

# CAAP

## Capitale-Nationale



# Rapport annuel 2024-2025

# Table des matières

<b>Table des matières</b>	<b>2</b>
<b>Retour sur l'année</b>	<b>3</b>
<b>Mission, Vision, Valeurs, Mandats</b>	<b>4</b>
<b>Analyse des tendances</b>	<b>6</b>
<b>Nos services</b>	<b>9</b>
<i>Les services d'information</i>	10
<i>Les services d'A&amp;A</i>	11
<i>Appréciation des services</i>	12
<i>Les services d'A&amp;A du RSSS</i>	13
<i>Les services d'A&amp;A de CAAP sur le bail</i>	20
<b>Portrait des usager-ères</b>	<b>23</b>
<b>AGA, gouvernance et équipe</b>	<b>27</b>
<b>Partenariats et activités</b>	<b>29</b>
<b>Communications</b>	<b>32</b>
<b>Finances et administration</b>	<b>33</b>
<b>Prospectives</b>	<b>34</b>

## Acronymes

A&A : Assistance et accompagnement
CAAP : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHU : Centre hospitalier universitaire de Québec-Université Laval
CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
CPQS : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
FCAAP : Fédération des CAAP
LGSSSS : Loi sur la gouvernance des services de santé et les services sociaux
MAMH : Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MDE : Médecin examinateur
MDR : Comité de révision
MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDC : Protecteur du citoyen
REP : Régime d'examen des plaintes
RPA : Résidence privée pour aînés
RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux
TAL : Tribunal administratif du logement

### À noter :

*Les données exprimées en % dans ce rapport ont été arrondies au 0.5% près.*

**10,45% - 10,5 %**

*Les citations des usager-ères présentées dans ce rapport proviennent intégralement des commentaires laissés dans les sondages, et ce, de façon anonyme. Nous nous sommes permis d'enlever les coquilles le cas échéant.*

**« Satisfaction 100% »**

# Retour sur l'année

*C'est avec le sentiment du devoir accompli que l'équipe et le conseil d'administration (CA) vous présentent le Rapport annuel 2024-2025 du CAAP-Capitale-Nationale.*

*À l'hiver 2025, le CAAP est passé à une équipe de neuf personnes, dont sept se consacrent à l'intervention. Après une période de stabilité entre 2019 et 2024, l'année a été marquée par plusieurs changements au sein de l'équipe. En effet, quatre des sept conseiller-ères en intervention sont entré-es en poste depuis mars 2024. Cette nouvelle dynamique d'équipe est source d'élan et de renouveau – stimulante à plusieurs égards, mais non sans défis.*

*Ces changements au sein de l'équipe sont allés de pair avec la mise en œuvre du plan stratégique 2024-2027. Ce contexte de renouvellement a constitué une occasion de consolider nos procédures de travail, de les actualiser et de les adapter aux besoins des nouveaux membres de l'équipe – tout en rafraîchissant la mémoire des plus anciens.*

*Par ailleurs, nous avons précisé notre offre de services à la lumière des modifications apportées au Régime d'examen des plaintes, dans la perspective de l'entrée en vigueur, le 1er décembre 2024, de la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux.*

*Malgré tous ces changements, comme vous pourrez le constater dans les pages qui suivent, notre année fut marquée par une augmentation de 72 % des nouvelles demandes de services d'assistance et d'accompagnement ! Considérant l'augmentation de près de 60 % en 2023-2024, c'est un défi pour l'organisation de maintenir ce rythme intense tout en préservant la qualité des services offerts à la population. Notre jeune équipe est cependant au rendez-vous !*

**Justine Després**  
Présidente

**Ian-Renaud Lauzé**  
Directeur général

# Mission

Le CAAP-Capitale-Nationale informe, assiste et accompagne toute personne ou groupe de personnes insatisfaits de services publics reçus en matière de santé, de services sociaux et d'hébergement, et ce, dans le respect de sa volonté, de ses capacités et de ses droits en visant sa satisfaction tout au long de la démarche. Le CAAP a également une responsabilité sociale de signaler des situations d'intérêt public lorsque cela est nécessaire.

