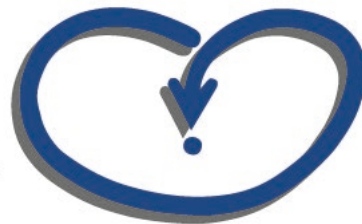


Rapport annuel des activités 2022-2023

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Chaudière-Appalaches

Table des matières

Message de la présidente et de la directrice générale	4
1. Le CAAP – Chaudière-Appalaches	5
1.1 Le conseil d'administration	6
1.2 Les membres	6
1.3 L'équipe de travail	7
1.4 Les services du CAAP	8
1.5 Satisfaction de la clientèle à l'égard de nos services	13
1.6 Recommandations ou mesures correctives émises à la suite d'une démarche	14
1.7 Les représentations et les concertations	15
1.8 Les liens de collaboration et de partenariat	16
1.9 Les activités de promotion	17
2. Service CAAP sur le Bail	19
2.1 Volet clientèle	19
2.2 Volet information individuelle	20
2.3 Volet assistance et accompagnement	22
2.3.1 Satisfaction de la clientèle à l'égard du service CAAP sur le Bail	23
2.4 Volet activités d'information-représentation	25
2.4 Volet ressources humaines	27
3. Conclusions et perspectives d'avenir	27
3.1 Pour joindre le CAAP – Chaudière-Appalaches	27

Message de la présidente et de la directrice générale

Un peu plus d'une année s'est écoulée depuis la fin de la pandémie et depuis, si la vie a à peu près repris son cours, tous s'entendent, pour dire qu'elle ne sera plus jamais pareille. La population a subi plusieurs préjudices à différents niveaux et notre équipe en fait l'expérience quotidiennement depuis son retour sur le terrain.

Le CAAP – Chaudière-Appalaches, tout comme bien d'autres organismes, est confronté aux difficultés de recrutement. Les rares candidats potentiels ne déposent pas leurs candidatures qu'à un seul endroit, ont des préférences que nous ignorons, et nous ont déjà échappé avant le premier coup de fil, ayant accepté un poste ailleurs. Grâce à une candidature spontanée, une nouvelle conseillère s'est jointe à l'équipe au début de janvier.

Conséquemment, une majoration des échelles salariales à la hausse s'est avérée nécessaire pour s'approcher davantage des offres d'emploi provenant du réseau de la santé et des services sociaux. Dans le but d'être plus attractif et ayant également comme objectifs la reconnaissance et la rétention des employées, nous avons bonifié les avantages sociaux de manière significative. Nous poursuivrons durant la prochaine année nos démarches d'embauche dans le but de recruter du personnel très nécessaire pour mener à bien nos mandats avec l'excellence qui nous est reconnue.

De plus, nous avons instauré au sein de notre conseil d'administration le « Comment ça va » c'est-à-dire trente minutes en début de rencontre ou un membre aléatoire de l'équipe vient nous parler de ce qui se passe sur le terrain et dans le quotidien de l'équipe.

Nous ne pouvons garder sous silence l'apport individuel et collectif des membres de l'équipe. Apport considérable malgré le surcroît de travail occasionné par une hausse des demandes pour une équipe réduite. Plusieurs ont nécessité de multiples heures pour assurer une assistance continue et un accompagnement personnalisé. Nous sommes particulièrement satisfaits de notre équipe de professionnelles qui a su relever plusieurs défis au courant de l'année. Comme vous pourrez le constater, le rapport annuel et ses statistiques sont très parlants.

C'est donc fièrement que nous vous partageons l'histoire de notre dernière année par le biais de notre rapport annuel. Nous vous souhaitons une bonne lecture!

Aussi, merci à ceux et celles qui ont accepté de participer à notre rendez-vous annuel et qui nous font l'honneur de leur présence. Nous vous souhaitons une bonne rencontre!

Lyne Grenier
Directrice générale

Nicole Lapointe
Présidente



1. Le CAAP – Chaudière-Appalaches

Le CAAP – Chaudière-Appalaches est un organisme communautaire autonome sans but lucratif. Il est mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour soutenir les usagers dans leur démarche de plainte en vertu des articles 76.6 et 76.7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Depuis avril 2019, son offre de service s’est élargie pour y inclure l’information, l’assistance et l’accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés sur les questions relatives au bail. Ce nouveau service est disponible grâce à la contribution financière du ministère des Affaires municipales et de l’Habitation (MAMH) dans le cadre d’un projet pilote qui a été reconduit jusqu’au 31 mars 2027.

Portrait de la région

Ce sont 444 072¹ personnes qui demeurent dans la grande région de la Chaudière-Appalaches. Elles sont réparties dans 136 municipalités, elles-mêmes regroupées dans 9 municipalités régionales de comté et une municipalité exerçant certaines compétences de MRC soit la ville de Lévis. Le CISSS de la Chaudière-Appalaches² veille au maintien et à l’amélioration de l’état de santé et de bien-être de la population de la région. Il regroupe 93 installations dont 4 hôpitaux, 29 Centres d’hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et 5 CHSLD privés conventionnés, 23 CLSC, 1 maison de naissance, 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U) et près une cinquantaine d’installations adaptées à des besoins spécifiques.

Nos principes directeurs

Les principes directeurs qui orientent nos actions sont issus du guide d’orientation et d’action du Gouvernement du Québec produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux en 1993.

Le respect des personnes

L’autonomie et la compétence des personnes

Une grande ouverture

Respect de son mandat

La confidentialité

L’accessibilité

La qualité des services

La gratuité des services

Notre vision

Faire du CAAP – Chaudière-Appalaches, l’organisme régional de première ligne, connu et reconnu par tous, par sa contribution, avec l’usager et ses partenaires, à l’amélioration de la qualité des services de santé et les services sociaux.

Notre mission

Informé, assister et accompagner les usagers de la région qui désirent porter plainte auprès d’un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, de l’agence régionale maintenant nommée le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches ou du Protecteur du citoyen.

Nos valeurs

Nous privilégions le respect comme étant la valeur de base de nos actions. L’honnêteté, l’entraide, l’écoute et la clarté sont d’autres valeurs qui viennent se greffer au respect afin d’accroître notre façon de faire et d’être, et ce, pour toutes les ressources humaines impliquées de quelconque façon au sein du CAAP – Chaudière-Appalaches.

¹ economie.gouv.qc.ca/pages-regionales/chaudiere-appalaches/portrait-regional/occupation-du-territoire/

² [ciSSS.ca /ciSSS](http://ciSSS.ca/ciSSS)

1.1 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) est composé de cinq membres provenant de la communauté et demeurant dans la région de la Chaudière-Appalaches. Le CA s'est réuni, à 9 reprises au cours de l'année.



Jean-Luc Proulx, vice-président

Nicole Lapointe, présidente

Manon Coutier, secrétaire-trésorière

Mélanie Pinault, administratrice

Absente de la photo Céline Gagné
ayant quitté le 1^{er} décembre

Les membres du CA ont assumé leur rôle avec rigueur tout en veillant au bien-être des membres de l'équipe. Ils ont organisé un lac-à-l'épaule comportant une formation intitulée « Stratégie marque employeur, l'expérience employé » et une demi-journée d'échange concernant l'attraction et la rétention des ressources humaines.

