



RAPPORT ANNUEL

2023-2024

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Outaouais

92, boul. St-Raymond , bureau 203
Gatineau (Québec) J8Y 1S7
Tél.:819 770-3637
caap-outaouais.ca

■ TABLE DES MATIÈRES

- 05** Mot du président et des directrices générales
- 06** Les ressources humaines
- 07** Le conseil d'administration
- 08** Présentation / historique
- 08** Présentation / notre mandat
- 09** Présentation / nos membres
- 11** Portrait de la région Outaouais
- 12** Réalisations 2023-2024
- 14** Formations 2023-2024
- 16** Relations avec les acteurs du réseau
- 18** Les services offerts par le CAAP
- 19** Portrait des services
- 23** Portrait de la clientèle
- 24** Appréciation des usagers
- 25** Les droits de l'utilisateur
- 27** CAAP sur le bail
- 30** Statistiques CAAP sur le bail !
- 31** Statistiques de satisfaction
- 32** Résidences privées pour aînés

**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,
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

■ MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Nous sommes ravis de vous présenter le 30^e rapport annuel du CAAP-Outaouais, marquant ainsi notre trentième année d'existence. L'assistance et l'accompagnement sont au cœur même de notre ADN au sein du CAAP, plaçant l'utilisateur au centre de nos préoccupations depuis trois décennies.



Au cours de cette année, l'équipe du CAAP-Outaouais a connu des changements au niveau de ses ressources humaines. Après quatre ans de service, Katherine Gauthier a quitté son poste à la fin de novembre pour relever de nouveaux défis. En janvier 2024, nous avons eu le plaisir d'accueillir Mme Ndeye Bigue Ly pour la remplacer. Nous tenons à exprimer notre gratitude envers Mme Françoise Drapeau et Colette Paré pour leur travail exceptionnel durant cette période de transition.



Nous souhaitons également saluer l'excellent travail accompli par le conseil d'administration du CAAP-Outaouais. Mesdames Diane Limoges, Émilie Bouchard, Marie-Pier Larose, Anne Éthier, ainsi que Messieurs Gilles Marcoux et Louis-Philippe Lamarche. Nous vous remercions chaleureusement pour votre soutien et votre implication précieuse au sein de notre organisme au fil des années.

Les services offerts au cours de l'année 2023/2024 ont enregistré une augmentation significative de 23 %, témoignant de la forte demande des usagers d'exprimer leurs insatisfactions en matière de santé et services sociaux. Nous avons fourni 1308 assistances au cours de l'année passée. Notre équipe de conseillères a répondu de manière professionnelle, proactive, faisant preuve d'empathie et d'écoute attentive face à leurs usagers. Encore une fois merci pour votre excellent travail.

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance envers le ministère de la Santé et des Services Sociaux pour sa confiance au cours des trente dernières années, ainsi qu'envers le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour le financement qu'il nous octroie depuis 2019 pour le service CAAP sur le bail.

Michel Thibault
Président

Judith Ferreira Cunha
Directrice générale

■ RESSOURCES HUMAINES

Conseil d'administration

Judith Ferreira Cunha
Directrice générale

Françoise Drapeau
Conseillère aux
plaintes

Katherine Gauthier
Conseillère aux
plaintes et
au service
Caap sur le bail

Colette Paré
Conseillère aux
plaintes et
au service
Caap sur le bail

Ndeye Bigue Ly
Conseillère aux
plaintes et
au service
Caap sur le bail



■ 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	Retraitée
Gilles Marcoux	Administrateur	Gatineau	Retraité
Anne Éthier	Administratrice	Gatineau	Gestionnaire

Les membres du conseil d'administration se sont réunis lors de cinq assemblées ordinaires et une assemblée extraordinaire. **Huit personnes étaient présentes lors de notre assemblée générale annuelle (AGA) qui s'est tenue le 1^{er} juin 2023 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 deux reprises et le sous-comité des ressources humaines s'est réuni à deux reprises au cours de l'année 2023-2024.



■ 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 désirent 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.

En 2019, les CAAP du Québec se voient confier un nouveau mandat, celui de CAAP sur le bail, avec une subvention de la Société d'habitation du Québec. Ce nouveau mandat élargit l'offre des services offerts par les CAAP.