# Vision

Développer, dans notre communauté, la conviction que la prise en main des insatisfactions contribue à l'amélioration des services publics.

## Orientations stratégiques et actions spécifiques en 2024-2025

*En janvier 2024, le conseil d'administration du CAAP a adopté un plan stratégique. Voici les principales actions réalisées par l'équipe au cours de la dernière année, en lien avec les quatre orientations que nous nous sommes données comme organisation.*

### Clarifier et consolider les services

- Bonifier et documenter la trajectoire des services destinée à toute personne faisant appel au CAAP.
- Regrouper et réviser l'ensemble des procédures liées à la dispensation des services dans un recueil de procédures.
- Mieux identifier, nommer et structurer les approches et techniques d'intervention utilisées au CAAP.

### Travailler à un CAAP encore plus performant

- Découvrir une nouvelle culture organisationnelle dans le contexte d'une équipe qui s'agrandit et qui a changé-e ;
- Consolider l'accueil de nos usager-ères, clarifier les trajectoires de services parallèlement à l'optimisation de nos outils de gestion de dossier ;
- Préparer l'entrée en vigueur de la LGSSSS au 1er décembre 2024 ;
- Partager maintenant avec 4 autres CAAP un site web pour être plus efficace.

# Valeurs

## L'amélioration de la société

Nous nous engageons à utiliser les mécanismes à notre disposition pour contribuer au bien-être de notre communauté.

## Le pouvoir d'agir

L'individu est l'acteur de sa démarche. À travers notre écoute et notre engagement, nous favorisons le pouvoir d'agir de chaque personne dans sa démarche.

## La personne avant le processus

Nous nous adaptons aux besoins de chaque personne et nous nous assurons de placer l'individu au centre de sa démarche.

## La dignité

Nous accueillons et accompagnons chaque personne sans jugement, dans le respect de son identité, de ses émotions, de son histoire ainsi que de ses capacités.

## Grandir en influence et notoriété

- Créer un outil d'information destiné aux intervenant-es du CIUSSS relativement aux baux de RPA et présentation de celui-ci aux cadres, coordonnateur-trices et aux équipes de soutien à domicile;
- Développer en continu un solide partenariat avec les trois commissariats de la région dans une perspective commune de donner un meilleur accès au REP.

## Accompagner et assister davantage de clientèles

- Travailler sur les processus d'accueil des usager-ères vivant des situations prenantes, complexes, parfois même dramatiques (décès, perte d'autonomie, intervention de la DPJ...), avec le souci de permettre l'expression de leur insatisfaction face au RSSS.

# Mandats

Nos activités se déroulent dans le cadre de deux (2) mandats à la fois distincts et interconnectés. L'assistance et l'accompagnement sont au cœur de ces deux mandats.

En vertu de la nouvelle Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS), Santé Québec (SQ) mandate le CAAP pour informer, assister et accompagner les usager-ères du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui vivent une insatisfaction et qui souhaitent porter plainte auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) ou du Protecteur du citoyen (PDC) dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP). C'est le service RSSS.

De plus, depuis avril 2019, le CAAP est mandaté par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et la Société d'habitation du Québec pour informer et assister les locataires des Résidences privées pour aînés (RPA) relativement à leurs droits et obligations comme locataire de RPA. C'est le service CAAP sur le bail.

# Analyse des tendances et défis rencontrés par nos usager·ères

La relecture des rapports des années précédentes met en lumière une tendance persistante : les situations vécues par les usager·ères qui font appel à nos services gagnent en complexité. Cette impression de répétition s'explique par le fait que les insatisfactions rapportées – qu'elles relèvent du mandat du Régime d'examen des plaintes (REP) ou du mandat CAAP sur le bail – sont souvent le reflet de problématiques sociales plus larges. Voici les principaux thèmes qui ont retenu notre attention cette année.

## Des services dans un contexte de vulnérabilité

Certaines demandes témoignent d'un contexte de vulnérabilité ou de transitions de vie difficiles : perte du permis de conduire entraînant une prise de conscience d'une perte d'autonomie, inquiétudes familiales quant à l'avenir d'un enfant vivant avec une déficience intellectuelle, etc.