- L'appréciation du rendement de la direction générale;
- La révision des échelles salariales, de la politique des frais de déplacement ainsi que les congés sociaux et les congés de maladie ;
- La définition des besoins en personnel pour compléter l'équipe de travail ainsi que les postes à pourvoir;
- La définition des critères de reconnaissance lors du départ à la retraite d'un employé;
- La recherche et la consultation de divers programmes offrant des avantages sociaux et de choisir une firme;
- La reddition de compte et la demande de subvention au Programme de soutien aux organismes communautaires;
- Les suivis des états financiers mensuels.

Certains administrateurs se sont impliqués ou ont participé :

- À l'assemblée générale annuelle de la Fédération des CAAP ;
- Au comité de sélection pour le poste de conseiller;
- À la recherche de politique de reconnaissance;
- Aux révisions et les corrections des procès-verbaux des réunions du conseil d'administration.

Nombre total d'heures bénévoles : 276

Assemblée générale annuelle

Le CAAP a tenu sa dernière assemblée générale annuelle le 28 juin 2022. Les rapports des activités et les états financiers audités comportant les années financières 2020-2021 et 2021-2022 ont été présentés aux membres de l'assemblée. Ce sont 14 personnes qui se sont jointes aux membres de l'équipe lors de l'assemblée annuelle.

1.2 Les membres

Les membres de notre corporation sont majoritairement les utilisateurs de nos services ainsi que des membres de la communauté. 351 personnes étaient inscrites à notre liste des membres pour l'année financière 2022-2023.

1.3 L'équipe de travail

L'équipe de travail a été composée principalement de cinq personnes à laquelle une sixième s'est jointe, à titre de conseillère, au début du mois de janvier 2023. L'équipe se compose de :

Lyne Grenier à la direction générale

Martine Gagné à la réception des appels et au soutien administratif

Sylvie Vachon, Catherine Girard, Sammy Jo Baran et Brigitte Dufour au service à la clientèle pour le service d'information et le service d'assistance et d'accompagnement

Les membres de l'équipe se sont réunis à 23 reprises au cours de l'année afin de partager les suivis des différents dossiers de représentation, de concertation, de promotion ainsi que les dossiers internes. De plus, les conseillères se sont réunies de façon ponctuelle afin d'échanger et d'obtenir les points de vue de leurs pairs et partager leur expertise en rencontres cliniques.

Aussi, afin d'assurer le développement continu des ressources humaines, celles-ci ont participé à diverses activités de formation et de perfectionnement dont voici quelques exemples :

Formations et perfectionnement des ressources humaines (65 h 30)

- Mythes et réalité de l'intervention auprès des patients ayant un TPL ;
- Contagion émotionnelle et empathie, des concepts scientifiques à la pratique ;
- Bien jouer son rôle-conseil Conférence sur le régime d'examen des plaintes en temps de pandémie ;
- Repérer la personne vulnérable au suicide et appliquer les mesures de protection requises ;
- Communication le trio gagnant, question, écoute silence ;
- Et bien d'autres formations, conférences et webinaires.

Formations et activités de perfectionnement offertes par la Fédération des CAAP (182 h)

- DG et 2 membres du CA - L'importance de la santé globale [en entreprise], quels sont les outils essentiels à mettre en place ;
- 3 conseillères et l'agente administrative - Intervenir auprès d'une personne agressive ;
- Les enjeux du régime d'examen des plaintes avec le Protecteur du Citoyen ;
- Le louage résidentiel ;
- Conférence sur le crédit d'impôt pour le maintien à domicile ;
- Direction de la protection de la jeunesse – LPJ – signalement ;
- Nouveau règlement sur la certification ;
- Renouvellement de bail ;
- Ateliers Teams d'une durée de 1 heure visant à former et outiller les membres des équipes des CAAP ;
- 29 rencontres codéveloppement : 27 destinées aux conseillères et 2 aux directeurs : total 85 heures.

L'arrivée de Mme Dufour à titre de conseillère aura répondu à l'objectif d'augmenter le nombre de conseillères à quatre au sein de l'équipe de travail. Ce dernier sera maintenu jusqu'à la fin de l'année financière qui coïncide avec le départ à la retraite de Mme Vachon. Nous lui souhaitons que ce nouveau passage puisse répondre sereinement à ses aspirations.

Achalandage téléphonique

Les membres de l'équipe ont répondu à plus de 1 978 appels au cours de l'année. La très grande majorité de ces appels provenaient des usagers, des résidents ou des représentants (76 %), de nos collaborateurs (10 %), nos partenaires (7 %) et les autres (7 %).

1.4 Les services du CAAP

Nous utilisons une application Web administrée par la Fédération des CAAP pour effectuer la tenue des dossiers et la cueillette des données. Celle-ci a été réactualisée au cours de l'année afin d'assurer la protection des données et l'exactitude des statistiques.

Information

Ce service répond à la personne qui désire obtenir de l'information concernant les services du CAAP, du réseau de la santé et des services sociaux, de ses droits ou les différents recours. Les personnes sont référées, s'il y a lieu, vers les ressources pouvant répondre aux besoins exprimés.

Soutien-conseil

Ce service implique toute assistance accordée aux demandes qui concernent un ou des droits lésés selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et en résidence privée pour aînés (RPA). Cela peut se traduire, à titre d'exemple, par une assistance dans la rédaction d'une demande d'accès au dossier ou une demande d'enquête auprès d'un ordre professionnel. On y retrouve également la compilation des services dispensés dans le cadre du Projet pilote CAAP sur le BAIL financé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Signalement (Demande d'intervention)

Le signalement se réfère à une situation dont les droits d'une ou de plusieurs personnes seraient brimés ou lors de situation de maltraitance concernant une personne aînée ou vulnérable hébergée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou dans une résidence privée pour aînés. Les personnes utilisant le signalement ne souhaitent pas effectuer de plainte formelle ou ne veulent pas être identifiées. D'autre part, ce service comprend aussi les demandes provenant de tierces personnes ou de présumés représentants. Le CAAP peut, de sa propre initiative, effectuer une demande d'intervention ou un signalement.

Démarche de plainte dans le régime d'examen des plaintes

Ce service est offert aux personnes (usager, résident ou représentant légal) qui désirent formuler une plainte formelle dans le cadre du régime d'examen des plaintes inscrit dans la LSSSS. Sur demande, le CAAP assiste et accompagne l'auteur de la démarche de plainte en le soutenant avant, pendant et après le dépôt de sa plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du comité de révision et du CMDP.

LES SERVICES	INFORMATION	LSSSS	MÉDICALE	RPA	2022-2023	2021-2022
Information	509				509	470
Plainte 1er recours		234	50	30	314	242
Plainte 2e recours		50	15	3	68	55
Signalement/intervention		49		27	76	84
Soutien-conseil		81		92	173	120
TOTAL	509	414	65	152	1140	971

Portrait des personnes rejointes par les services du CAAP – Chaudière-Appalaches

Ce sont 1 140 services que nous avons dispensés cette année comparativement à 971 l'an dernier. Les services du CAAP ont rejoint 1 794 personnes au cours de l'année comparativement à 1 568 en 2021-2022 incluant les activités de promotion pour les groupes. Ce sont principalement les femmes qui s'adressent au CAAP représentant 69 %

de notre clientèle. Nous constatons une augmentation des demandes dans l'ensemble des services alors que nous enregistrons une baisse à l'égard des signalements. De plus, lors des différentes activités grand public, nous avons pu entrer en contact avec un potentiel de 13 446 personnes qui comporte notamment les 12 955 personnes ayant visité le Salon FADOQ Région de Québec et Chaudière-Appalaches tenu du 30 septembre au 2 octobre 2022.