■ PRÉSENTATION/ NOTRE MANDAT

Nos activités se déroulent dans le cadre de deux mandats à la fois distincts et interconnectés. L'assistance et l'accompagnement sont au coeur de ces deux mandats. **Les CAAP sont des organismes indépendants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.**

Notre mandat principale depuis maintenant 30 ans découlait de la **loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS, section V, article 76.6 et 76.7) qui 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.**

Depuis le 9 décembre 2023, le gouvernement a mis en place une nouvelle loi pour le système de santé et services sociaux. Cette nouvelle loi a pour but d'offrir à la population un système de santé et de services sociaux plus efficace, plus humain et plus performant.

Depuis avril 2019, le CAAP est mandaté par le ministère de l'habitation du Québec (MHQ) pour informer et assister les locataires des RPA à propos de leur bail ainsi que de leurs droits et obligations. C'est le service CAAP sur le bail.

■ PRÉSENTATION/ LES 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 2023-2024, le CAAP-Outaouais compte 284 membres individuels et 7 membres- organismes pour un total de 291 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.

Outaouais



■ PORTRAIT DE LA RÉGION OUTAOUAIS

MRC	NOMBRE D'AHBITANTS	SUPERFICIE	NOUVEAUX SERVICES RENDUS
Gatineau	293 000	342 km ²	792
La Vallée -de-le-Gatineau	21 500	12 373 km ²	38
Collines-de-l'Outaouais	54 700	2 026 km ²	30
Papineau	26 000	2 904 km ²	31
Pontiac	14 400	12 826 km ²	26
TOTAL			917

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

On y retrouve :

- 7** Hôpitaux
- 20** 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
- 62** Résidences privées pour personnes âgées (RPA)
- 158** Organismes communautaires reconnus
- 5** Centres multiservices

■ RÉALISATIONS 2023-2024

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

12 avril	Séance d'information à CAGA (Colette)
14 avril	Kiosque au Mamantinée
22 avril	Kiosque au Salon Accès justice
26 avril	Séance d'information à l'Appui Outaouais
3 mai	Présentation au Comité des usagers en déficience physique (CUDP)
17 mai	Conférence avec Juridiqu
3 juin	Kiosque Connexions Outaouais
7 juin	Conférence lors de l'AGA du Comité déficience intellectuelle ou du trouble du spectre de l'Autisme (DITSA)
18 août	Séance d'information au Domaine Boisé (RPA)
26 septembre	Conférence au groupe Connexions Outaouais
21-22 octobre	Salon de la FADOQ
3 novembre	Kiosque au Grand Rendez-vous des aînées
15 novembre	Présentation au Comité des usagers des Collines
13 février	Présentation Association des retraités de l'Outaouais
12 mars	Présentation à Association des femmes monoparentales et recomposée de l'Outaouais



3 novembre - Kiosque au Grand Rendez-vous des aînées



22 avril - Katherine et Judith au Salon d'accès justice

Kiosque FADOQ

Nous avons accueilli plus de 5000 personnes lors de la fin de semaine du 21-22 octobre 2023.



Durant l'automne plus de 20 autobus parcouraient la ville de Gatineau en arborant notre enseigne publicitaire. Nous sommes fiers de nos 30 ans de service alors pourquoi pas partager notre fierté !

■ FORMATIONS 2023-2024

Voici la liste des sujets des formations suivies par l'équipe au cours de l'année 2023-2024 :

18 avril	Séance d'information - Cadre normatif PSOC
4 mai	Séance d'information avec le Curateur public
24 mai	Journée de formation à la 19 ^e édition de Le Point en Santé à Saint-Hyacinthe
25 mai	Webinaire Accompagner et protéger vos proches
19 juin	Séance d'information sur le TAL
21 août	Présentation du TAL par le Centre de justice de proximité
18 septembre	Séance d'information du TAL
25 septembre	Séance d'information sur les mises en demeure
20 novembre	Webinaire refonte de la santé-technologie
7 décembre	Agir pour créer des milieux ouverts à la diversité sexuelle et de genre
26 janvier	Séance d'information en ligne sur la fixation de loyer
15 février	Clinique juridique avec M ^e Antoine Morneau-Sénéchal
21 février	Webinaire Résident de RPA
22 février	Webinaire Maltraitance
4 mars	Mieux se connaître pour mieux collaborer
14 mars	Clinique juridique avec M ^e Antoine Morneau-Sénéchal
20 mars	Formation sur la maltraitance-amoureuse
21 mars	La Jarnigoine portant sur la littératie et le langage clair



14 avril - Le CAAP et le CUCI ont tenu un kiosque à la Mamantinée. Caroline (CUCI), Katherine et Colette étaient au rendez-vous!