Ces situations traduisent non seulement la complexité des histoires de vies rapportées, mais aussi la volonté des usager·ères de se mobiliser, de mieux comprendre leur situation et de contribuer à l'amélioration des soins et services reçus.

## Vulnérables dans leurs RPA

Dans le cadre de notre mandat sur le bail, les insatisfactions en résidences privées pour aînés (RPA) s'inscrivent dans la continuité des enjeux soulevés dans le REP. L'isolement social, souvent accentué en RPA, exige une vigilance particulière quant au respect du pouvoir d'agir des personnes qui y résident.

Une part importante de nos services offerts en RPA concernent le renouvellement du bail, notamment en lien avec des hausses de loyers jugées abusives ou des facturations de soins et services difficiles à comprendre pour les résident·es et leurs proches.

Les relations avec les représentant·es des RPA ne sont pas toujours harmonieuses. Une dynamique de méfiance peut s'installer, notamment en raison du double rôle joué par les RPA, à la fois responsables des soins et services, et entreprises ayant des objectifs financiers à atteindre.

La peur des représailles est bien présente, puisqu'il s'agit avant tout d'un milieu de vie pour les personnes résidentes. Lorsqu'elles sont insatisfaites des services de leur RPA, ces personnes se retrouvent dans une situation de vulnérabilité, car elles dépendent des services offerts par leur RPA pour maintenir leur autonomie. La question revient souvent : « Si je fais part de mon insatisfaction, est-ce que je vais payer pour avoir osé m'exprimer? ».

Au CAAP, nous reconnaissons que des relations saines et de qualité avec le personnel constitue un gage de bienveillance et de bien-être dans une RPA.

« L'aide apportée par (le CAAP m'a) donné le courage de faire le nécessaire pour assurer le meilleur bien-être possible pour ma mère de 95 ans. Je vous en suis extrêmement reconnaissante. »

## Santé mentale

Parmi les demandes les plus fréquentes figurent celles liées aux soins non volontaires. Ces situations posent un défi particulier, car elles s'inscrivent dans un parcours judiciaire limitant la liberté d'action des personnes concernées. Dans ce contexte, nous adoptons une posture d'écoute attentive et sans jugement. afin de reconnaître la singularité de chaque personne et de lui offrir un espace pour exprimer ses insatisfactions.

L'objectif : qu'elle puisse être entendue, même dans un cadre contraint.

La majorité de ces demandes proviennent de personnes sous ordonnance qu'elles soient hospitalisées, en ressources intermédiaires ou suivies en consultation externe. Les insatisfactions portent principalement sur la remise en question du diagnostic, des difficultés de communication avec le-la psychiatre, ainsi que sur les soins et services reçus de la part des intervenant-es en unité de soins.

### Facturation des soins aux personnes à statut précaire

Chez les personnes immigrantes ayant un statut temporaire ou irrégulier, les insatisfactions portent principalement sur l'accueil en milieu hospitalier et la facturation des soins reçus. Ces expériences sont souvent marquées par un sentiment de malaise, nourri par des barrières de communication, un manque de reconnaissance de leurs réalités et une impression de ne pas être compris-es par le personnel hospitalier. Le

statut migratoire précaire vient amplifier ce malaise, en plaçant la personne au cœur d'un dilemme : celui d'avoir besoin de soins, parfois urgents, dans un système public qui a le devoir d'assurer une prise en charge humaine et sécuritaire, tout en étant confronté à une administration soucieuse de vérifier sa capacité à en assumer les coûts.

Ce tiraillement soulève une question éthique : comment garantir le droit à des soins de qualité, reçus dans le respect de la dignité de la personne, tout en tenant compte des contraintes financières du réseau? Dans ce contexte, les

usager-ères expriment le besoin d'être pleinement informé-es des coûts des soins, mais également leur attente d'un accueil humain, et d'une prise en charge qui respecte leur droit à recevoir des soins et services de qualité.

