participation à une recherche du GIREPS sur les conditions de travail dans le communautaire dans le contexte de la crise sanitaire

Finances et administration

Tableau 20 — Bilan financier 2021-2022 (\$)

Revenus et autres produits	\$
Revenus MSSS	293 328 \$
Revenus MAMH	84 530 \$
Revenus Emploi-Québec	7 025 \$
Remboursements FCAAP-CAAP	79 128 \$
Revenus d'intérêts	647 \$
Total des revenus	464 658 \$
Dépenses et autres charges	\$
Salaires et charges sociales	395 208 \$
Honoraires professionnels	4 944 \$
Contractuels et ententes de services	14 124 \$
Loyer	37 282 \$
Entretien et réparation	3 792 \$
Location et entretien d'équipements	184 \$
Frais de bureau	4 065 \$
Télécommunications	6 154 \$
Assurances	1 492 \$
Taxes et permis	36 \$
Petits équipements	11 813 \$
Réunions et assemblées	0 \$
Frais de représentation	5 173 \$
Publicité et promotion	2 606 \$
Affiliations	2 283 \$
Intérêts et charges bancaires	294 \$
Activités de réseautage	0 \$
Total des dépenses	489 451 \$
Surplus (Déficit)	(24 793) \$

L'année 2021-2022 fût productive du côté de l'administration ! Nous avons concrétisé plusieurs améliorations que nous envisagions depuis quelques années déjà. La transition « sans papier » est complétée et nous avons encore amélioré la gestion de nos données.

- Nous nous sommes familiarisés avec les services de Microsoft 365. Nous profitons beaucoup mieux des outils qu'il nous offre. L'utilisation de Teams, par exemple, simplifie nos communications à l'interne et à l'externe.
- La comptabilité est maintenant dans le système infonuagique, ce qui contribue à sécuriser les données et ce qui permet même de faire du télétravail au besoin. Le paiement des factures se fait aussi désormais entièrement en ligne.
- Vers la fin de l'année, nous avons séparé les méthodes de communications pour joindre l'administration du CAAP et l'équipe d'intervention. Dorénavant, le courriel info@caap-capitalenationale.org et le numéro 418 681-0088 sont réservés exclusivement aux personnes désirant recevoir un service du CAAP.

L'assistance entre CAAP

Nous avons fourni de l'assistance technique à la FCAAP et à d'autres CAAP pour la migration de leurs services informatiques vers Microsoft 365. De plus, nous offrons un support technique occasionnel à six autres CAAP pour leur site Web.

Gouvernance et équipe

Membres et assemblée générale annuelle (AGA)

Au 31 mars 2022, le CAAP comptait 54 membres individuels et 17 membres corporatifs. Le 9 novembre 2021, nous avons tenu nos assemblées générales annuelles 2020 et 2021 à lesquelles 7 membres et 7 invité-es ont participé. Pour respecter les mesures sociosanitaires en vigueur en raison de la pandémie, cet événement a eu lieu par visioconférence.

Conseil d'administration (CA)

Notre CA, impliqué et dynamique, est composé de cinq membres résidents dans la région de la Capitale-Nationale. Cette année, il s'est réuni pour 8 réunions régulières en visioconférence et 6 réunions spéciales par courriel. Dans le cas des réunions spéciales, il s'agit souvent de prise de décision concrète pour des questions urgentes ou à propos de dossiers déjà traités par le CA.

Président : Rosaire Roy, cadre retraité de la fonction publique

Vice-présidente : Anne-Marie Savoie, associée directrice relations médias

Trésorière : Stéphanie Lessard, CPA-CMA

Secrétaire : Guy Monette, cadre retraité du RSSS

Administratrice : Justine Desprès, conseillère en gestion des RH

Sébastien Harvey, conseiller, était en prêt de service à la FCAAP. Il y a accepté un poste permanent en mars 2022.

Un grand merci à Sébastien pour son engagement au CAAP !

L'équipe de travail

Cécile Gallant, adjointe administrative

Ernst Caze, conseiller et coordonnateur à l'intervention

Christine Rousseau, conseillère

Dominique Tremblay, conseillère

Isabelle Gauvin, conseillère et organisatrice communautaire

Christine Simard, adjointe exécutive

Ian Renaud-Lauzé, directeur général

Prospectives

C'est dans une logique de déconfinement que nous entamons l'année 2022-2023. Nous continuons d'avancer et cherchons toujours à nous améliorer. Nous devons maintenant faire le bilan de nos processus opérationnels - notre coffre à outils - afin de mieux les maîtriser et offrir les meilleurs services possibles à nos usager·ères. Nous sommes d'ailleurs très heureux que le projet « CAAP sur le bail » ait été bien reçu et pérennisé. Nous avons mis beaucoup de temps et d'efforts pour le développer et constatons que notre aide a un impact réel pour les résident·es de RPA : de plus en plus de personnes qui demeurent dans les RPA réalisent qu'elles ont des droits ! Nous pouvons maintenant nous concentrer à structurer nos services à ce niveau.

Nous restons bien entendu à l'affût des changements structurels qui peuvent affecter les personnes qui utilisent nos services. Par exemple, toutes les RPA devront d'ici peu créer un comité de résident·es, pour celles qui n'en n'ont pas déjà un. Nous serons présents auprès des comités qui souhaiteront être accompagnés à ce niveau. Nous surveillerons aussi les réformes en santé, qui s'annonceront possiblement au courant de l'année à venir, puisqu'elles toucheront directement la qualité des services offerts par le RSSS.

Nous sommes prêts et motivés pour la suite !

Les défis nous attendent, nombreux et stimulants

- À partir de l'automne 2022, notre équipe d'intervention assurera la réception des appels des usager·ères en première ligne : nous devons nous organiser en conséquence
- Consolider notre mandat « CAAP sur le bail » en structurant les services tout en continuant de valoriser l'assistance et l'accompagnement dans le RSSS
- Recommencer à rencontrer nos usager·ères en personne, autant dans nos locaux que dans leur milieu de vie
- Trouver les bons moyens pour rejoindre les personnes les plus isolées
- Développer le membership et repenser son rôle
- Développer une meilleure connaissance du réseau et des organismes du milieu pour orienter les gens vers les bonnes ressources





CAAP – Capitale-Nationale

Service à la population :
info@caap-capitalenationale.org
418 681-0088

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Capitale-Nationale