24 mai - Employées du Caap-Outaouais et du Caap Montérégie dans le cadre de la Journée de formation Le Point en Santé à Saint-Hyacinthe

■ FORMATIONS 2023-2024

Rencontres mensuelles du Caap-Outaouais :

- 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 d'équipe du Caap-Outaouais



Rencontre des DG de la FCAAP

MÉDIA SOCIAUX

Notre page Facebook compte, à ce jour, 740 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 autres DG des CAAP

REPRÉSENTATIONS

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

- Invité observateur au sein du CUCI du CISSS de l'Outaouais
- Invité observateur du sous-comité des communications 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



■ LES SERVICES OFFERTS PAR LE CAAP

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 :

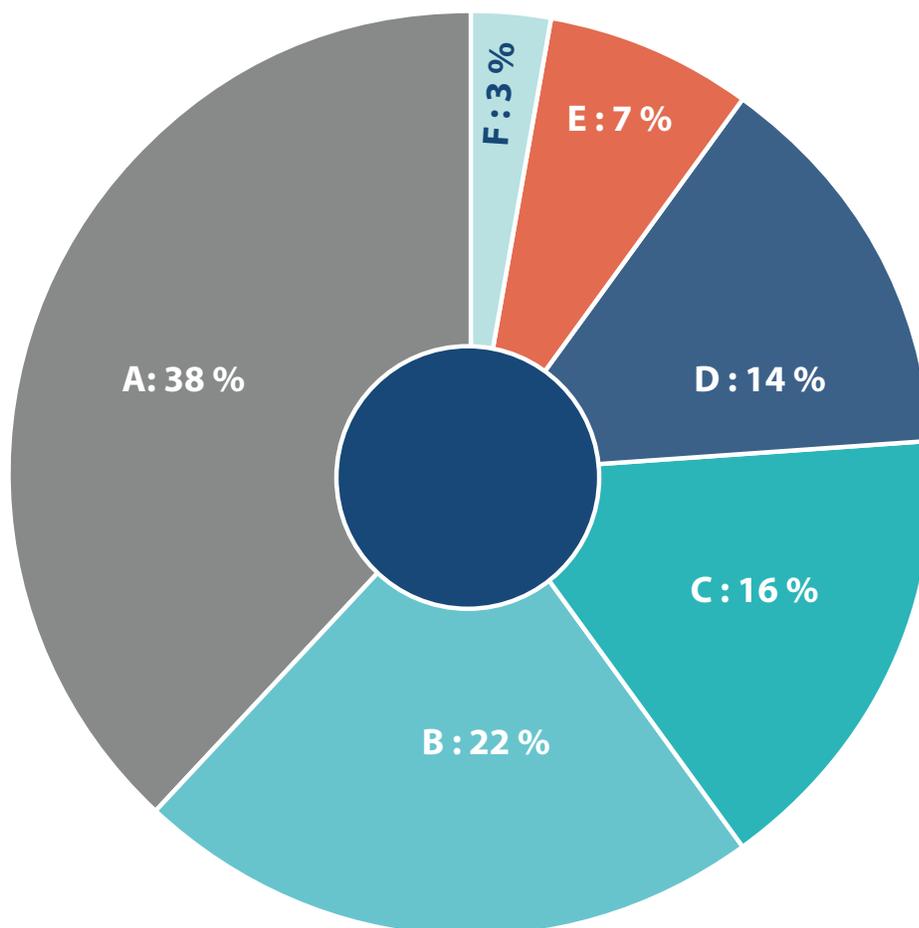
- Discuter de la situation pour l'aider à cerner et à clarifier la nature de sa plainte ;
- Cerner et clarifier la nature de sa plainte;
- Le renseigner sur le processus de plainte et des documents requis ;
- Produire au besoin, une ébauche de lettre de plainte qu'il signera ;
- L'accompagner lors d'une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