Les groupes d'âge

Types de services	0-17	18-34	35-54	55-69	70 et +	2022-2023	2021-2022
Activités de groupe	-	129	54	131	217	531	533
Assistance individuelle	121	51	108	159	244	683	568
Information	-	44	183	176	106	509	470
Total	121	224	345	466	567	1723	1571

33% de notre clientèle se retrouve dans la tranche d'âge de 70 ans et plus dont 5% ont plus de 85 ans.

Provenance de la clientèle rejointe par les services

	Appalaches	Beauce Centre	Beauce-Sartigan	Bellechasse	Etchemins	L'Islet	Lévis	Lotbinière	Nouvelle-Beauce	Montmagny	Hors région	Total
2022-2023	168	58	243	152	45	82	348	127	272	108	115	1718
2021-2022	210	34	159	205	28	89	363	72	127	119	162	1568

Comporte également les personnes jointes directement lors des diverses activités de promotion.

Les droits lésés en santé et services sociaux	2022-2023	2021-2022
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	365	276
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	182	143
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	59	55
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	36	20
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	29	28
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	29	22
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	37	31
Droit de participer à toute décision (article 10)	49	29
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	4	4
Droit à l'hébergement (article 14)	2	2
Droit d'exercer un recours (article 16)	1	2
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	5	5
Droit d'être représenté (article 12)	6	3
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés...	6	5
Total	812	625

Le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats a été identifié dans 45 % des cas. L'article 3, alinéas 3 de la LSSSS se place en 2^e position et se réfère au relationnel.

Les principaux motifs d'insatisfaction en santé et services sociaux	2022-2023	2021-2022
Accessibilité et continuité	146	106
Aspect financier	14	16
Maltraitance organisationnelle	8	3
Maltraitance matérielle ou financière	3	2
Maltraitance physique	2	3
Maltraitance psychologique	3	3
Maltraitance sexuelle	2	2
Organisation du milieu et des ressources matérielles	59	47
Relations interpersonnelles	103	103
Soins et services dispensés	348	261
Violation des droits	15	15

La qualité des soins et des services représente près de 50 % des motifs énoncés qui est suivi par l'accessibilité et la continuité des services.

Les missions visées par les démarches	2022-2023	2021-2022
Centre hospitalier des soins généraux et spécialisés (CHSG)	168	149
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	33	27
Centre local de services communautaires (CLSC)	90	74
Collège des médecins	1	-
Corporation professionnelle (soutien-conseil)	1	1
Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	118	60
Centre de réadaptation	9	13
GMF et les cliniques médicales	4	1
Info-santé	6	-
Info-sociale	1	2
Organisme communautaire	9	13
Entreprise d'économie sociale	1	-
Programme du CISSS	17	7
Politique du CISSS	2	-
Ressources intermédiaires (RI)	10	14
Ressources de type familiales (RTF)	-	1
Transport ambulancier	1	3
Surveillance du régime d'examen des plaintes	1	1
COVID -19	2	3
(Non défini)	5	1
Total	479	370

Les centres hospitaliers sont identifiés dans 35 % des démarches ayant conduit à la formulation de 50 plaintes médicales au premier recours. On constate que le nombre de plaintes à l'égard du CPEJ a pratiquement doublé comparativement à l'année antérieure.

Les normes et les critères identifiés dans les démarches visant les résidences privées pour aînés

Bail/accueil	Sécurité des résidents	Qualité de vie	Encadrement clinique	Formation éthique	Personnel requis	Relations interpersonnelles	Obligation administrative et légale	COVID-19	Maltraitance	CAAP sur le BAIL	Total
19	18	36	12	10	7	19	22	15	3	77	238
45	23	41	18	7	13	20	17	20	2	28	235

Les litiges en matière de bail ont nécessité le soutien du CAAP dans 32 % des démarches tandis que la qualité de vie en RPA a été identifiée dans 15 % des démarches de plainte ou de signalement.

Les demandes relatives au soutien-conseil	LSSSS	RPA	2022-2023	2021-2022
Accès à l'information	6	2	21	8
Accès à un autre recours	12		13	14
Accès à un service	5	1	6	6
Autre demande	6	10	24	19
CAAP sur le Bail	1	44	84	45
CAAP sur la BAIL (Démarche conjointe)		4	2	4
Complémentaire à la conclusion de la plainte	12	2	12	14
Demande d'intercession	3	-	3	3
Maltraitance en vertu Loi 115	5	2	7	7
Total	54	65	173	120

Le service CAAP sur le bail ressort majoritairement puisqu'il est saisi dans les démarches de soutien-conseil. L'accès à l'information et l'accès à un autre recours suivent juste après autre demande.

Signalement en matière de maltraitance

Sept situations de maltraitance ont été portées à notre attention. Ces dernières se sont traduites par des signalements auprès de la commissaire aux plaintes.

Les sources de référence de nos clients

Nous avons regroupé les sources de référence sous les quatre catégories suivantes :

	2022-2023	2021-2022
Acteurs du régime d'examen des plaintes Cette catégorie regroupe les instances pouvant assister et accompagner ou encore traiter les plaintes. On retrouve les commissaires aux plaintes, les comités des usagers, le Protecteur du citoyen ainsi et les autres CAAP.	16%	19%
Partenaires et collaborateurs Dans cette catégorie, nous retrouvons les organisations avec qui nous travaillons en étroite collaboration notamment, les organismes communautaires locaux et régionaux, et ceux qui nous réfèrent les personnes soit, les professionnels du réseau, l'OPHQ, le Tribunal administratif du logement, la ligne aide abus aînés (LAAA), les ordres professionnels, etc.	40%	34%
Population Cette catégorie regroupe les personnes ayant déjà eu recours aux services du CAAP ou étant actuellement soutenues dans une quelconque démarche et qui réfère une personne au CAAP. Il peut également s'agir de référence provenant du milieu naturel ou de connaissance ayant entendu parler des services du CAAP.	23%	20%
Promotion du CAAP et de la FCAAP Dans cette catégorie, nous avons regroupé toutes les activités de promotion et de visibilité effectuées par le CAAP et la FCAAP. De plus, elle comprend les divers outils de promotion distribués au cours de l'année. Nous constatons que le site web du CAAP a orienté plus de 15% des gens vers notre organisme.	21%	27%

Bien que nous recevons passablement de demandes provenant de personnes ayant interpellé le bureau du commissariat par voie téléphonique, nous constatons une diminution du référencement via les acteurs du régime d'examen des plaintes.

Plainte concernant le CAAP – Chaudière-Appalaches

Les usagers rencontrant des insatisfactions à l'égard des services dispensés par le CAAP – Chaudière-Appalaches, sont invités à formuler une plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou s'ils le souhaitent auprès de la direction générale du CAAP. Ils en sont d'ailleurs informés à l'ouverture de leur dossier. Aucune plainte formelle n'a été déposée au cours de l'année.

Demande d'accès au dossier

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, les clients du CAAP peuvent demander une copie de leur dossier ou de certains documents. Lorsque le dossier est ouvert, ils peuvent transiger par leur conseillère. Lorsque celui-ci est fermé, ils se doivent d'effectuer une demande écrite en bonne et due forme. Outre les demandes de copie de documents dans les dossiers actifs des clients, nous n'avons reçu aucune demande d'accès formelle au cours de l'année.

1.5 Satisfaction de la clientèle à l'égard des services du CAAP

Un sondage basé sur une échelle d'évaluation de quatre niveaux (insatisfait, peu satisfait, satisfait et très satisfait) a été effectué auprès des usagers dont leur dossier a été fermé au cours de l'année. Des 158 questionnaires transmis lors de l'avis de fermeture, nous avons obtenu un retour de 65 questionnaires. Ceci représente un taux de réponse de l'ordre de 41 %, soit une diminution de 2 % comparativement à l'an dernier.

