

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Outaouais

RAPPORT ANNUEL
2022-2023

Ce document a été réalisé par le
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Outaouais

Coordination et rédaction

Judith Ferreira Cunha

Relecture et correction

Françoise Drapeau et Katherine Gauthier, Colette Paré, conseillères aux plaintes

Coordonnées

92, boul. St-Raymond, bureau 203, Gatineau, QC J8Y 1S7

Téléphone : 819 770.3637

Sans frais : 1 877 769.2227

Télécopieur : 819 770.4748

Courriel : info@caap-outaouais.ca

www.caap-outaouais.ca

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

Table des matières

Mot du président et des directrices générales	4
Les ressources humaines	5
Le conseil d'administration	6
Présentation / historique	7
Présentation / notre mandat	8
Présentation / nos membres	9
Portrait de la région de l'Outaouais	11
Réalisations 2022-2023	12
Relations avec les acteurs du réseau	15
Démarche de plainte	16
Les services offerts par le CAAP	18
Portrait des services	19
Portrait de la clientèle	23
Appréciation des usagers	24
Les droits de l'utilisateur	25
Parutions 2022-2023	27
CAAP sur le bail !	29
Statistiques CAAP sur le bail !	32
Statistiques de satisfaction	34
Résidences privées pour aînés	35



Mot du président et de la directrice générale

Nous sommes heureux de vous présenter le 29^{ème} rapport d'activité du Caap-Outaouais. Notre équipe a été très impliquée dans plusieurs représentations, tables de concertation, formations et diverses présentations au courant de la dernière année. Enfin nous pouvons retourner sur le terrain à la rencontre des usagers, étant donné que les règles sanitaires sont terminées.

L'année 2022-2023 a été mouvementée du côté des ressources humaines de l'organisme. La directrice générale ainsi qu'une conseillère étaient en congé de maternité jusqu'en octobre 2022. Un grand remerciement à Mme Anne Éthier qui a occupé le poste de directrice générale jusqu'en octobre 2022. En début d'année 2023, le CAAP Outaouais a procédé à l'embauche d'une troisième conseillère afin de répondre aux diverses demandes grandissantes. Bienvenue à Colette Paré dans la grande famille des Caap ! Un remerciement sincère à Françoise Drapeau et Katherine Gauthier pour leur soutien et précieux conseils durant la formation de madame Paré.

De plus, nous tenons à souligner l'excellent travail qu'effectue le conseil d'administration du Caap-Outaouais. Mesdames, Diane Limoges, Émilie Bouchard, Anne Éthier, Marie-Pier Larose ainsi que Messieurs Louis-Philippe Lamarche et Gilles Marcoux, nous vous remercions pour votre précieux temps, connaissances et implication auprès de l'organisme.

Les demandes de services ne cessent d'augmenter. Pour 2022-2023, il y a eu une augmentation de 155 nouveaux services rendus comparativement à l'année précédente. Notre équipe de conseillères dévouées répondent avec professionnalisme, calme et empathie à nos usagers.

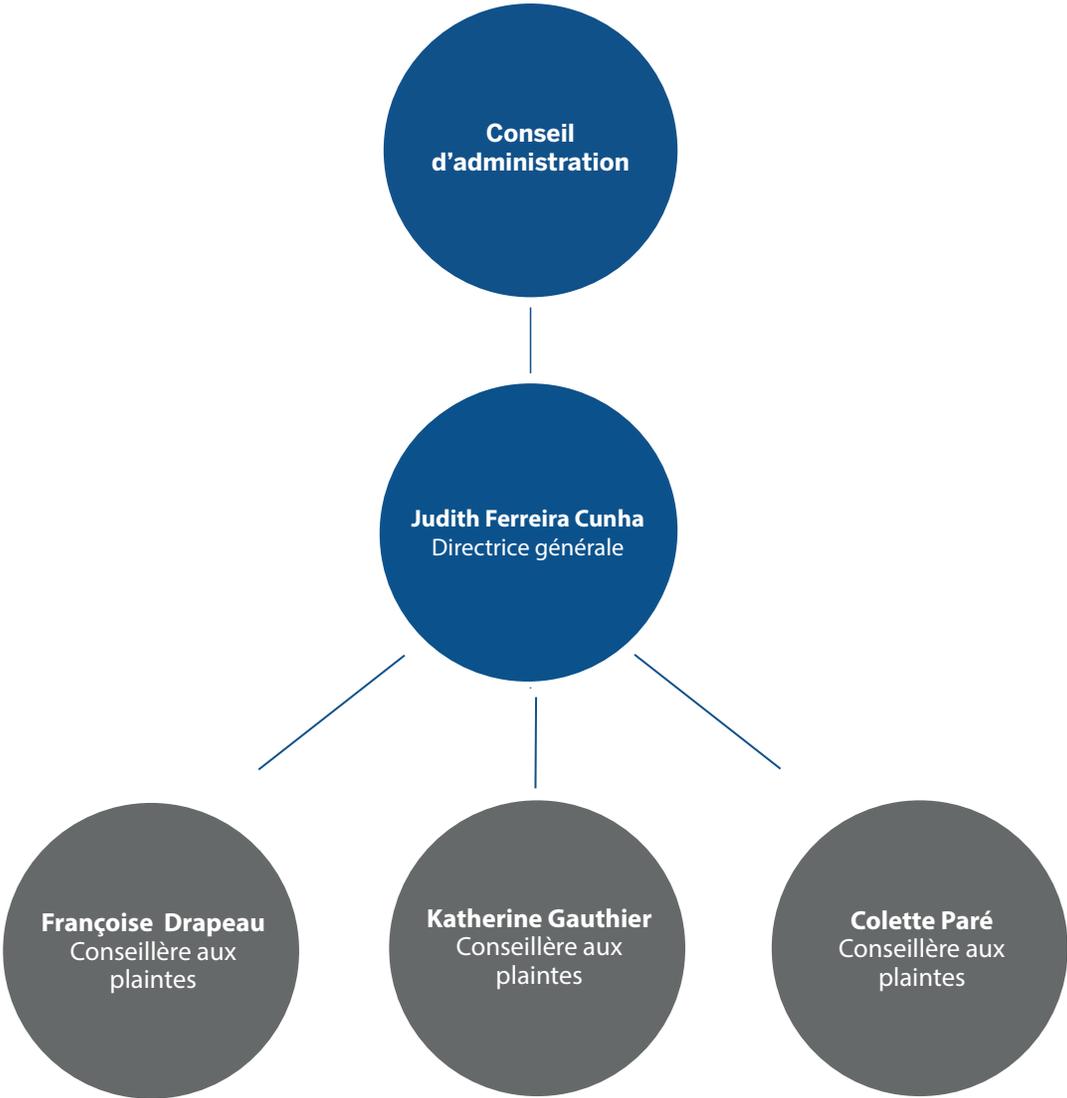
Au courant de la prochaine année, nous organiserons un événement pour le 30^{ème} anniversaire du CAAP Outaouais! Suivez-nous sur Facebook pour plus de détails!