PORTRAIT DES SERVICES EN COURS D'ANNÉE 2023-2024

	2024	2023	DIFFÉRENCE
Information individuelle	225	249	-24
Plainte LSSSS RPA	533 100	383 93	+150 +7
Plainte médicale	155	109	+46
Soutien conseil LSSSS RPA	141 210	109 166	32 44
Signalement LSSSS RPA	24 10	15 17	9 -7
SERVICES RENDUS	1398	1141	+257

PORTRAIT DES SERVICES

LES OBJETS DE PLAINTE 2023-2024



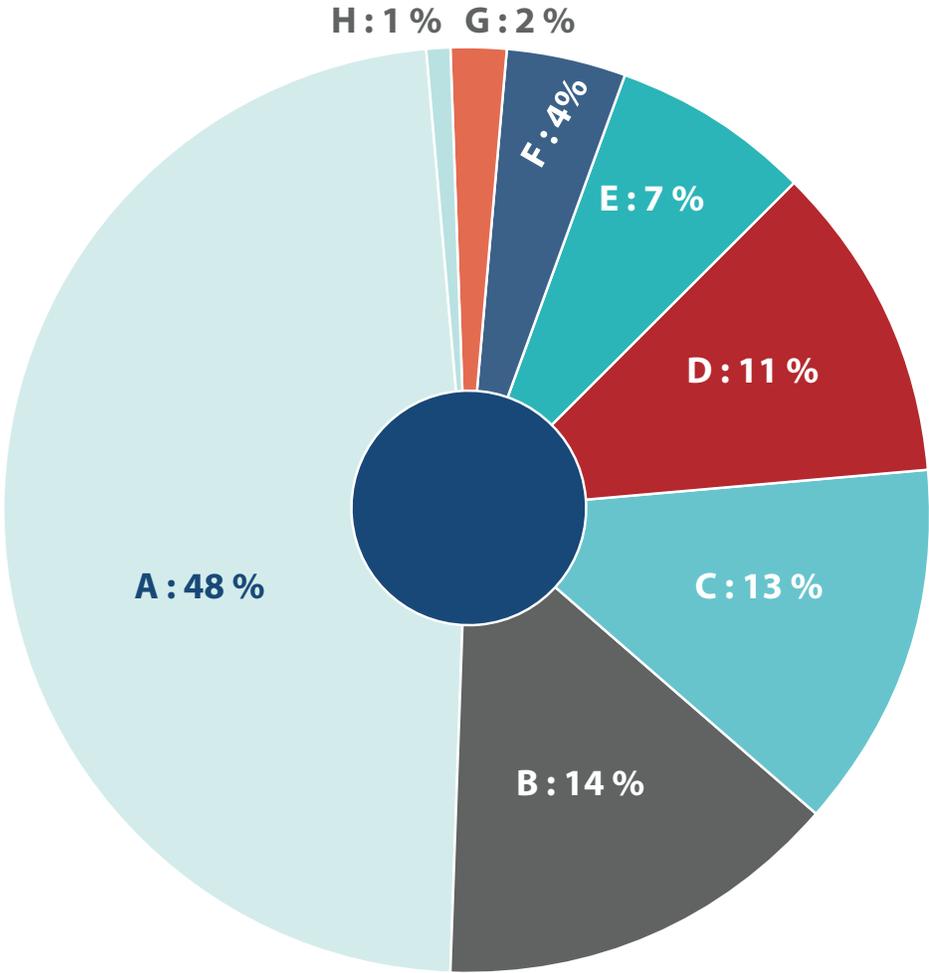
A	Soins et services dispensés	38 %
B	Relations interpersonnelles	22 %
C	Accessibilité et continuité des services	16 %
D	Organisation du milieu et ressources matérielles	14 %
E	Autres motifs	27 %
F	Aspect financier	3 %