### Direction de la protection de la jeunesse

Les interventions de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) représentent également une source importante d'insatisfactions. Les parents que nous accompagnons rapportent un fort sentiment d'incompréhension, d'injustice et de partialité dans les décisions des intervenant-es.

Dans les situations de séparation, les violences physiques ou psychologiques semblent parfois négligées ou mal prises en compte dans l'évaluation du contexte familial.

Quant aux parents immigrant-es, les enjeux linguistiques et culturels sont souvent insuffisamment considérés par les intervenant-es de la DPJ.



## Facturation des frais de transport post-hospitalier

La facturation de certains soins et services soulève des préoccupations, notamment en ce qui concerne les frais de transport après une hospitalisation. Nous avons accompagné des personnes âgées – et leurs proches – qui n’avaient pas été informées qu’elles devraient assumer elles-mêmes les frais de retour à domicile, pas plus qu’à leurs proches.

L’une de ces situations a d’ailleurs fait l’objet d’une intervention du Protecteur du citoyen, qui est venu rappeler qu’en vertu de la politique gouvernementale sur le déplacement des usager-ères de 65 ans et plus, le transport interétablissement ainsi que le retour à domicile est à la charge des établissements.

L’existence de mesures de protection ne suffit pas : leur efficacité repose sur leur application rigoureuse et sur l’accès à l’information. Lorsque les politiques en vigueur ne sont ni appliquées, ni connues, les usager-ères ne peuvent en bénéficier pleinement. Dans ce contexte, l’aide du CAAP contribue concrètement à améliorer l’accessibilité aux soins et services.



## L'importance de l'A&A

Nous aidons les usager-ères lors de la réception de tout document ou de toute communication provenant des instances d’analyse ou d’enquête. À cette étape, si la personne le souhaite, elle peut échanger avec nous sur le contenu des décisions rendues dans le cadre de sa démarche.

« **Malgré la difficulté et la complexité de nos problèmes et la limite de votre pouvoir d'intervention, le travail accompli par votre équipe est remarquable.** »

Certaines décisions – par exemple les refus de traitement émis par le CPQS ou le MDE en vertu des articles 674 et 686 de la LGSSSS – peuvent susciter un fort sentiment d’incompréhension. Ces refus sont souvent

formulés sans explication, ce qui alimente chez plusieurs personnes le sentiment de ne pas avoir été entendu-e.

Par ailleurs, la formulation des conclusions – parfois marquée par un langage administratif complexe – constitue une barrière à la compréhension pour certaines personnes. À cette étape, notre rôle est d’accueillir les réactions de la personne, d’écouter son interprétation et de l’accompagner dans l’appropriation du contenu, en lui offrant des explications adaptées et un espace d’échange sans jugement. Lorsque c’est pertinent, nous l’informons également sur les suites possibles.

Notre accompagnement couvre aussi le suivi des recommandations formulées par le CPQS ou le Protecteur du citoyen. Bien que ce soutien ne soit pas nouveau, nous constatons que certaines conclusions ne permettent pas toujours d’identifier clairement les recommandations et n’incluent pas d’indications précises pour en assurer le suivi, tant pour la personne concernée que pour notre équipe.

# Nos services

Nos services sont offerts dans l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale. Ils s'adressent tant à ses résident-es et leurs proches qu'aux personnes de l'extérieur ayant reçu des services sur notre territoire. En 2024-2025, 1764 personnes ont fait appel à nos services, comparativement à 1860 personnes pour l'année précédente, incluant les personnes qui furent représentées par un proche (157 en 2024-2025).

Cette baisse de 9,5 % s'explique par une diminution de 359 du nombre de services d'information. À l'inverse, nos services d'A&A, qui sont au cœur de notre mission, ont connu une hausse marquée.