Bonne lecture,

Michel Thibault
Président

Judith Ferreira Cunha
Directrice générale

Les ressources humaines





Le conseil d'administration

Nom	Siège	Provenance	Profession
Michel Thibault	Président	Gatineau	Retraité
Émilie Bouchard	Vice-présidente	Gatineau	Avocate
Marie-Pier Larose	Secrétaire	Gatineau	Avocate
Louis-Philippe Lamarche	Trésorier	Gatineau sect. Aylmer	CPA
Diane Limoges	Administratrice	Gatineau sect. Hull	Retraîtée
Gilles Marcoux	Administrateur	Gatineau	Retraité
Anne Éthier	Administratrice	Gatineau	Gestionnaire

Les membres du conseil d'administration se sont réunis lors de quatre assemblées ordinaires et une assemblée extraordinaire. **Huit personnes étaient présentes lors de notre assemblée générale annuelle (AGA) qui s'est tenue le 16 juin 2022 au 92 Saint-Raymond, bureau 203.** Le conseil d'administration est composé de 2 différents sous-comités : ressources humaines et finances. Le sous-comité des finances s'est réuni à une reprise et le sous-comité des ressources humaines s'est réuni à deux reprises au cours de l'année 2022-2023.



Présentation / **Historique**

En 1991, la Loi sur les services de santé et les services sociaux identifiait un certain nombre de droits spécifiques aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Une des mesures implantées fut la désignation d'un organisme communautaire mandaté pour assister et accompagner les usagers qui désiraient porter plainte dans chaque région du Québec.

Ainsi, le 16 décembre 1993, l'organisme Services conseils aux usagers des services santé et sociaux de l'Outaouais (SCUSSSO) voit le jour.

Le 11 février 1999, SCUSSSO devient le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais (CAAP-Outaouais).

En 2006, des modifications importantes à la Loi sur les services de la santé et les services sociaux viennent élargir le mandat du CAAP-Outaouais.

Le 13 août 2007, le RPOCAA devient la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).

La subvention annuelle du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) était la seule source de financement. Depuis l'exercice financier 2007-2008, le MSSS assure directement le financement des CAAP.



Présentation / **Notre mandat**

La loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS, section V, article 76.6 et 76.7) spécifie que tout citoyen ayant eu recours à des services dans le système de la santé et des services sociaux a le droit d'être assisté et accompagné dans ses démarches, notamment lorsqu'il s'agit de porter plainte.

Ainsi, le ministre confie ce mandat aux Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), présents dans chacune des régions administratives de la province de Québec.

Les CAAP sont des organismes indépendants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ils ont le mandat d'assister et d'accompagner les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du Centre Intégré de Santé et Services sociaux dans la région 07.



Présentation / Nos membres

Nos règlements généraux stipulent ce qui suit :

SECTION 2. LES MEMBRES

2.1 Les membres de la corporation

La corporation comprend deux (2) catégories de membres, les membres individuels et les membres organismes.

2.1.1 Le membre individuel

La personne majeure qui partage les buts et les objectifs de la corporation, ou tout usager du réseau de la santé et des services sociaux.

2.1.2 Le membre-organisme

La personne déléguée par l'organisme qui partage les buts et objectifs de la corporation et désirant être reconnue comme appuyant la corporation. Les comités des usagers font partie de cette catégorie ainsi que les organismes qui peuvent faire l'objet de plaintes écrites par les CAAP.

2.2 Processus d'adhésion

Un processus d'adhésion est en place. Une liste de membres est constituée; Le membership est tenu à jour et la liste est révisée annuellement. Les membres inscrits sur la liste au 31 mars de l'année financière précédant l'assemblée générale annuelle sont invités à voter à l'assemblée annuelle et ils peuvent se présenter sur le conseil d'administration selon la procédure établie.

Pour l'année 2022-2023, le CAAP-Outaouais compte 105 membres individuels et 7 membres-organismes pour un total de 112 membres. La majorité des membres proviennent de la ville de Gatineau, mais nous comptons également des membres provenant de chacune des municipalités de la région.



Outtaouais

Portrait de la région de l'Outaouais

MRC	Nombre d'habitants	Superficie	Nouveaux services rendus
Gatineau	290 692	342 km ²	534
La Vallée-de-la-Gatineau	19 168	12 373 km ²	17
Les Collines-de-l'Outaouais	52 593	2 026 km ²	16
Papineau	23 692	2 904 km ²	22
Pontiac	14 142	12 826 km ²	4
Autres			40
TOTAL			633

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS

On y retrouve :

- 7** Hôpitaux
- 19** Centres locaux de services communautaires (CLSC)
- 15** Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- 6** Centres de réadaptation en dépendance
- 6** Services de réadaptation en déficience physique
- 6** Centres de réadaptation en déficience intellectuelle / troubles du spectre de l'autisme
- 9** Services de protection et de réadaptation pour les jeunes
- 1** Maison de naissance
- 3** Maisons de soins palliatifs
- 51** Cliniques médicales et groupes de médecine familiale (GMF)
- 5** Centres multiservices
- 56** Résidences privées pour personnes âgées (RPA)
- 160** Organismes communautaires reconnus par le CISSS de l'Outaouais

Présentations et conférences au cours desquelles l'équipe du CAAP-Outaouais a présenté les services de l'organisme :

- 20 décembre** Aux résidents de Sélection Retraite Gatineau sur les services du Caap-Outaouais
- 11 janvier** Aux intervenants du CISSS de l'Outaouais
- 15 février** Aux intervenants soutien à domicile du CISSS
- 3 mars** Au CUCI sur les services du Caap-Outaouais
- 27 mars** Échange avec ITMAV
- 28 mars** Présentation des services du Caap-Outaouais au comité des usagers de Papineau