TOTAL

100%

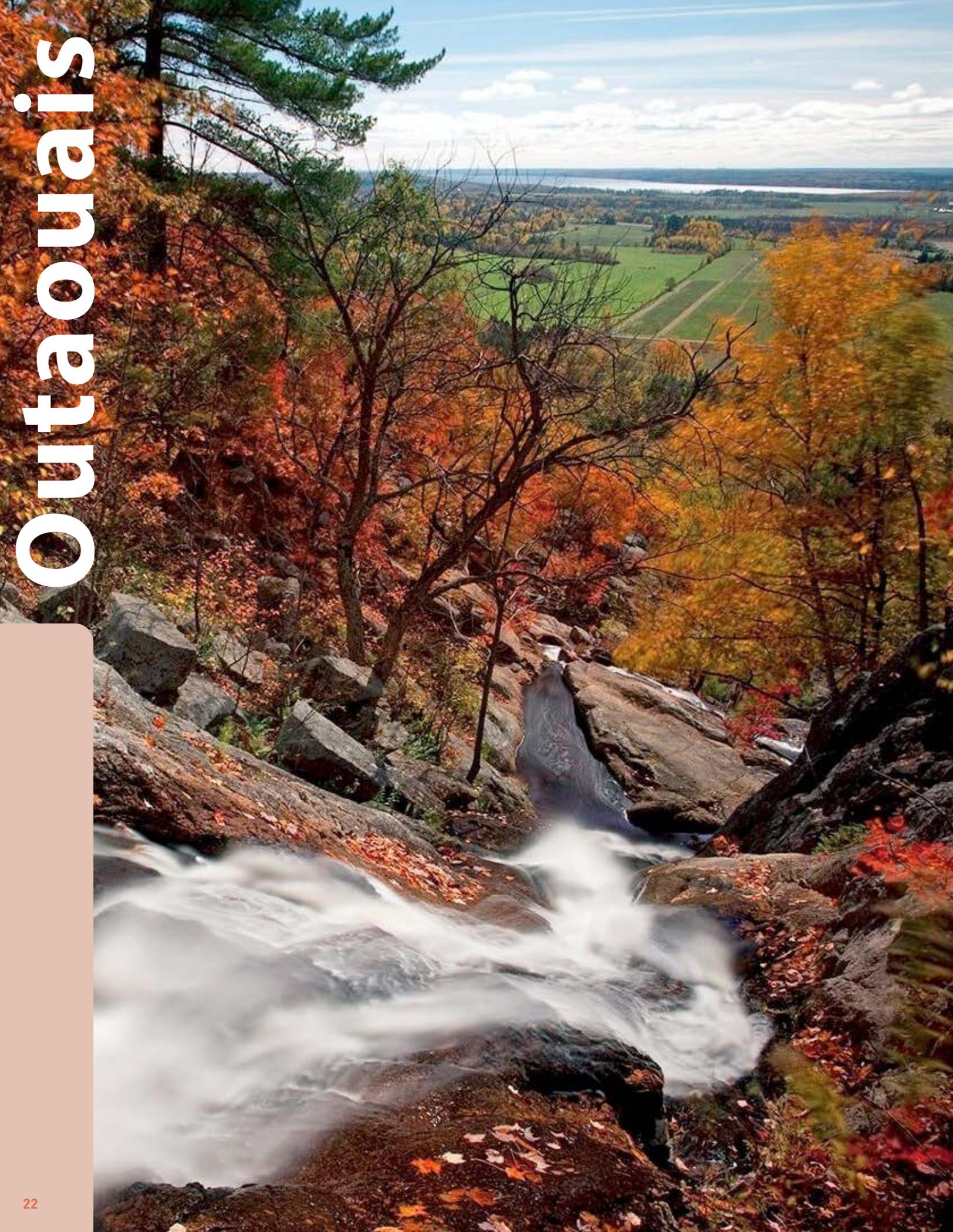
PORTRAIT DES SERVICES

LES ÉTABLISSEMENTS VISÉS 2023-2024



A	Centres hospitaliers	48 %
B	Centres jeunesse	14 %
C	Autres	13 %
D	CLSC	11 %
E	Centres jeunesse	7 %
F	CHSLD	4 %
G	Centres hospitaliers soins psychiatriques	2 %
H	Organismes communautaires	1 %

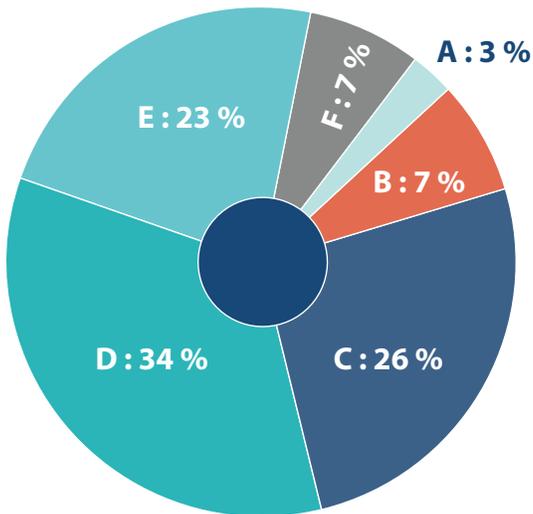
TOTAL		100%
--------------	--	-------------