Dans le tableau suivant, on retrouve le pourcentage des usagers qui se disent très satisfaits aux sept premières questions. La dernière question regroupe les usagers satisfaits et très satisfaits.

Questions soumises	2022-2023	2021-2022
L'accueil du personnel	88%	82%
Le respect et la considération qu'on vous a manifestés	88%	88%
Le temps qui vous a été accordé	94%	87%
La façon dont on a compris votre problème, vos besoins	92%	88%
La clarté des informations et des explications données	88%	88%
Le délai à répondre à vos demandes	86%	86%
Le suivi régulier dans votre dossier	88%	85%
Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus	96%	95%

Nous constatons une augmentation du niveau de satisfaction à l'égard de l'accueil, du temps accordé, la façon dont les problèmes ont été compris ainsi que le suivi accordé aux dossiers. Les autres questions ont maintenu un niveau d'appréciation similaire.

Afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité des services, les administrateurs s'attardent aux commentaires et aux suggestions inscrits dans les questionnaires. De plus, les clients sont invités à nous transmettre, s'ils le désirent, un témoignage que nous utiliserons pour promouvoir nos services. Voici quelques exemples :

Commentaires provenant de nos clients

« J'ai eu à deux reprises recours à vos services. Personnels courtois, ils comprennent très bien notre demande. Délai de transcription de la lettre plus que raisonnable. Votre service est exceptionnel. »

« Ma conseillère est un modèle pour la clientèle, facilite la communication. Personne dévouée pour les clients. »

« J'aurais aimé une autre conclusion. Je suis bien déçue. »

« J'ai beaucoup apprécié le bon travail que ma conseillère m'a donné. La qualité du service est sans reproche. Mille mercis encore! »

« Vous êtes un très bon service que j'ai eu. Ça n'a pas donné le développement voulu, mais je sais que vous travaillez très fort pour nous. Merci »

Suggestions soumises par les clients

« Demander au gouvernement qu'il nous donne plus d'aide. Pour qu'on garde nos personnes âgées le plus longtemps possible à la maison. Le gouvernement ne fait qu'en parler. »

« Vous pourriez mettre vos affiches dans les bureaux (salle d'attente) et les entrées des centres de la DPJ. Aussi, dans les cliniques médicales, merci ! »

« Vous devriez vous faire connaître davantage. »

« Que les aidants naturels soient acceptés auprès d'eux dans les urgences et sur les étages. »

« Suite à notre plainte, nous n'avons malheureusement pas eu le résultat de l'enquête du commissaire parce qu'il ne reconnaît pas que nous sommes proches aidantes. Est-ce possible d'améliorer ce point pour éviter la paperasse. »

Témoignages de nos clients

« Ce que vous faites est nécessaire et merveilleux. Vous avez tout : les adresses, les noms des responsables, des conseils judiciaires. Vous faites tout le travail pour le citoyen. Tout ce qu'on a à faire, c'est d'apposer un timbre sur l'enveloppe au destinataire. Le citoyen est simplement choyé. »

« Je suis reconnaissante de tous les conseils reçus. Lors du processus, j'ai ressenti l'appui de ma conseillère et c'est ce qui m'a donné le courage et l'assurance de mener à bien ma plainte et à faire respecter mes droits dans toutes les étapes jusqu'à ce jour. »

« Bonjour, c'est pour dire un très grand merci à ma conseillère pour tout l'aide dans le cheminement de ma plainte de maltraitance. Si ma conseillère ne m'avait pas aidé, j'aurais peut-être abandonné. Cet organisme m'a beaucoup soutenu tout au long de ma démarche. Un énorme merci ! »

1.6 Recommandations ou mesures correctives émises à la suite d'une démarche

Certaines personnes s'interrogent sur la pertinence d'entreprendre une démarche ou émettent des doutes à l'égard des résultats potentiels. Nous vous présentons quelques recommandations émises par les diverses instances qui vous permettront d'apprécier davantage la finalité du régime d'examen des plaintes.

Recommandations émises par le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Mesures correctives devant être appliquées par la chef en réadaptation

- A. Intervenir auprès des employés qui utilisent leur téléphone cellulaire pour des motifs personnels lors de leurs quarts de travail.
- B. Instaurer un outil de suivi des interventions réalisées de manière à faciliter la vigie et les suivis.
- C. S'assurer que des interventions soient réalisées de façon à soutenir et/ou à recadrer les TES et les PAB en lien avec l'application du plan de travail en vigueur.
- D. S'assurer d'appliquer et de respecter la trajectoire de collaboration et de communication établie avec les partenaires dont le parent de l'utilisateur.
- E. Réviser le plan de travail de manière à départager les interventions issues de recommandations professionnelles inscrites au plan d'intervention de celles représentant une proposition ou une suggestion.
- F. Assurer une vigie en lien avec l'application du plan de travail et, si besoin, graduer les interventions auprès du personnel en fonction des observations réalisées (sensibilisation, rappel, soutien, accompagnement, mesures disciplinaires, etc).

Résidences privées pour aînés

- a. Réviser le guide d'accueil de la RPA de façon à y inscrire de façon explicite que la contribution pour les frais de services communs est obligatoire. »
- b. Informer la résidente concernée des modalités d'utilisation des stationnements. »
- c. Convenir avec la résidente concernée d'un endroit pour l'entreposage de ses pneus. »

Recommandations émises par le bureau du Protecteur du citoyen

S'assurer que l'utilisateur concerné obtienne son rendez-vous en orthopédie selon la position réelle qu'il doit occuper sur la liste d'attente, soit celle correspondant à une inscription en date du [...]

Réviser la situation de l'usagère et de sa proche aidante, quant à la possibilité d'octroyer des heures de présence-surveillance par la modalité chèque emploi-service du programme de soutien à domicile, le tout conformément aux versions finales des documents de référence Soutien à la famille et Soutien à domicile, actuellement en cours de modification.

Mesure prise par le médecin examinateur

J'ai pu mettre en évidence une faute professionnelle commise par la Dre [...], soit de différencier les grossesses vivantes des non vivantes et de déterminer sa présence intra ou extra-utérine. Cependant, comme vous souhaitez qu'elle en soit informée sans aucunes autres représailles à ce stade-ci de son parcours professionnel, un rappel lui a été fait à ce sujet afin que ce genre de situation ne se reproduise plus.

Considérant l'engagement de la Dre [...] à être plus vigilante et de l'importance de revoir sa façon de pratiquer les échographies, d'investiguer davantage au besoin, je ne formulerai pas d'autre recommandation.

1.7 Les représentations et les concertations

Les ressources du CAAP – Chaudière-Appalaches participent à diverses instances de concertation. De plus, elles peuvent s'impliquer, selon leurs intérêts et leurs disponibilités, à l'intérieur de divers comités. Elles ont été présentes et actives au sein des instances suivantes :

Les Tables de concertation locales réunissent des représentants de tous les secteurs, qui dégagent ensemble des priorités d'action afin d'améliorer la qualité et les conditions de vie de la population de leur milieu respectif.

Table de concertation en développement communautaire de Lotbinière (1) et Table des partenaires de la MRC de la Nouvelle-Beauce (3).

Les Tables de concertation des aînés regroupent les membres dans le but de maintenir et d'améliorer les conditions de vie des personnes âgées et encourager celles-ci à assumer leur rôle de citoyen et de citoyenne.