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

		2024-2025			2023-2024		
		Ouverts en début d'exercice	Nouveaux	Total	Ouverts en début d'exercice	Nouveaux	Total
Services A&A	RSSS	128	415	543	51	258	309
	Bail	57	241	298	149	90	180
Services d'info		-	-	981	-	-	1340
Grand total		-	-	1822	-	-	1829



« Une chance que le CAAP existe car la personne qui m'a aidée dans ma situation difficile a su bien me comprendre et (de m')encadrer dans mes démarches. Je me suis sentie moins seule et très bien accompagnée. J'ai sentie (...) mes démarches beaucoup moins lourdes. »

# Les services d'information

Les services d'information permettent de répondre aux questions de la population sur tout ce qui touche de près ou de loin à notre mission : information sur leurs droits, le REP, les baux de RPA et les différents recours possibles. Il s'agit de la porte d'entrée de nos services d'A&A, que nous présenterons plus loin dans ce rapport. Lorsque les demandes des personnes qui nous contactent dépassent notre mission, nous les référons vers une ressource davantage appropriée à leur besoin.

Cette année, 981 personnes (1340 en 2023-2024) ont utilisé le service d'information. Dans plusieurs cas, le simple fait d'avoir été accueillies et écoutées, a répondu aux attentes des personnes qui nous ont contactés.

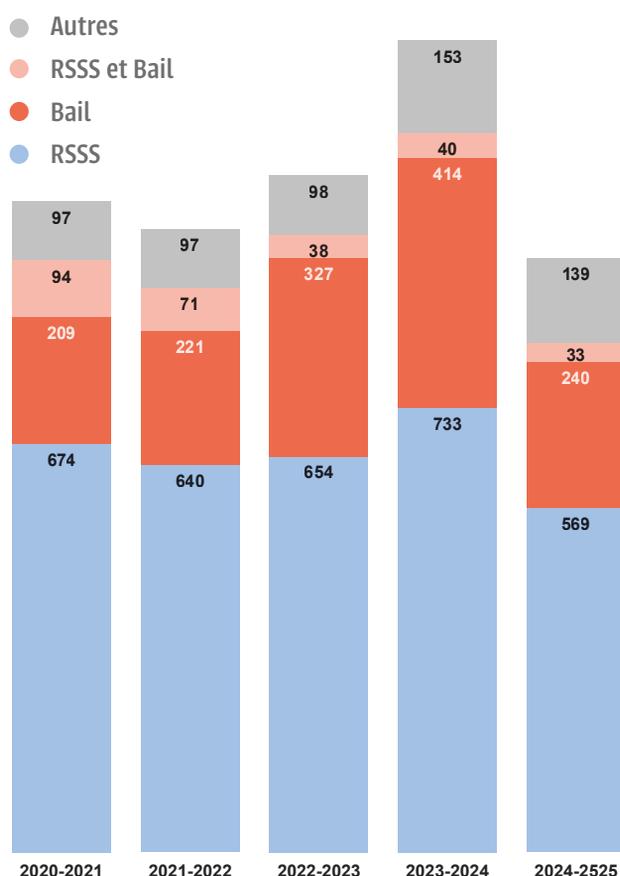
Dans la continuité des travaux amorcés en 2023, nos pratiques et procédures internes ont été mises à jour afin de mieux distinguer les services d'information générale de ceux relevant de l'A&A. Cette clarification vise à s'assurer que les services d'information demeurent bien ce qu'ils sont censés être, tout en uniformisant nos pratiques avec celles des membres de la FCAAP.

Ainsi, plusieurs services auparavant classés comme de l'« information » sont désormais considérés comme relevant de l'accompagnement et de l'aide à la compréhension.

Il est à noter que 215 personnes que nous avons informées ont été redirigées vers les CAAP de leur région, en prenant le temps, au besoin, de répondre à leurs questions sur les services offerts par les CAAP.

« **Merci, j'ai obtenu ce que je voulais, soit aucune augmentation du prix du loyer pour mon père compte tenu du court délai de préavis** »

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



# Les services d'assistance et d'accompagnement

Les services d'assistance et d'accompagnement (A&A) sont un suivi à court ou moyen terme auprès des personnes qui font appel à nous. Ils impliquent l'ouverture et la tenue d'un dossier pour chaque individu ou groupe d'individus que nous aidons.