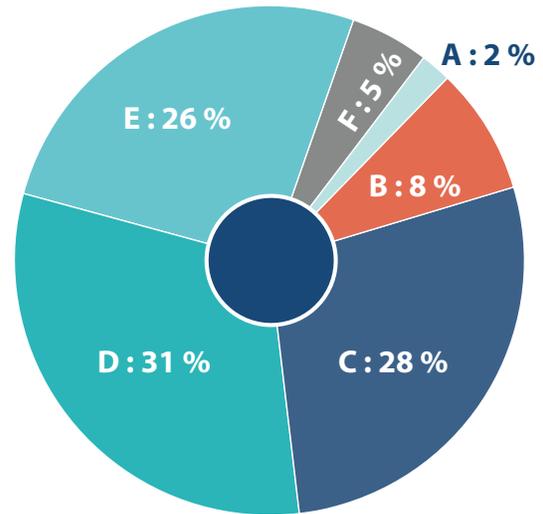
Outaouais

■ PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

GROUPES D'ÂGE



2023-2024



2022-2023

A	0-17 ans	3 %
B	18-34 ans	7 %
C	35-54 ans	26 %
D	55-69 ans	34 %
E	70-84 ans	23 %
F	85 ans et +	7 %

TOTAL 100%

A	0-17 ans	2 %
B	18-34 ans	8 %
C	35-54 ans	28 %
D	55-69 ans	31 %
E	70-84 ans	26 %
F	85 ans et +	5 %

TOTAL 100%

■ APPRÉCIATION DES USAGERS SOUS LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Je suis très satisfaite des clarifications apportées. Gros merci pour votre assistance. Très apprécié. - L. Brazeau

Mille mercis pour la lettre, je n'aurais pas pu mieux la faire moi-même ! Elle décrit très bien comment tout s'est déroulé. - N. Clément

Nous avons pris connaissance de l'ébauche de la lettre et elle est parfaite. Merci beaucoup pour votre temps et votre aide. - M. Léonard

Un gros MERCI pour votre travail professionnel ! - Carmen

Merci beaucoup pour votre travail fantastique ! - Gen N.

Thanks for listening and for you help. - Joanne

Merci beaucoup à votre équipe, ma situation s'est grandement améliorée depuis la rédaction de ma lettre de plainte ! - Julie

Je vous remercie infiniment pour votre assistance. - E.K.

Je vous remercie énormément de votre aide et de votre appui. - Adèle

■ LES DROITS DE L'USAGER

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'utilisateur 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.

■ 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 123 démarches dans les RPA de notre région.



8 juin 2023
Manoir de Buckigham,
présentation Caap sur le bail !

CAAP SUR LE BAIL

1 ^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024	
Service d'information	40 résidents ou proches
Service d'assistance et d'accompagnement	83 résidents ou proches
Total de services rendus pour le service CAAP sur le bail	123

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 :**

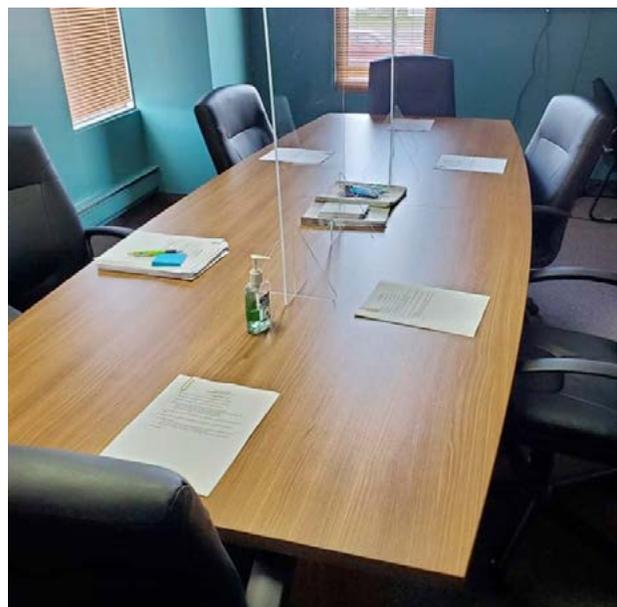
négociation entre le gestionnaire/ propriétaire de la résidence et la personne aînée dans le but d'en arriver à un accord.