3 mars
2023

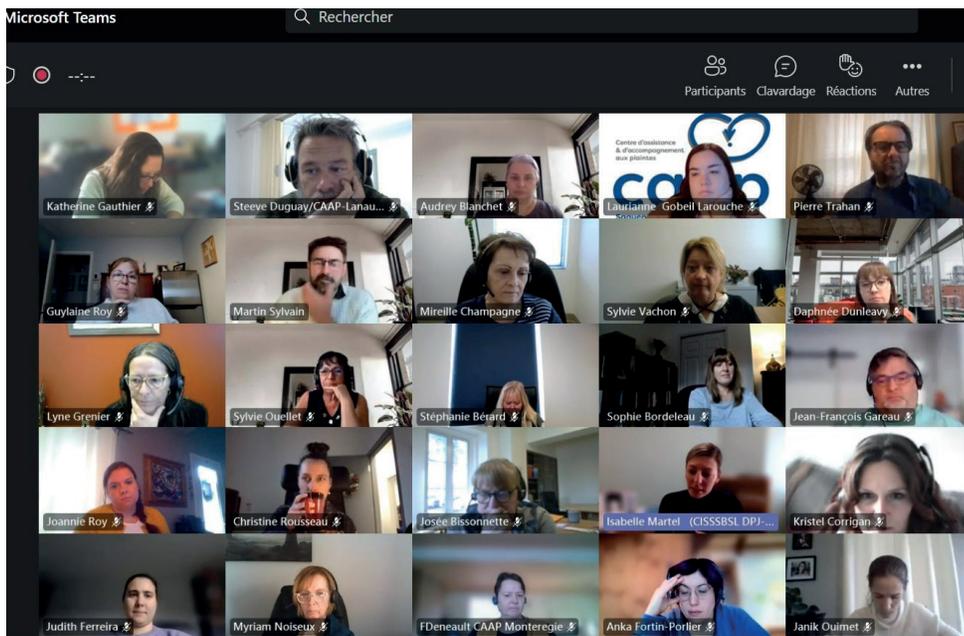


Voici la liste des sujets des formations suivies par l'équipe au cours de l'année 2022-2023 :

27 mai	Formation Caap sur le bail
15 juin	Webinaire : Dilemmes éthiques et ressources dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées
12 octobre	Code civil
15 octobre	Journée de reconnaissance du CUCI
26 octobre	Louage résidentiel
3 novembre	Crédits d'impôts
8 novembre	Curateur publique
28 novembre	Séance sur le Tribunal administratif du logement
1 décembre	Informations sur la DPJ
13 décembre	Curateur publique 2 ^e partie
18 janvier	Nouvelle certifications
25 janvier	Initiation application Teams
8 février	Initiation applications Teams 2 ^e cours
22 février	L'abus et la maltraitance
1 mars	Renouvellement de bail
3 mars	Le harcèlement, offerte par le Tribunal administratif du logement
22 mars	Ensemble pour le droit à la santé, l'accessibilité publique et universelle aux services de santé
24 mars	Colloque soins de fin de vie

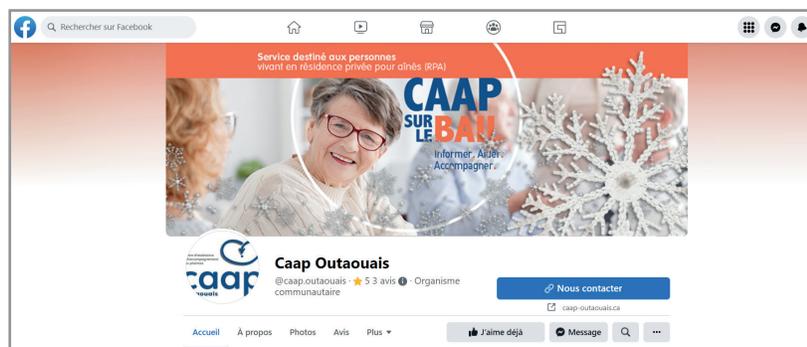
Rencontres mensuelles :

- Table régionale pour contrer la maltraitance envers les aînés
- Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (CUCI)
- Rencontre des DG de la FCAAP
- Sous-comité de la table des DG de la FCAAP
- Rencontres entre la DG du Caap-Outaouais et le président du CA
- Rencontres d'équipe du Caap-Outaouais
- Rencontres du comité CAAP sur le bail



MÉDIAS SOCIAUX

Notre page Facebook compte, à ce jour, 666 personnes ou organismes abonnés et génère de nombreux partages et commentaires. Le CAAP actualise la page quotidiennement et fait part à ses abonnés des nouvelles concernant le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que sur les RPA.



Relations avec les acteurs du réseau

PARTENAIRES

LE CAAP-OUTAOUAIS REMERCIE SES MEMBRES ACTIFS ET SES PARTENAIRES POUR LEUR IMPLICATION :

- Commissaires aux plaintes et à la qualité des services et son équipe
- Comité des usagers du Centre intégré de Santé et services sociaux (CUCI) du CISSS de l'Outaouais
- Centre de justice de proximité de l'Outaouais (CJPO)
- Appui Outaouais
- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- L'Académie des retraités de l'Outaouais (L'ARO)
- L'Apogée
- Centre d'intervention en abus sexuels pour la famille (CIASF)
- Action Santé Outaouais
- Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (TCARO)
- CAP Santé Outaouais
- Transition 65
- CAVAC
- Connexions
- Table régionale pour contrer la maltraitance envers les aînés
- PAVRE
- Société alzheimer
- Équipe SAVA
- CAGA Le Centre Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre
- L'équipe de la certification

RENCONTRES

- Avec les différents Comités des usagers et des résidents (CU et CR)
- Avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services
- Avec la direction de la FCAAP et des DG des CAAP

REPRÉSENTATION

L'équipe du CAAP-Outaouais siège à titre de :

- Invité observateur au sein du CUCI du CISSS de l'Outaouais
- Membre de la table de concertation pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées de la région de l'Outaouais

SERVICES RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (REP)

INFORMATION

Un usager peut contacter le CAAP-Outaouais pour obtenir des informations sur les services, sur les droits des usagers en santé et services sociaux, sur le régime d'examen des plaintes et sur d'autres recours possibles. Selon les insatisfactions et les besoins qu'il exprime, il se peut qu'il soit référé vers une autre ressource.