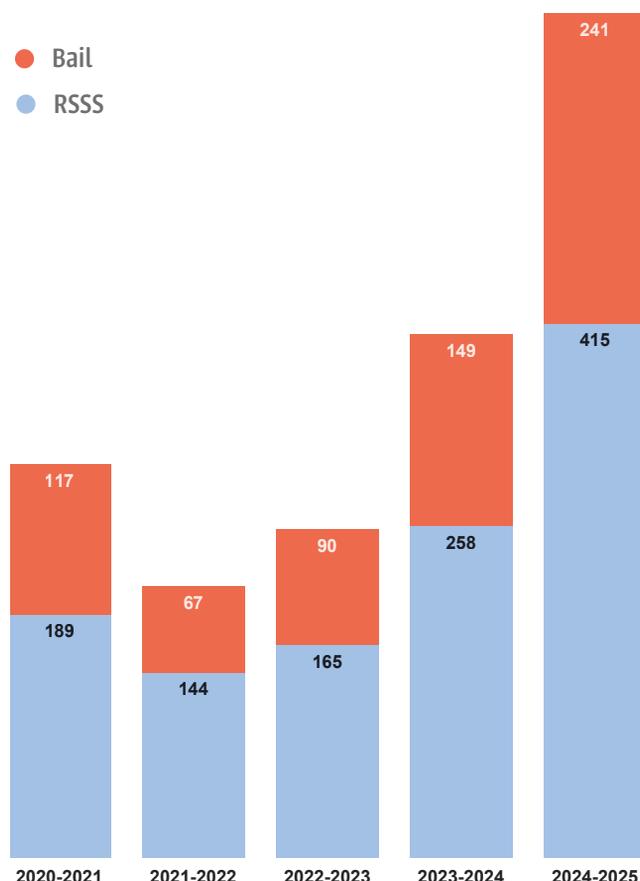
Notre philosophie d'intervention privilégie la sensibilisation aux droits et la réappropriation du pouvoir d'agir. Elle se base aussi sur le respect des besoins, de la capacité et des choix de la personne que nous soutenons.

À l'occasion, les locataires de RPA nous sollicitent pour nos services reliés à la fois au RSSS et au bail. Ces demandes sont comptabilisées dans les statistiques de ces deux types de services. Lorsqu'elles sont liées à la certification gouvernementale (par exemple la qualité des services), elles se retrouvent dans les services « RSSS », alors que celles qui touchent à la relation contractuelle avec une RPA se retrouvent dans les services « Bail ».

Cette année, nous remarquons une augmentation de près de 72% du nombre d'ouvertures de nouveaux services d'A&A. En 2024-2025, 528 personnes ont été accompagnées dans 543 services.

Au 31 mars 2025, 164 usager-ères avaient un dossier ouvert au CAAP. Nous commençons l'année 2025-2026 avec 174 services d'A&A ouverts (114 RSSS et 60 Bail), ce qui implique que l'équipe a beaucoup de travail devant elle!

**Tableau 3 - Bilan des services d'A&A sur les cinq (5) dernières années (nb)**



# Appréciation des services d'A&A

Lorsque les conseillers ferment le dossier d'un-e usager-ère, un sondage d'appréciation est envoyé. Cette année encore, la grande majorité des répondant-es est satisfaite de nos services avec un taux de satisfaction global de 93 %.

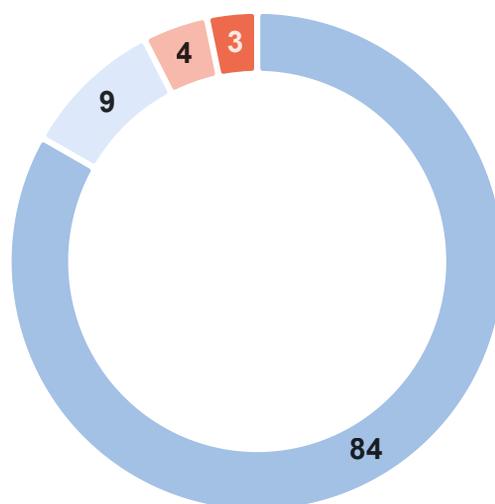
Il a eu 200 sondages envoyés, le taux de réponse global est de 34,5 %, soit 25,5 % pour les services relatifs au RSSS et 47,5% pour les services relatifs au Bail.