- **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 :**

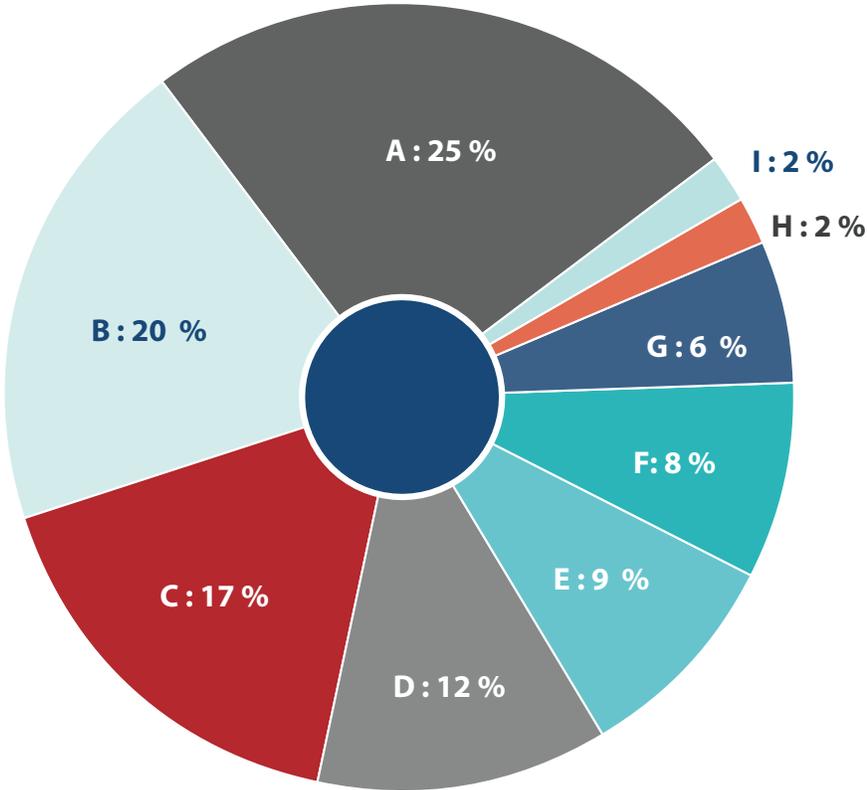
une requête est déposée au Tribunal administratif du logement qui statuera sur le litige par un jugement.