SOUTIEN CONSEIL

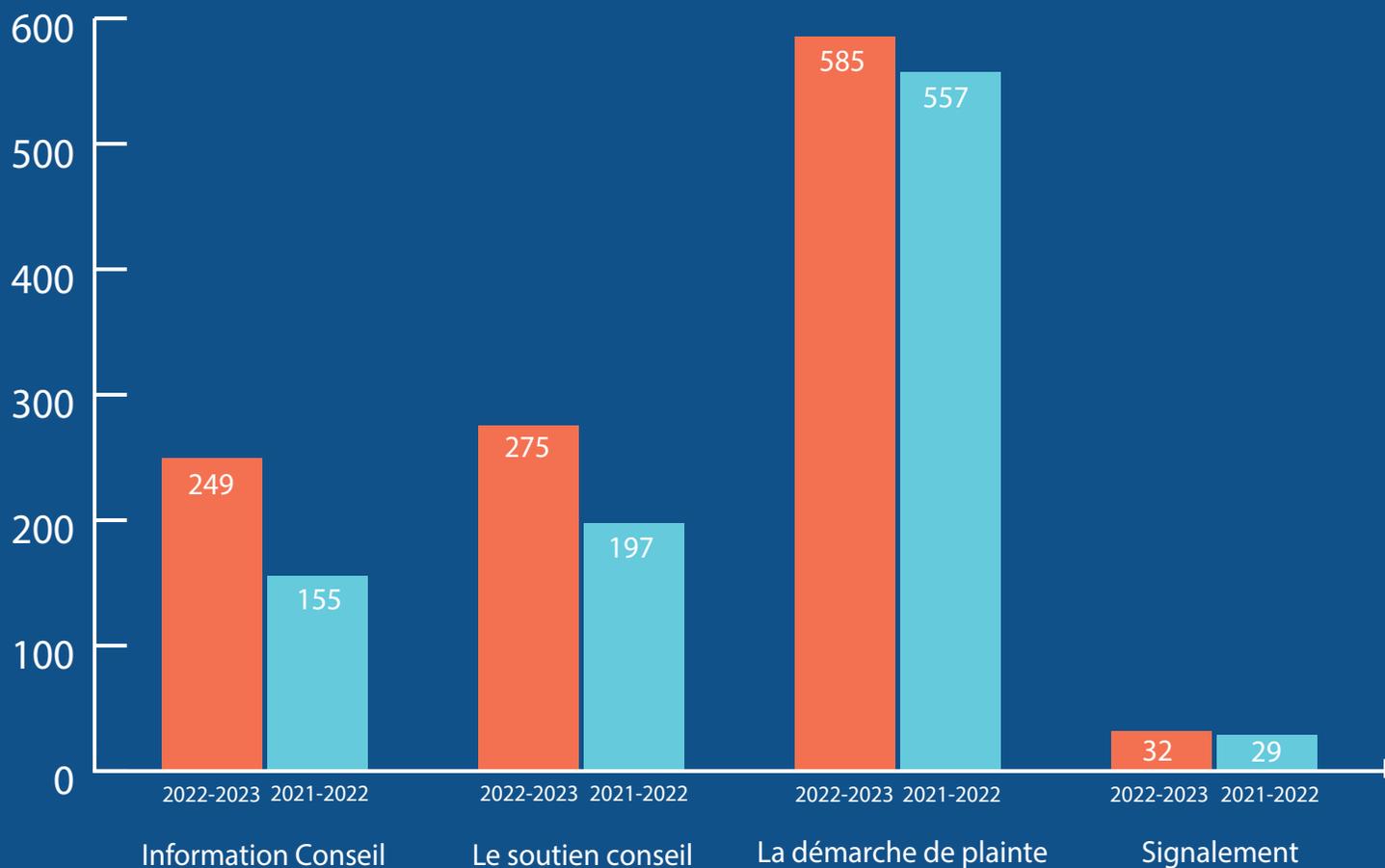
L'usager souhaite consulter le CAAP-Outaouais en lien avec une plainte potentielle, mais n'est pas prêt à y donner suite dans le cadre du régime d'examen des plaintes ? Notre organisme peut tout de même lui fournir des renseignements importants sur les étapes à suivre et les recours possibles.

DÉMARCHE DE PLAINTÉ

L'usager qui décide d'entamer une démarche de plainte, voici comment le CAAP peut l'assister :

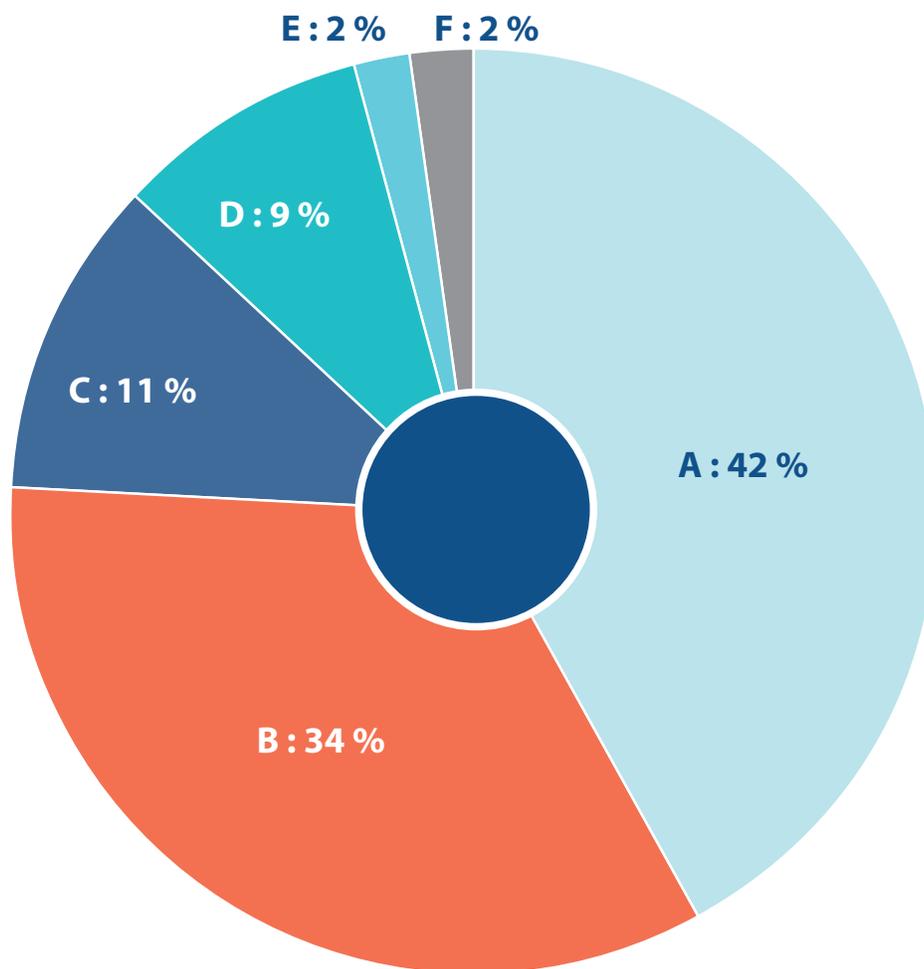
- Discuter de la situation pour l'aider à cerner et à clarifier la nature de sa plainte ;
- Cerner et clarifier la nature de sa plainte;
- Le renseigner sur le processus de plainte et des documents requis ;
- Produire au besoin, une ébauche de lettre de plainte qu'il signera ;
- L'accompagner lors d'une rencontre avec les instances désignées ;
- Faciliter la conciliation avec toute instance concernée;
- Assurer le suivi de son dossier.