Nouvelle-Beauce (3), Etchemins incluant le comité espaces de bienveillance (11), Bellechasse (4), Montmagny-L'Islet, incluant le comité bottin des services des aînés (8) et les gestionnaires SAPA des secteurs de Lévis et Chutes-Chaudière (1). Partenaires aux Aînés MRC de Lotbinière (3).

Regroupements dont la mission touche la prévention des abus et de la maltraitance auprès des personnes âgées.

Table de prévention Vieillir sans abus dans Lotbinière (2), Groupe Experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés du secteur Alphonse-Desjardins (8), les comités de lutte contre la maltraitance : Beauce (3), Montmagny-L'Islet (3), Etchemins (3) et les Appalaches (3).

Comité régional d'activités de sensibilisation à la Bienveillance

Participation à 4 rencontres visant à soutenir les Tables de concertation des aînés de la région en leur préparant une activité à déploiement régional pour la journée du 15 juin. Élaboration de trois saynètes soulevant la maltraitance et présentant des actions de bienveillance. Préparation d'un texte de présentation des capsules et enregistrement. Le CAAP a assuré la gestion financière des sous alloués par 4 succursales des Caisses Desjardins.

Comité régional d'orientation de la lutte contre la maltraitance chez les aînés

Participation à 2 rencontres visant la préparation des activités reliées au 15 juin.

De plus le CAAP est membre des **Corporations de développement communautaire** (CDC) Beauce-Etchemins, Montmagny-L'Islet, Bellechasse, Lévis et Appalaches. Celles-ci regroupent les organismes communautaires et d'économie sociale ainsi que les partenaires de leur territoire respectif en vue de promouvoir la participation du mouvement communautaire autonome et le développement social et économique de leur milieu. Le CAAP est également membre de la Table régionale des organismes communautaires Chaudière-Appalaches (Trocca) Participation à 4 assemblées des membres de la CDC de Bellechasse.

Participation à 8 assemblées générales annuelles

CUCI de Chaudière-Appalaches, Comité des usagers programme DI-TSA et du CRDP, AQDR Lévis-Rive-Sud, Fédération des CAAP, CDC de Montmagny-L'Islet et de Lévis ainsi que la TROCCA.

Plus de 247 heures ont été accordées en représentation et concertation au niveau régional.

1.8 Les liens de collaboration et de partenariat

Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Nous avons eu quelques échanges en cours de l'année concernant les clients exigeants. Nous avons demandé la mise à jour de la liste des membres des équipes pour les 2 bureaux du commissariat aux plaintes. Nous avons transmis notre rapport annuel ainsi que le calendrier des vacances estivales des ressources du CAAP. Les conseillères ont maintenu les suivis des dossiers de leurs clients respectifs auprès des membres de l'équipe de la commissaire et du commissaire adjoint.

Divers échanges tenus avec certaines coordonnatrices des **Comités des usagers** afin d'établir des modalités de collaboration à l'égard des droits des usagers, le rôle des membres des CU et du CAAP.

Nos liens privilégiés avec l'intervenante régionale de **l'Office des personnes handicapées du Québec** se sont maintenus afin de soutenir les usagers dans leur démarche.

Rencontre entre Mme Carole Fontaine, secrétaire de **l'AREQ Beauce-Etchemins**, et l'équipe du CAAP. Un article présentant les mandats du CAAP a paru dans le Bulletin sectoriel Le Reflet édition de juillet 2022.

La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)

Le CAAP – Chaudière-Appalaches est membre de la FCAAP qui a notamment comme mission :

Susciter le partage entre les membres et de les représenter sur le plan politique, administratif, économique et professionnel dans l'exercice de leur mission.

Offrir une gamme de services en soutien à leur développement.

Faire la promotion des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes offerts par les CAAP auprès de la population en général.

Table des directeurs généraux des CAAP La directrice a participé à 10 rencontres, dont 2 en codéveloppement. Le développement des services, les projets de loi 25 et 15, les besoins et les défis rencontrés à l'égard de l'attraction et la rétention des ressources humaines ont notamment été discutés au cours de l'année.

Comité soutien aux membres : Une conseillère a participé à 3 rencontres. Les processus et le langage commun ont été les deux principaux sujets discutés au cours de l'année.

Comité CAAPteur⁺ : De nombreuses heures ont été nécessaires pour tester les différentes étapes de développement de l'application, son contenu ainsi que la saisie des données. Le sous-comité s'est rencontré à plusieurs reprises afin d'assurer le suivi du développement de l'application. Divers tests ont été effectués par les

membres du comité et les ressources volontaires des CAAP utilisateurs et partenaires. Divers rapports ont été produits et déposés à la firme jusqu'à la mise en ligne.

Comité développement des compétences : Le comité s'est rencontré à 2 reprises. Diverses formations s'adressant aux directions et aux conseillers des CAAP ont été priorisées.

Codéveloppement des conseillers : Les conseillères ont participé à 27 rencontres de codéveloppement visant à les soutenir dans leurs fonctions. Participation à la rencontre bilan et animation pour certaines rencontres.

Plus de 267 heures ont été accordées au sein des différents comités de la FCAAP incluant le codéveloppement.

1.9 Les activités de promotion

Le CAAP – Chaudière-Appalaches offre des activités d'information s'adressant aux groupes sociaux et communautaires de la région, aux résidences privées pour personnes âgées certifiées ainsi qu'auprès des étudiants en techniques de travail social, en éducation spécialisée et en soins infirmiers des Cégeps ainsi que les étudiants en travail social de l'UQAR. Une offre de service a également été adressée auprès de 30 résidences privées pour aînées des MRC de Montmagny, L'Islet et les Etchemins.

Nous avons présenté 19 séances d'information auprès de :

4 groupes d'étudiants provenant du Cégep de Thetford ainsi que l'UQAR, campus de Saint-Georges

10 organismes communautaires

5 Résidences privées pour aînées

Nous avons tenu 10 kiosques répartis sur 13 journées Le Salon FADOQ 50ans + Régions de Québec et Chaudière-Appalaches s'est tenu sur 3 jours et a attiré plus de 12 955 visiteurs.



Nous avons animé un Bingo droits dans un CHSLD

Le CAAP a été présent à 2 autres activités à titre de partenaire, et ce dans le but de se faire connaître.

Total de personnes rejointes par le biais de ces activités : 1 029

Appréciation à l'égard de nos présentations

Afin d'améliorer la qualité de nos présentations, nous invitons les participants à remplir un questionnaire d'appréciation qui comporte notamment une question d'appréciation pour l'ensemble de la présentation. La compilation des réponses obtenues présente un taux d'appréciation se situant à 91 % comparativement à 87 % l'an dernier. Voici quelques exemples de commentaires obtenus par le biais des présentations offertes en présentiel.

« Je n'avais jamais eu cette présentation. Bien contente d'en savoir davantage sur ce service. »

« L'activité de Mme Simone nous a vraiment aidé à comprendre la matière présentée. »

« J'ai trouvé la rencontre très intéressante. J'ai su des choses que je ne savais pas malgré avoir déjà fait affaire avec cet organisme. »



Visibilité du CAAP – Chaudière-Appalaches

Diverses actions visant à faire connaître les services du CAAP, les droits et les obligations des usagers et des résidents en RPA et le régime d'examen des plaintes ont été réalisées en cours de l'année. Celles-ci peuvent se traduire par la production d'article, la publicité de notre carte d'affaires ou autre.