CAAP SUR LE BAIL

NOMBRE DE SERVICES D'INFORMATION : 40

MOTIF DE SERVICE D'INFORMATION

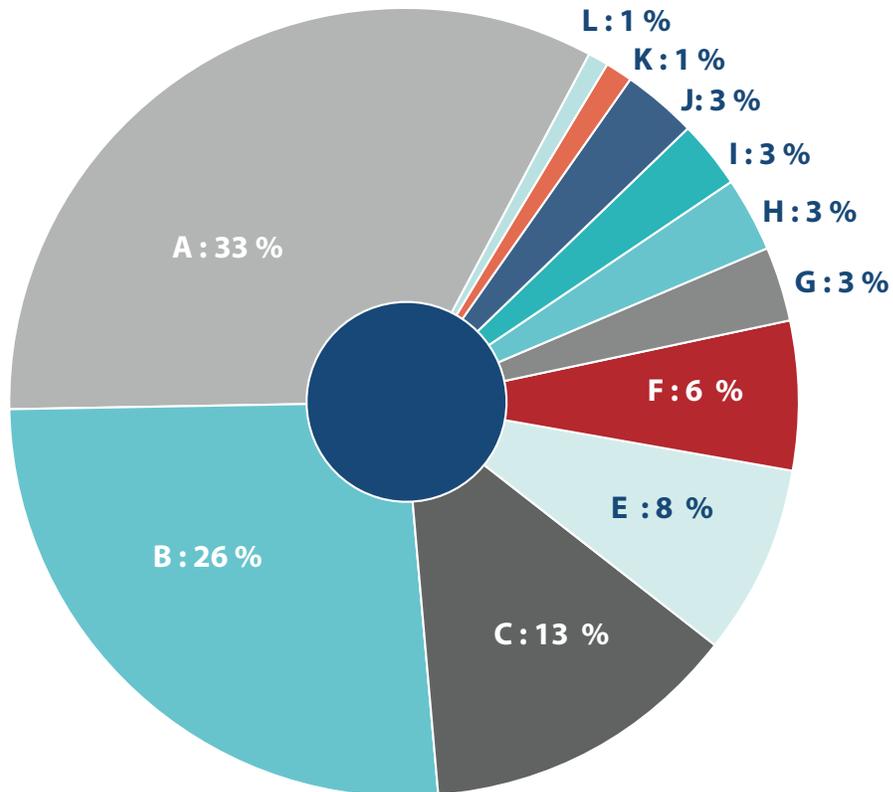


A	Services des CAAP	25 %
B	Divers recours bail	20 %
C	Autres	17 %
D	Coût des services	12 %
E	Résiliation	9 %
F	Coût du loyer	8 %
G	Renouvellement bail	6 %
H	Règlements internes	2 %
I	Éviction	2 %
TOTAL		100%

■ STATISTIQUES CAAP SUR LE BAIL

NOMBRE DE SERVICES D'ASSISTANCE : 83

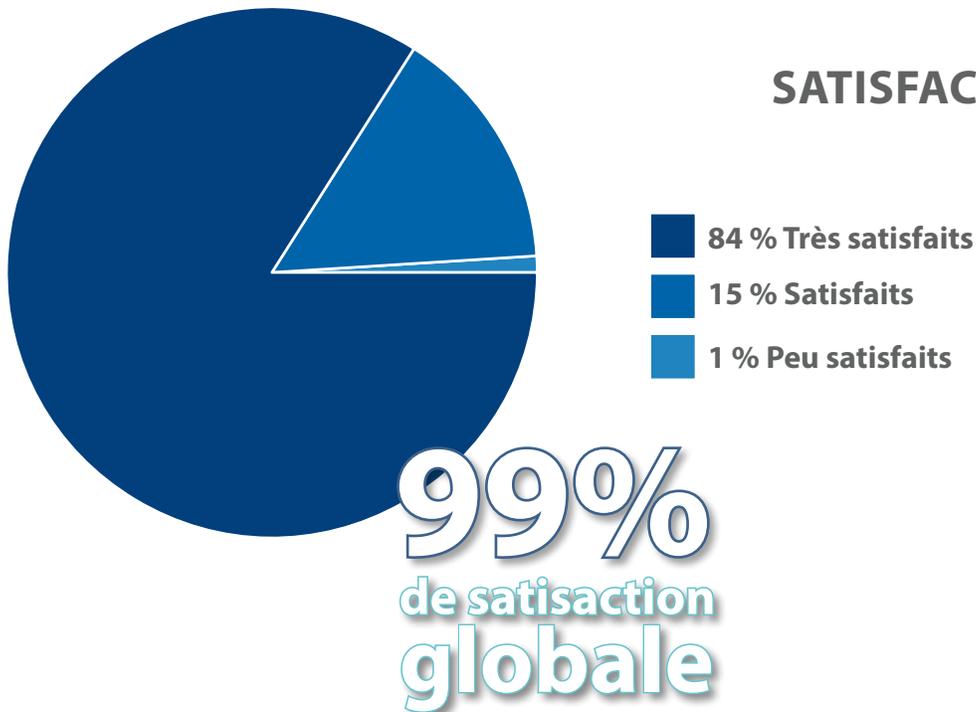
SERVICE D'ASSISTANCE



A	Divers recours au bail	33 %
B	Soutien à la personne	26 %
C	Renouvellement bail	13 %
D	Coût des services	8 %
E	Résiliation	6 %
F	Coût des services	3 %
G	Entente entre les parties	3 %
H	Autre	3 %
I	Règlements internes	3 %
J	Éviction	1 %
K	Conciliation au TAL	1 %
TOTAL		100%

■ CAAP SUR LE BAIL 2023-2024

SATISFACTION DES PERSONNES QUI ONT UTILISÉ NOS SERVICES EN 2023-2024 (EN %)



■ RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂNÉ(E)S

Vous ou un de vos proches pensez à la vie en résidence privée pour âgés (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 offrent 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

caap-outaouais.ca

 Caap Outaouais