Portrait des **nouveaux services**



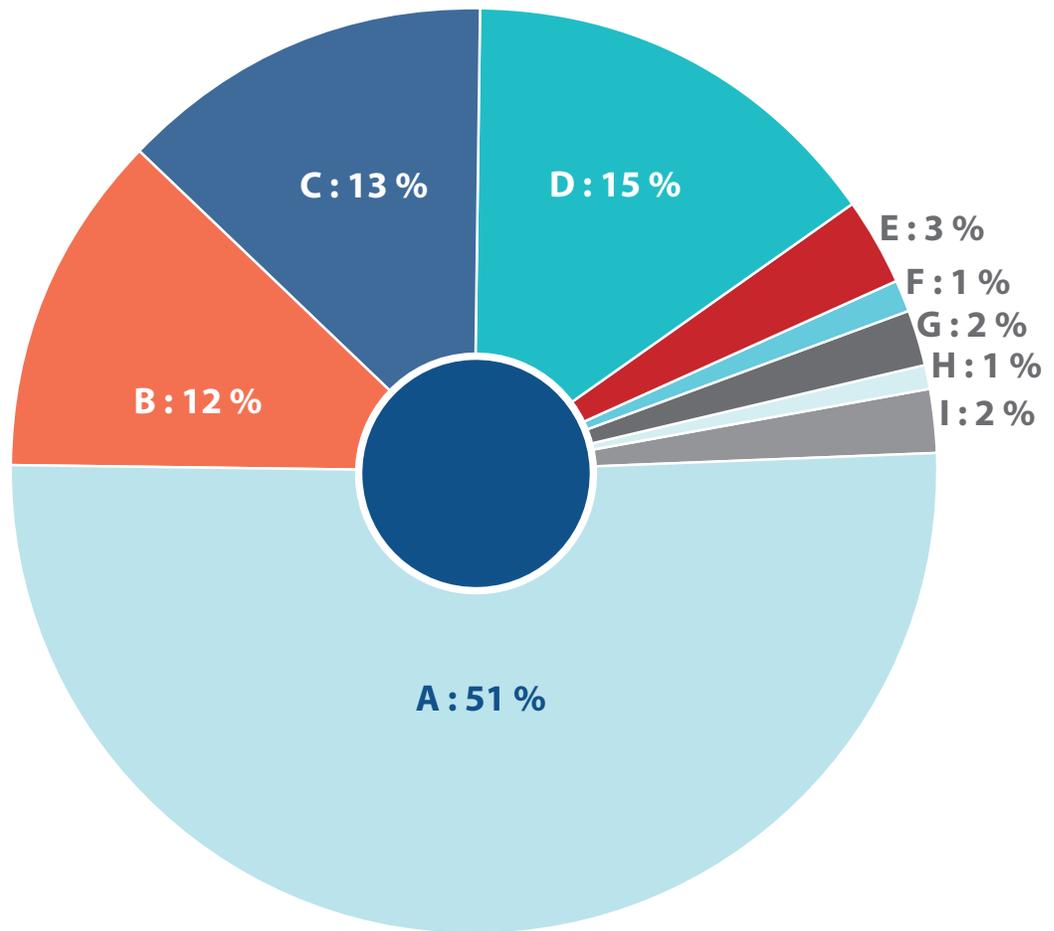
	2023-2022	2022-2021
L'Info-référence	249	155
Le soutien conseil	150	112
La démarche de plainte	223	199
Signalement	11	12
SERVICES RENDUS	633	478

LES OBJETS DE PLAINTE 2022-2023



A	Soins et services dispensés	42%
B	Relations interpersonnelles	34%
C	Organisation du milieu et ressources matérielles	11%
D	Accessibilité et continuité des services	9%
E	Aspect financier	2%
F	Autres motifs	2%
TOTAL		100 %

LES ÉTABLISSEMENTS VISÉS 2022-2023

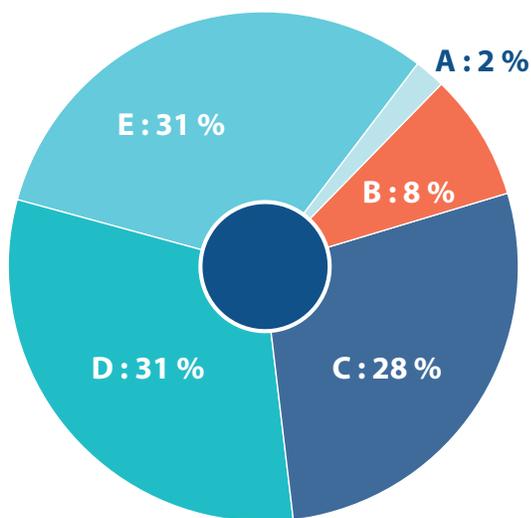


A	Centres hospitaliers	51%
B	Centres jeunesse	12%
C	CLSC	13%
D	Résidences privées	15%
E	CHSLD	3%
F	Centres hospitaliers soins psychiatriques	1%
G	Organismes communautaires	2%
H	Autres	1%
I	Centre de réadaptation	2%
TOTAL		100 %

NOUVEAUX SERVICES RENDUS EN ASSISTANCE PAR INSTANCE 2022-2023

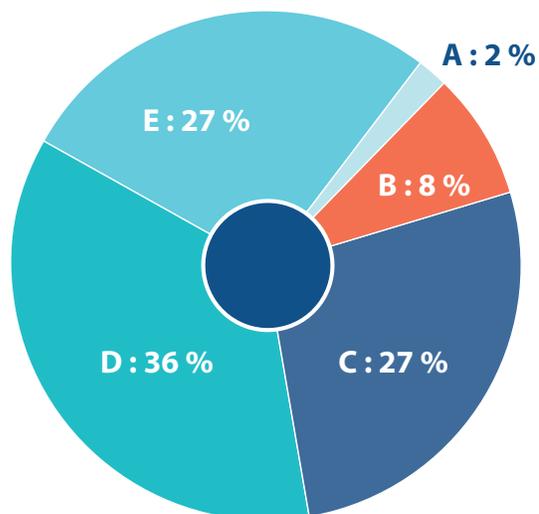
	LSSSS	RPA	TOTAL
Plainte	161	23	184
1 ^{er} recours	154	22	176
2 ^e recours	7	1	8
Plainte médicale	39		39
1 ^{er} recours	39		39
2 ^e recours	0		0
Signalement	5	6	11
Soutien conseil	79	71	150
Informations			249
TOTAL	284	100	633

GROUPE D'ÂGE



2022-2023

A	Moins de 17 ans	2%
B	18 à 24 ans	8%
C	35 à 54 ans	28%
D	55 à 69 ans	31%
E	70 ans et plus	31%
TOTAL		100 %



2021-2022

A	Moins de 17 ans	2%
B	18 à 24 ans	8%
C	35 à 54 ans	27%
D	55 à 69 ans	36%
E	70 ans et plus	27%
TOTAL		100 %

LANGUE ET SEXE DES USAGERS

Pour l'année 2022-2023, 66% des personnes désirant un service étaient des femmes. En ce qui concerne la langue de communication, 93% des demandes de service étaient francophones.