Publicité par carte professionnelle/articles

- Journal Beauce Média pour la journée mondiale pour contrer la maltraitance envers les aînés édition du 8 juin et publicité pour le Salon des aînés édition du 21 septembre.
- Article dans le bulletin sectoriel Le Reflet de L'AREQ Beauce-Etchemins.
- Article dans la revue VieLien du comité des usagers de Montmagny-L'Islet.
- Publicité avec le CAAP – Capitale-Nationale.
- Le Guide du citoyen de Lotbinière et le Point de repère de Lévis. Les exemplaires sont distribués dans les résidences, les secteurs privés, publics et communautaires.
- Entrevue radiophonique dans le cadre de l'émission chronique Plaisir 105,5

Le CAAP – CA bénéficie d'une visibilité au sein des divers regroupements, desquels il est membre, par le biais de leur site web ainsi que les bottins des ressources.

Le CAAP a pu de nouveau compter sur l'expertise d'une de ses ressources afin d'alimenter le Facebook du CAAP. C'est donc 231 publications qui ont été affichées et elles ont obtenu une couverture de 8233 visionnements.

Impression de matériel promotionnel

Nous avons été en impression d'un calendrier de bureau que nous avons distribué à nos membres, collaborateurs, et les équipes SAD des différents secteurs.

Distribution de matériel promotionnel

Nous avons distribué 675 dépliants, 1 041 stylos sourire, bloc-notes et signets, 9 affiches, 202 encarts du régime d'examen des plaintes et 1 300 encarts comportant les 2 mandats.



2. Service CAAP sur le Bail

Le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a confirmé la reconduction du projet pilote accordé à la majorité des CAAP de la province pour une période de cinq ans qui se terminera en 2027. Une première convention de 2 ans, débutant le 1^{er} avril 2022, a été signée avec le MAMH.

Le projet consiste notamment à donner l'information nécessaire à l'égard des droits et les obligations relatifs au bail, la réglementation concernant l'exploitation d'une RPA ou les services offerts, les recours pour porter plainte ou les démarches au Tribunal administratif du logement. De plus, le CAAP offre l'assistance et l'accompagnement auprès des résidents qui font face à des litiges. Il peut les aider dans la préparation de leur dossier afin de les soutenir dans une démarche de conciliation visant une entente entre les parties avec l'exploitant de la résidence ou lors d'un recours auprès du Tribunal administratif du logement.

Nous avons dispensé 284 services dont 213 se référaient à des demandes d'information. Les conseillères ont soutenu les résidents désirant solutionner leurs litiges dans 71 démarches. Pour la majorité des motifs évoqués à l'égard du non-respect des droits et des obligations reliés au bail, nous avons constaté de possibles lacunes au niveau des normes et les critères de la certification des RPA. Nous avons offert, sur demande, un soutien aux résidents qui souhaitaient effectuer parallèlement une démarche de plainte auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Vous trouverez, dans les tableaux qui suivent, les informations vous permettant de connaître le statut et le portrait sociodémographique des clients ayant reçu les services CAAP sur le Bail.

2.1 Volet clientèle

Statut des clients	2022-2023	2021-2022
Le locataire est la personne aînée vivant en résidence privée pour aînés, liée par un bail, et la personne qui cohabite avec elle, liée par le même bail.	40	45
Le représentant est la personne qui a la légitimité juridique de représenter la personne aînée locataire via un régime de protection ou un mandat d'inaptitude.	55	19
Le tiers est une personne qui aide la personne aînée locataire, mais qui n'est pas son représentant légal. Il peut s'agir aussi des intervenants qui nous interpellent.	174	116
Total	269	180

Nous constatons que c'est très rarement le locataire qui nous interpelle, mais bien souvent son représentant ou un tiers. Ce n'est donc que 15 % des locataires qui ont interpellé le CAAP au cours de l'année.

Représentation de la clientèle	2022-2023	2021-2022
Féminin	205	133
Masculin	64	47
Total	269	180

Ce sont principalement les femmes qui s'adressent au CAAP représentant 76 % de notre clientèle.

Groupes d'âge des clients	Locataire	Représentant	Tiers	2022-2023	2021-2022
18 – 34 ans	-	1	15	16	11
35 – 54 ans	-	15	69	84	41
55 – 69 ans	2	32	75	109	57
70 – 84 ans	32	7	15	54	59
85 ans et +	6	-	-	6	12
Total	40	55	174	269	180

La majorité de nos clients s'adressant au CAAP à l'égard du bail en RPA sont des tiers et on peut prétendre que ce sont majoritairement des proches qui se retrouvent dans le groupe d'âge de 55 à 69 ans.

MRC des clients	Locataire	Représentant	Tiers	2022-2023	2021-2022
Appalaches	2	5	15	22	23
Beauce-Centre	1	3	3	7	8
Beauce-Sartigan	5	6	33	44	37
Bellechasse	-	-	8	8	9
Etchemins	-	2	8	10	7
Lévis	16	12	32	60	50
L'Islet	1	1	9	11	4
Lotbinière	3	6	20	29	5
Montmagny	4	3	7	14	8
Nouvelle-Beauce	6	6	22	34	10
Hors région	2	11	17	30	19
Total	40	55	174	269	180

On constate une augmentation importante des demandes provenant des MRC de Lotbinière, de la Nouvelle-Beauce ainsi que les clients hors région.

2.2 Volet information individuelle

Les services d'information individuelle auprès des clients, dans le cadre du projet CAAP sur le Bail, sont présentés dans les tableaux suivants. On y retrouve le nombre d'informations individuelles qui ont été transmises aux clients, ainsi que la nature des motifs invoqués lors de leur demande. Il est important de préciser qu'il peut y avoir plus d'un motif par demande. Le dernier tableau de ce volet présente la source de référence des clients.

Nombre d'informations individuelles	2022-2023	2021-2022
Bail	169	120
Bail/Régime d'examen des plaintes	44	20
Total	213	140

Ce sont 21 % des demandes qui comportaient des insatisfactions à l'égard des normes et des critères reliés à la certification des résidences privées pour aînés.

Nature des motifs des demandes d'information	2022-2023	2021-2022
Coût du loyer	38	25
Coût des services	66	56
Renouvellement de bail	59	39
Avis de modification bail	44	20
Éviction	17	9
Résiliation	96	51
Respect des règlements internes	7	3
Révision bail	2	3
Divers recours bail	56	33
Services du CAAP	94	44
Autre	28	15
Total	507	298

Les clients nous ont interpellés afin d'obtenir de l'information concernant la résiliation du bail. Diverses questions concernant le renouvellement ou l'avis de modification du bail entraînant une augmentation des coûts des services nous ont également été soumises.

Source de référence des clients	2022-2023	2021-2022
Acteurs du régime d'examen des plaintes	3	2
Notoriété/Population	32	15
Partenaires du milieu	18	27
Réseau de la santé et des services sociaux	79	28
Promotion des CAAP et FCAAP	26	24
Déjà reçu nos services	34	28
Tribunal administratif du logement	6	7
Résidence privée pour aînés	6	1
Ligne Aide Abus Aînés	1	-
Séance d'information	2	-
Autres	6	8
Total	213	140

Ce sont 37% des clients qui ont été référé au CAAP par les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux. Les rencontres avec les diverses équipes SAPA de la région aura certes contribuées à ce résultat.

Statut des clients du service d'information	2022-2023	2021-2022
Locataire	25	31
Représentant	37	14
Tiers	151	95
Total	213	140

Ce sont majoritairement les tiers qui nous interpellent afin d'obtenir de l'information. On y retrouve notamment les intervenants du CISSS qui nous consultent afin de mieux informer leurs clients et les référer vers nos services.