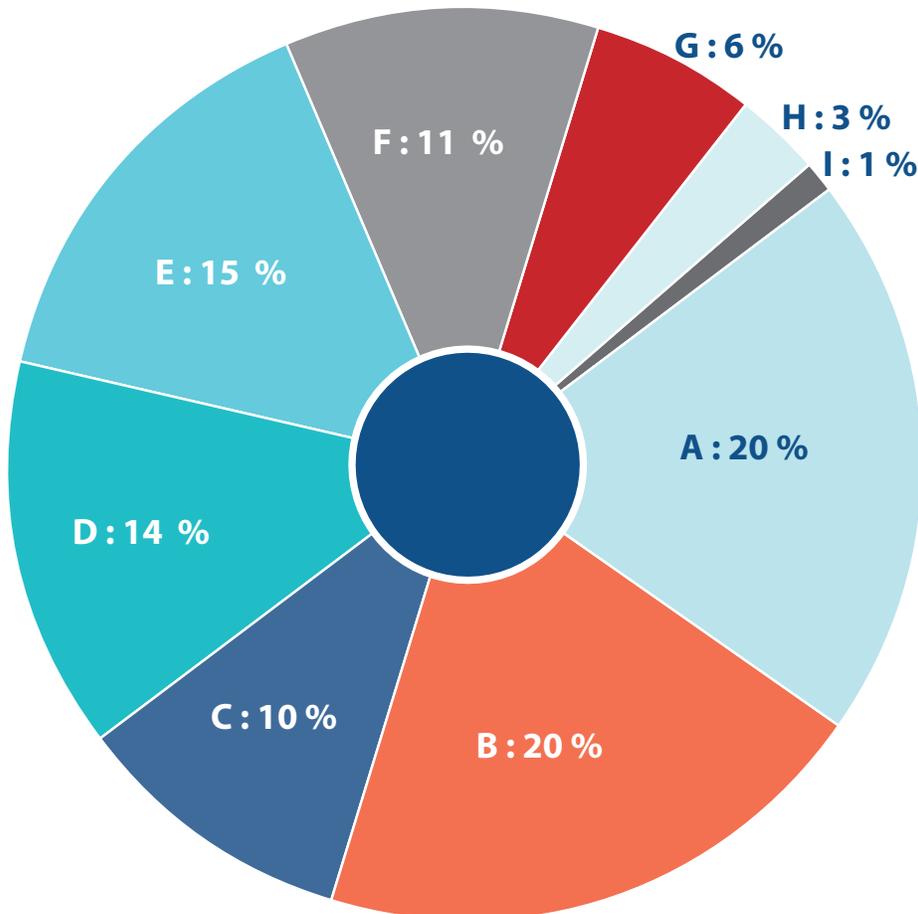
PERSONNES JOINTES PAR SERVICES SELON LE STATUT DES PERSONNES

	LSSSS					RPA					K
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Plainte	141	17	2	1	161	14	6	1	2	23	184
Plainte médicale	38	0	0	1	39						39
Signalement	5			0	5	5		0	1	6	11
Soutien conseil	78	0		1	79	51	4	8	8	71	150
Informations										249	249
TOTAL	262	17	2	3	284	70	10	9	11	100	633

Ce tableau rend compte du dénombrement de toutes les personnes jointes selon leurs statut et par services rendus.

- A** Usager
- B** Représentant désigné
- C** Tiers
- D** Représentant présumé
- E** Sous-total
- F** Résident
- G** Représentant désigné
- H** Représentant présumé
- I** Tiers
- J** Sous-total
- K** TOTAL

NOS RÉFÉRENTS 2022-2023



A	Commissaire aux plaintes	20%
B	Site Web du CAAP-Outaouais	20%
C	Promotion du CAAP	10%
D	Professionnels du réseau	14%
E	Autres	15%
F	L'utilisateur a déjà reçu les services du CAAP	11%
G	Milieu naturel	6%
H	Organismes communautaires	3%
I	Comités des usagers et de résidents	1%

TOTAL		100 %
--------------	--	--------------

Appréciation des usagers

sous le régime d'examen des plaintes

Votre service a été excellent, la rapidité du service et vos actions méticuleuses m'ont donné de l'espoir. Encore une fois, merci pour votre service.

Votre service est impeccable, rapide et trop professionnelle. J'ai beaucoup apprécié votre patience et professionnalisme dans ce démarche, je vous remercie beaucoup.

Je vous remercie pour l'ébauche de ma lettre de signalement qui est très bien rédigée.

« Je vous remercie pour le travail si efficace que vous faites. »

Un énorme merci au CAAP Outaouais, ma situation a complètement changé depuis ma plainte!

Je vous remercie du suivi et de votre aide, c'était fortement apprécié.

« Je tiens à vous dire un gros merci pour le soutien que vous m'avez accordé pour rédiger le signalement. C'est avec un grand respect que je me souviendrai de vous. »

« Je tiens à souligner votre professionnalisme. Je vous remercie de votre généreuse collaboration.»

Dans toute intervention, d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

De choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des services de santé ou des services sociaux, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

De recevoir les soins que requiert son état. Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins nécessaires. Il incombe à tout établissement, lorsqu'une demande lui est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

D'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant. Il a aussi le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident.

De donner ou de refuser son consentement. Nul usager ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention. Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal.

De participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé. Il en est de même pour toute modification à ces plans.

D'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relative à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

D'être représenté dans le cas d'une personne mineure ou d'une personne majeure inapte.

D'être hébergé selon ce que requiert son état de santé.

De recevoir, lorsqu'il est d'expression anglaise, des services de santé et des services sociaux en langue anglaise compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès.

D'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation.

D'avoir accès à son dossier et droit à la confidentialité de celui-ci.

Concernant les résidences privées pour aînés et les ressources en toxicomanie et jeu pathologique, il existe également des critères et des normes de certification qui sont prévues et qui doivent être respectées pour ces établissements.

LE DROIT D'ÊTRE
assisté et accompagné

Pour joindre le CAAP de votre région :
1 877 767-2227



Centres d'assistance & d'accompagnement aux patients
caap

Semaine des droits des usagers

LE DROIT D'ÊTRE
assisté ou accompagné

Pour joindre le CAAP de votre région :
1 877 767-2227



Centres d'assistance & d'accompagnement aux patients
caap

Semaine des droits des usagers

LE DROIT DE PARTICIPER
à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être

Pour joindre le CAAP de votre région :
1 877 767-2227



Centres d'assistance & d'accompagnement aux patients
caap

Semaine des droits des usagers

LE DROIT DE DONNER OU DE REFUSER son consentement aux soins

Pour joindre le CAAP
de votre région :
1 877 767-2227



Semaine des droits des usagers

**Les CAAP du Québec
sont heureux de
soutenir les aînés**
par des appels
d'amitié en ces temps
difficiles.



1 877 767-2227

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



CAAP sur le bail !

UN SERVICE DE SOUTIEN PERSONNALISÉ POUR VOUS AIDER À RÉGLER VOTRE PROBLÈME DE BAIL

Vivez-vous dans une résidence privée pour aînés (RPA) ? Avez-vous besoin d'aide pour résoudre un problème lié à votre bail ou aux services que vous recevez à la résidence ? À titre de proche aidant d'une personne vivant en RPA, aimeriez-vous être en mesure de bien la conseiller dans ce contexte ?

Sachez que les conseillers du **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** peuvent vous **informer**, vous **aider** et vous **accompagner** dans la recherche d'une solution à votre problème de bail.

Depuis 2019, les Caap à travers le Québec offre ce service aux résidents des RPA certifiés par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Pour l'année 2022-2023, nous avons assister et accompagner 142 démarches dans les RPA de notre région.



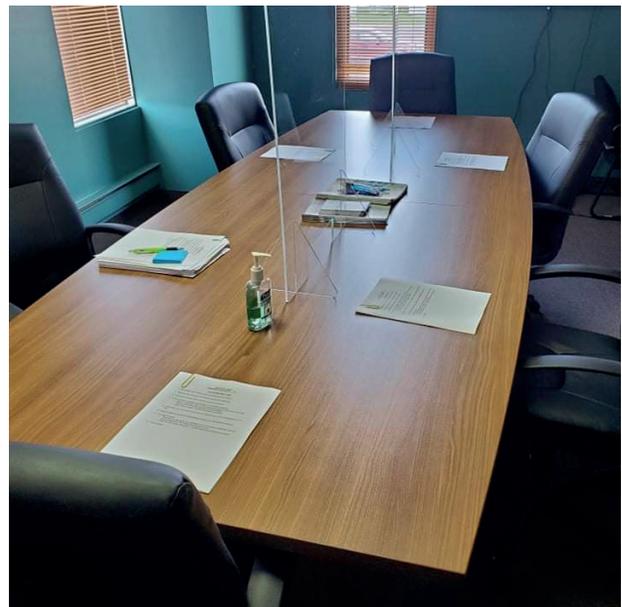
**20 décembre
2022**
Présentation aux
résidents de Sélection
Retraite Gatineau
sur les services
du CAAP Outaouais

1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Services d'information	53 résidents ou proches
Service d'assistance et d'accompagnement	88 résidents ou proches
Demandes conjointes	1
TOTAL des services rendus pour le service CAAP sur le bail	142

Les services d'assistance et d'accompagnement représentent l'ensemble des actions entreprises par nos conseillères pour aider le résident dans les différentes démarches qu'il souhaite entreprendre. Différentes démarches sont possibles et ont pour but de solutionner le litige présenté.

- **l'entente entre les parties :**
négociation entre le gestionnaire/ propriétaire de la résidence et la personne aînée/ proche dans le but d'en arriver à un accord
- **la conciliation :**
rencontre entre les parties se déroulant au Tribunal administratif du logement dont le rôle est d'aider les parties à trouver une solution au litige.
- **l'audience :**
une requête est d'abord déposée au Tribunal administratif du logement afin qu'un juge administratif rende une décision sur le litige présenté.

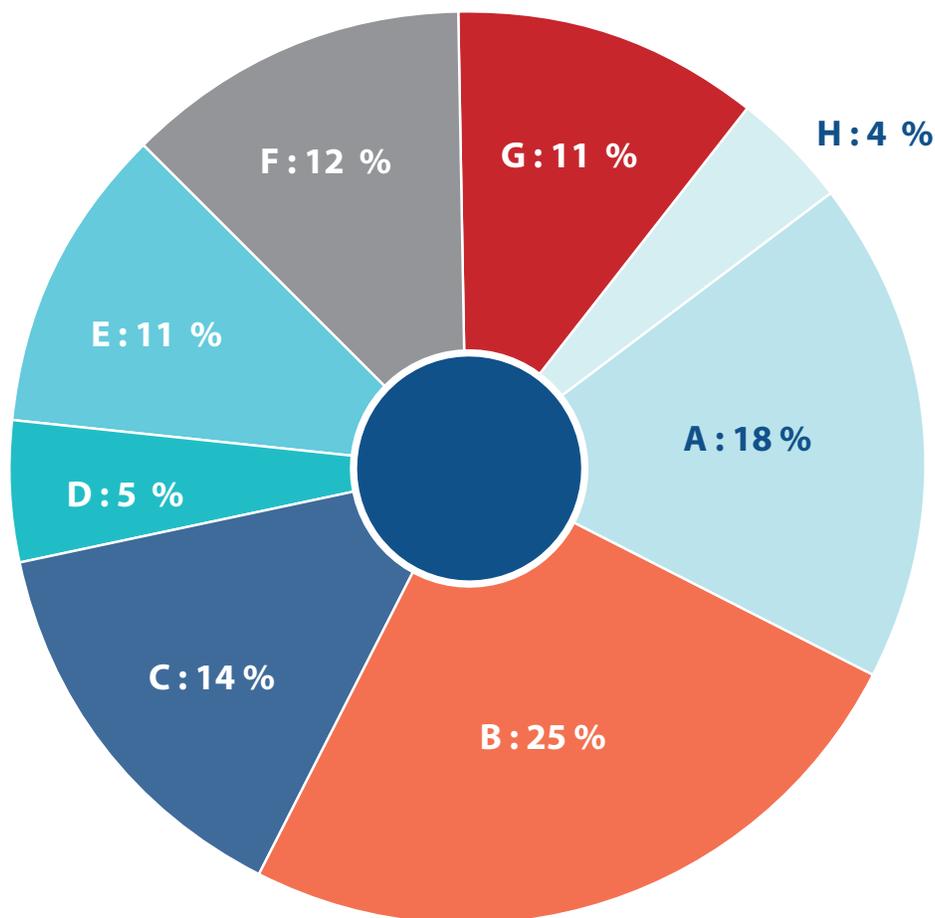




Statistiques CAAP sur le bail !