2.3 Volet assistance et accompagnement

Les services d'assistance et d'accompagnement offerts dans le cadre du projet CAAP sur le Bail représentent l'ensemble des actions entreprises par une conseillère pour soutenir le client dans différentes démarches, ayant pour but de solutionner le litige présenté par ce dernier. Les tableaux suivants présentent les démarches entreprises, ainsi que la nature des motifs invoqués lors de la demande de service. Il est important de préciser qu'il peut y avoir plus d'un motif par demande. Le dernier tableau de ce volet présente la source de référence des clients.

Description des démarches d'assistance et d'accompagnement	2022-2023	2021-2022
Entente entre les parties La négociation entre l'exploitant de la résidence et la personne aînée dans le but d'arriver à un accord.	19	10
Conciliation au Tribunal administratif du logement Rencontre entre les parties qui se déroule au Tribunal devant un conciliateur, dont le rôle est d'aider les parties à trouver une solution au litige.	-	-
Audience au Tribunal administratif du logement Une requête est déposée devant un juge du Tribunal administratif du logement, qui statuera sur le bien-fondé du litige par un jugement.	8	2
Soutien à la personne Guider la personne dans ses démarches, les documents à produire, la révision des écrits et assurer le suivi des démarches effectuées par la personne.	44	30
Autre	-	-
Total	71	42

Ce sont 62 % des démarches entreprises par les clients de façon autonome qui ont pu bénéficier du soutien d'une conseillère.

Nature des motifs de la demande de service	2022-2023	2021-2022
Coût du loyer	8	3
Coût des services	27	14
Éviction	2	11
Résiliation	16	11
Règlements internes	-	-
Révision du bail	2	1
Avis de modification du bail	24	4
Renouvellement de bail	21	7
Autre	4	7
Total	104	58

Le coût des services jumelé à l'avis de modification ou le renouvellement du bail sont les principaux motifs pour lesquels les clients ont interpellé le CAAP.

Sources de référence des clients	2022-2023	2021-2022
Acteur du régime d'examen des plaintes	2	2
Notoriété/Population	14	4
Partenaires du milieu	13	3
Réseau de la santé et des services sociaux	19	10
Promotion des CAAP et FCAAP	4	8
Déjà reçu nos services	16	11
Tribunal administratif du logement	2	2
Résidence privée pour aînés	1	-
Ligne Aide Abus Aînés	-	-
Autre	-	2
Total 2021-2022	71	42

Tout comme pour le service d'information, les intervenants du réseau de la santé sont notre principale source de référence.

2.3.1 Satisfaction de la clientèle à l'égard du service CAAP sur le Bail

Dans le cadre de l'offre de services CAAP sur le Bail, nous acheminons aux clients, dont leur dossier a été fermé, un questionnaire d'appréciation de la qualité des services dispensés par le CAAP. Ils sont invités à remplir un sondage d'appréciation à l'égard des services reçus. Le tableau suivant vous indique le pourcentage des clients se disant satisfaits et très satisfaits à l'égard des services reçus.

Nous avons obtenu un retour de 31 questionnaires sur les 42 transmis lors de l'avis de fermeture des dossiers. Ceci représente un taux de réponse de l'ordre de 74 % comparativement à 68 % l'an dernier.

Taux de satisfaction pour les services assistance/accompagnement	100%
Taux de satisfaction pour les séances d'information	96%

Commentaires des clients à l'égard du service CAAP sur le Bail

Nous vous présentons quelques commentaires que nous avons reçus par le biais des questionnaires d'appréciation qui nous ont été retournés.

« Respectueuse, diplomate, femme de cœur, ma conseillère a toujours été là pour m'aider à préparer ma cause et je la remercie encore pour sa disponibilité. »

« J'ai été très bien servi chez vous. Je vais le recommander à d'autres personnes si besoin se fait sentir. »

« Il semble qu'il y a peu d'outils de comparaison pour mesurer les services fournis aux résidents, tant pour les types de services, obligation et transparence des RPA. »

« Je désire faire part du très bon travail de ma conseillère. Son suivi a été excellent et ses suggestions très appropriées. »

« Ma sœur et moi avons grandement apprécié la grande disponibilité de notre conseillère. Son écoute face à ce qu'on vit et sa compréhension. »

Voici quelques suggestions émises par nos clients :

« Continuer au CAAP de la même façon. En mettant du personnel compétent, tel que ma conseillère pour aider les plus démunis, c'est-à-dire les aînés et autres. »

« Peut-être plus de publicité afin que le CAAP soit mieux connu. »

« Vous faire connaître. À la demande d'une employée du CISSS-CA, j'ai donné vos coordonnées. Cette personne voulait le donner aux gens. »

« S'assurer que les comités des résidents soient mis en place dans les grandes résidences RPA à compter du 15 décembre. Informer les résidents. »

« Je crois que la distribution de dépliants dans certaines résidences serait peut-être un atout pour vous faire connaître et la publicité sur Facebook serait une autre façon de vous faire connaître. Le bouche-à-oreille demeure une très bonne façon de se faire connaître lorsqu'on a de bonnes références. Merci! »

Les témoignages reçus confirment le bien-fondé de nos services et s'avèrent être une source de motivation pour les membres de l'équipe. Voici quelques-uns des témoignages que les clients ont accepté de nous transmettre :

« L'approche professionnelle exercée par ma conseillère était à point et la bienvenue. Elle a su écouter et me transmettre la bonne documentation pour éclairer ma demande. Il semble qu'il n'y aura pas de suite à la réclamation non fondée des propriétaires de la RPA où le membre de ma famille habitait. Malheureusement, le membre de ma famille est décédé un mois seulement après l'avoir déménagé, merci pour tout. »

« Les services du CAAP peuvent rétablir un équilibre entre les droits des usagers et l'obligation de services des résidences privées. Les certifications portent de leurs aveux plus les inspections de papiers, de guides et procédures, etc., mais le suivi de la qualité des services, des services alimentaires semblent insuffisants et l'ouverture vis à vis, des comités de résidents qui peuvent aborder les sujets comme la nourriture, la qualité de l'entretien ménager doivent être encouragées par le soutien d'une mise en place ouverte. La pandémie, la rareté du personnel que l'on peut constater ne doivent pas être une excuse à ce que l'organisation du travail et le suivi de la qualité soient négligés par les établissements. »

« Nous sommes reconnaissants de tous vos services. Votre organisme a su répondre à nos questions et nous aider à sortir notre mère de cette résidence non professionnelle, maltraitance et abus de facturation non fondés. Aujourd'hui, elle est en CHSLD. Elle est très bien soignée, avec un personnel bien formé et compétent. Continuez à aider nos personnes âgées pour qu'ils aient un bel endroit pour être bien et en sécurité. Merci pour votre aide. »

« J'ai eu votre organisme via un membre de la famille qui travaille dans le milieu de la santé. Je suis plus que satisfaite des services reçus. Comme c'est un secteur que nous ne connaissons pas, ma conseillère a su par ses explications précises et concises m'éclairer. Je vous recommande dès qu'une personne a le même problème que j'ai vécu. Un gros merci à ma conseillère pour sa gentillesse, connaissance et douceur. Sa collaboration a été grandement appréciée. »

Quelques résultats obtenus à la suite d'une démarche visant une entente entre les parties

La représentante d'un locataire refuse l'ajout de services au coût de 1 009 \$. RPA entreprend une démarche au TAL pour finalement proposer une rencontre de négociation. Une entente entre les parties d'une augmentation de 500 \$ par mois au lieu de 1 009 \$ a été convenue.

Un avis de renouvellement de l'ordre de 4 200 \$ / mois est présenté. Une réponse de non-renouvellement est transmise à la RPA. Cette dernière propose une entente entre les parties au montant final de 3 000\$/mois.

Monsieur reçoit un avis d'augmentation de 212.48\$ pour le loyer et les services de base qu'il ne peut absorber. Il transmet sa réponse de refus et qu'il quittera. À la suite de sa réponse, la RPA voulant que M. reste, l'informe que l'augmentation est annulée et que son loyer est reconduit aux mêmes conditions pour l'année.

2.4 Volet activités d'information-représentation

Considérant l'importance de faire connaître à la population le nouveau service CAAP sur le Bail, relatif aux baux en résidences privées pour aînés, des activités d'information ont été réalisées auprès de certains groupes provenant de la communauté, du réseau de la santé et des services sociaux et certaines RPA. Celles-ci ont permis de sensibiliser les participants sur les droits et les obligations des locataires et des propriétaires de RPA et de présenter les mandats du CAAP ainsi que ses services d'information, d'assistance et d'accompagnement. Une offre de service a également été transmise auprès de 30 RPA des MRC de Montmagny, L'Islet et des Etchemins.

Nous avons effectué 5 présentations des services du CAAP et plus spécifiquement concernant le bail auprès de : 4 équipes SAD de la région ainsi qu'un petit groupe de résidents d'une RPA. Voici quelques commentaires :

« Vous connaître fera en sorte que je pourrai vous référer. Je n'ai pas tout retenu, mais je sais que je peux vous consulter au besoin. Merci Beaucoup! »

« Très intéressant, j'aurais apprécié une rencontre plus longue. »

« Il n'y a aucun doute sur la pertinence de l'information. L'animation et la présentation étaient très bien. Toutefois, j'aurais aimé aller plus en profondeur dans certains détails et situation précise litigieuse. J'aurais eu plus de questions pour mieux orienter mon travail d'intervenante. »

« Cela m'a renseigné ! »

Nous avons présenté 8 séances d'information spécifique au bail en RPA auprès de : 7 organismes communautaires et 1 RPA

« Devrait être recommandé dans toutes les RPA »

Une conférence intitulée Signer un bail a été présentée dans le cadre du Programme Vivre chez soi ou déménager offert par l'Association coopérative d'économie familiale – Appalaches-Beauce-Etchemins.

« Ça fait beaucoup de choses à penser. » « Très intéressant et instructif »

Une conférence sur les droits et les obligations des usagers et des résidents en RPA a été présentée lors d'un salon des aînés qui s'est tenu à l'intérieur de la RPA Château Sainte-Marie.

Nous avons également présenté le service CAAP sur le bail lors de 9 séances d'information ainsi que la tenue de 10 kiosques d'information.

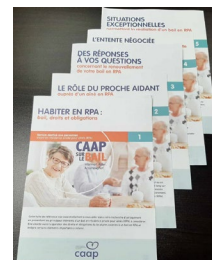
Total de personnes rejointes par le biais de ces activités : 1 102

Appréciation à l'égard de nos présentations

Afin d'améliorer la qualité de nos présentations, nous invitons les participants à remplir un questionnaire d'appréciation qui comporte notamment une question d'appréciation pour l'ensemble de la présentation. La compilation des réponses obtenues présente un taux d'appréciation se situant à 96 % comparativement à 94 % pour l'an dernier.

Distribution des outils développés par la FCAAP visant à promouvoir le service CAAP sur le Bail

- 1 300 Encarts présentant les services relatifs aux deux mandats du CAAP
- 408 dépliant CAAP sur le bail
- 116 Guides d'information présentant le mandat BAIL-RPA
- 75 signets bail et blocs-notes CAAP sur le bail et plusieurs guides produits par la FCAAP.



Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a produit 3 guides d'information concernant le bail avec une résidence privée pour aînés. Ceux-ci présentent les droits et obligations des futurs locataires, des locataires, ainsi que ceux relatifs aux exploitants de résidences privées pour aînés. Nous avons contribué à faire connaître ces guides auprès des personnes aînées, mais également auprès de nos partenaires et collaborateurs par la distribution de :

- 406 Guide être locataire
- 291 Guide signer un bail
- 116 Guide bien comprendre le bail et sa portée



Ce dernier guide de pratique à l'intention des exploitants de résidences privées pour aînés est uniquement accessible en version PDF. Nous avons donc été en impression papier du guide afin de pouvoir en faire une distribution auprès des RPA et les intervenants SAD. Nous avons également fait imprimer les guides être locataire et signer un bail pour distribuer lors de nos activités de promotion.

Nous transmettons également par voie électronique les formats PDF des guides ou le lien vers le site du Tribunal administratif du logement.

Lors de l'ouverture de dossier, nous remettons une pochette légale aux locataires que nous accompagnons dans les démarches. Différents documents d'information et de référence sont intégrés que les clients peuvent consulter. De plus, cette pochette permet aux locataires d'y intégrer leur bail, l'avis de renouvellement ou de modification et toute autre correspondance se référant à leur bail, et ce, afin qu'ils puissent retrouver leurs documents plus facilement. De plus, un aide-mémoire est intégré afin de mieux outiller les locataires.



2.5 Volet ressources humaines

Nous avons répondu aux demandes se référant aux services CAAP sur le Bail, avec l'équivalent d'un poste à temps plein de 35 à 40 heures réparti entre les membres de l'équipe de travail.



Brigitte Dufour, conseillère



À l'arrière: Martine Gagné; Lyne Grenier; Catherine Girard;
à l'avant: Sylvie Vachon, Sammy Jo Baran

3. Conclusion et perspectives 2023-2024

L'année à venir marquera le 30^e du CAAP – Chaudière-Appalaches. Elle permettra d'assurer la poursuite des travaux entamés qui s'actualiseront par une démarche de planification stratégique lors de laquelle les ressources du CAAP seront accompagnées par un expert en la matière. Ce sera certes le moment privilégié de revoir notre mission, notre vision et nos valeurs en tant qu'organisme régional, mais également à partager l'exercice avec nos clients, partenaires et collaborateurs.

Afin d'assurer une offre de service répondant à la demande, l'ajout de nouvelles ressources au sein de l'équipe sera priorisé non seulement dans le but de consolider l'équipe, mais également en vue de préparer la relève. La création d'une marque employeur sera certes de mise afin de faciliter le recrutement et s'assurer de la rétention des ressources humaines.

Nous accentuerons la promotion des services du CAAP comme cela nous a été suggéré par nos clients. Une campagne de visibilité dans les médias écrits et électroniques servira non seulement à promouvoir les mandats et les services du CAAP, mais également à promouvoir les droits et les obligations des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et les locataires en résidence privée pour aînés.

Aussi, nous comptons poursuivre nos rencontres avec les équipes en soutien à domicile du CISSS en vue d'établir des liens de collaboration visant à mieux soutenir les usagers et les résidents en RPA à l'égard du respect de leurs droits.

Avec nos pairs, nous poursuivrons les travaux visant à élargir nos services d'assistance et d'accompagnement auprès du Collège des médecins et nous assurons un suivi des modifications qui seront éventuellement apportées à la LSSSS.

3.1 Pour joindre le CAAP – Chaudière-Appalaches :

167, rue Notre-Dame Nord, Casier postal 790 Sainte-Marie (Québec) G6E 3B9

Tél : 418 387-8414 sans frais : 1 888-841-8414

Courriel : info@caapca.ca

Site internet : www.caapca.ca