Nombre d'assistances : 53

SERVICE D'ASSISTANCE



A	Coût du loyer	18 %
B	Autre	25 %
C	Coût des services	14 %
D	Règlement interne	5 %
E	Renouvellement de bail	11 %
F	Révision du bail	12 %
G	Résiliation	11 %
H	Avis de modification bail	4 %

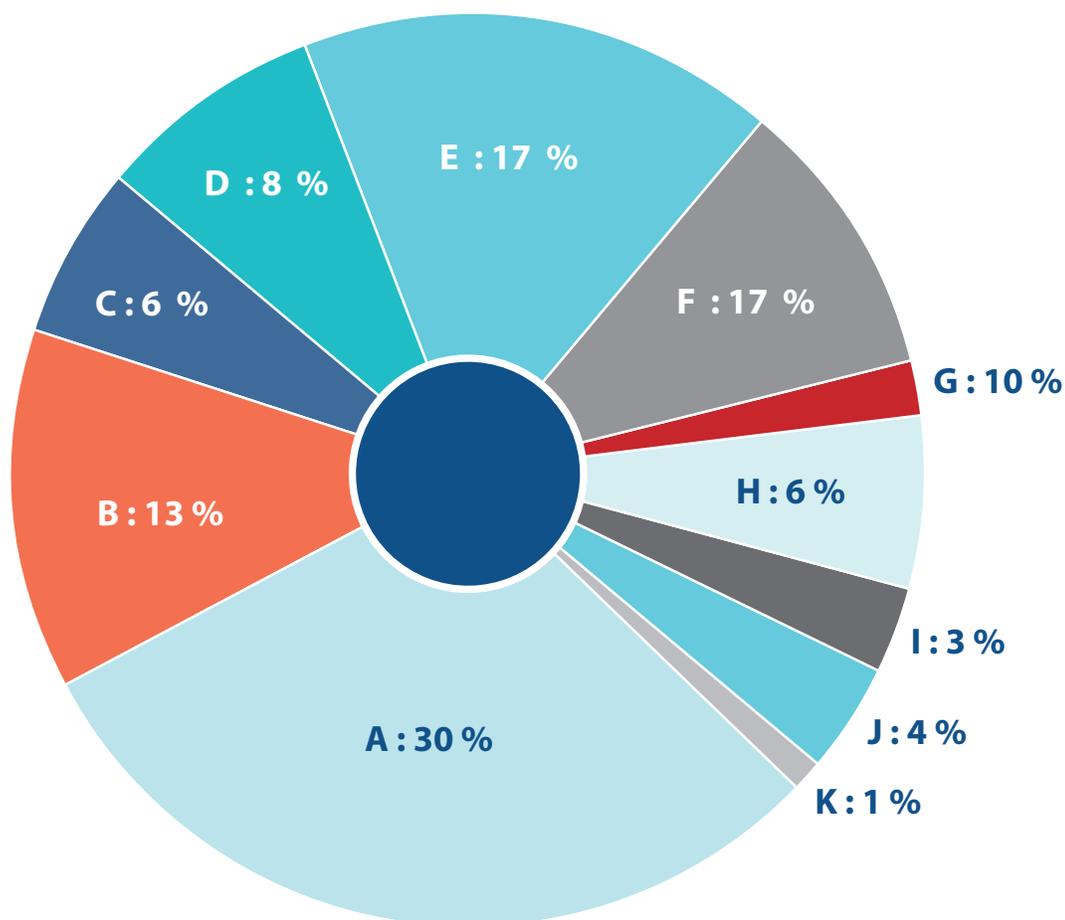
TOTAL	100 %
--------------	--------------

Statistiques

CAAP sur le bail !

MOTIFS DES SERVICES D'INFORMATIONS

Nombre de services d'information : 88

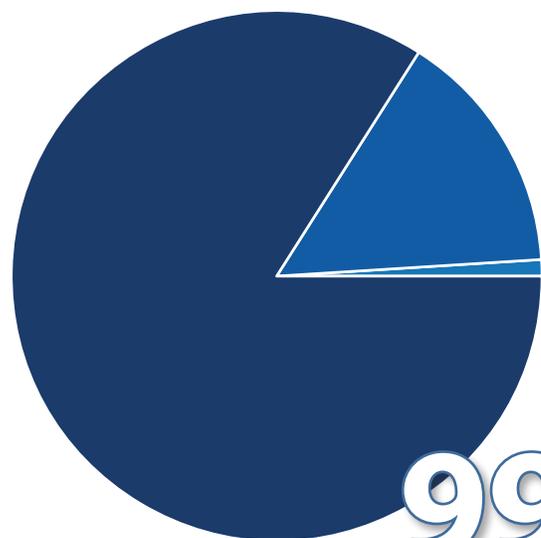


A	Service du Caap	30 %
B	Autres	13 %
C	Coût du loyer	6 %
D	Coût des services	8 %
E	Divers recours au bail	17 %
F	Renouvellement bail	10 %
G	Règlements internes	2 %
H	Résiliation	6 %
I	Révision de bail	3 %
J	Avis de modification bail	4 %
K	Éviction	1 %

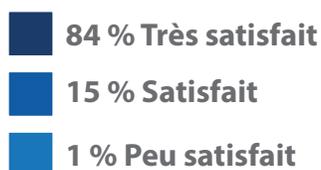
TOTAL 100 %

CAAP sur le bail ! 2022-2023

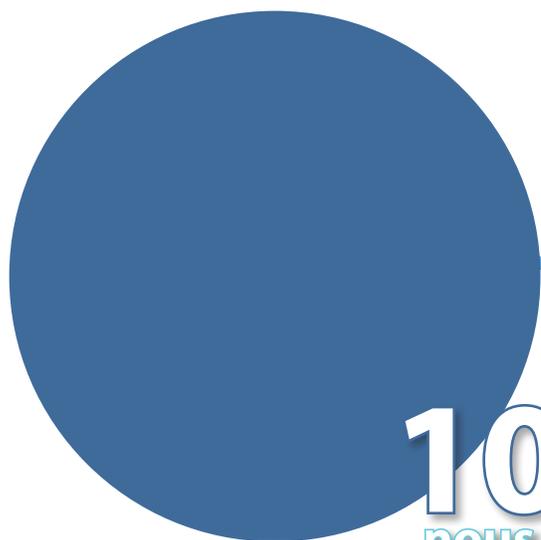
Satisfaction des personnes qui ont utilisé nos services en 2022-2023 (en %)



SATISFACTION GLOBALE :



99%
de satisfaction
globale



RECOMMANDERIEZ VOUS LE CAAP-OUTAOUAIS ?



100%
nous
recommanderaient

Résidences privées pour aînés

Vous ou un de vos proches pensez à la vie en résidence privée pour aînés (RPA) ?

Vous ou un de vos proches vivez présentement en résidence privée ?

INFORMEZ-VOUS!



Ces petits documents sont de vrais petits trésors! Ils sont faciles à lire et vous offre de l'information pertinente! Ils sont disponibles en ligne, mais vous pouvez communiquer avec nous afin de les recevoir par la poste!



819-770-3637 | 1 877-767-2227
www.caap-outaouais.ca
facebook.com/caap.outaouais