Ces résultats confirment la pertinence de notre accompagnement et la reconnaissance de notre approche centrée sur les besoins des usager-ères.

« Services très appréciés (... des) commentaires et réponses claires, nettes et précises. »

Tableau 4 - Satisfaction des personnes qui ont utilisé nos services (%)

- Très satisfaits
- Peu satisfaits
- Satisfaits
- Insatisfaits



## Gestion des insatisfactions internes relative à nos services

L'amélioration continue de nos services repose également sur l'écoute attentive des insatisfactions exprimées à l'égard des services du CAAP par nos usager-ères. Les demandes en ce sens sont prises en charge par l'administration, qui accorde une attention soutenue aux faits rapportés et aux attentes formulées.

Au cours de l'année, cinq demandes ont été reçues. Bien que nos analyses n'aient évélé aucun manquement majeur, elles ont été l'occasion de remettre en question nos pratiques, d'évaluer la pertinence de nos processus et, au besoin, d'y apporter des ajustements. À la suite du traitement d'une demande, les usager-ères ont été informé-es de notre analyse et de nos conclusions. Nous avons aussi informé ces personnes qu'en cas de désaccord sur notre traitement de leur insatisfaction, elles conservent leurs droits de s'adresser au CPQS ou au PDC.

# Services d'A&A du RSSS

Toute personne a le droit d'être entendue lorsqu'elle vit une insatisfaction ou un conflit quant aux services reçus dans le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Notre rôle est d'informer la personne sur les recours possibles et sur ses droits, ainsi que de l'accompagner, selon ses besoins et ses choix, tout au long du processus. Les services que nous offrons dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP) se déclinent ainsi : la plainte, la certification RPA, le signalement et le service-conseil.

Pour l'année 2024-2025, 415 nouveaux services d'A&A liés au RSSS ont été ouverts, comparativement à 258 en 2023-2024. Cela représente une augmentation de 61 %, faisant suite à une hausse de 56,5 % l'année précédente. On peut conclure que les services relatifs au REP sont sur une lancée.

**Tableau 5 - Bilan des services d'A&A du RSSS sur les cinq (5) dernières années (nb)**



## Notre rôle d'accompagnement dans le REP

*Par notre assistance et notre accompagnement, nous soutenons les personnes tout au long de leur démarche afin de leur permettre de :*

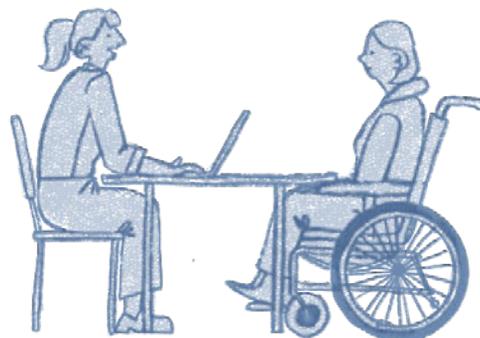
- Clarifier leur situation, leurs besoins et leurs attentes ;
- Nommer et préciser les éléments de leur insatisfaction ;
- Identifier le responsable et l'instance appropriés à qui transmettre leur insatisfaction ou leur signalement ;
- Se préparer et participer aux rencontres avec les responsables du traitement ;
- Rédiger les documents nécessaires à leur démarche ;
- Suivre et comprendre les différentes étapes du processus administratif lié au traitement de leur plainte ou de leur signalement ;
- Analyser et s'approprier les conclusions émises à la suite du traitement de leur démarche.

## La plainte

La plainte constitue l'un des moyens à la disposition de toute personne vivant une insatisfaction ou un conflit dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) pour faire entendre sa voix.

En outre, plus spécifiquement les RPA sont soumises à la certification gouvernementale en vigueur. Les personnes qui y demeurent ont donc des droits au même titre que les autres usager·ères du RSSS. Toute personne résidant dans une RPA qui n'est pas satisfaite des services reçus ou qui sent que ses droits ne sont pas respectés peut porter plainte.

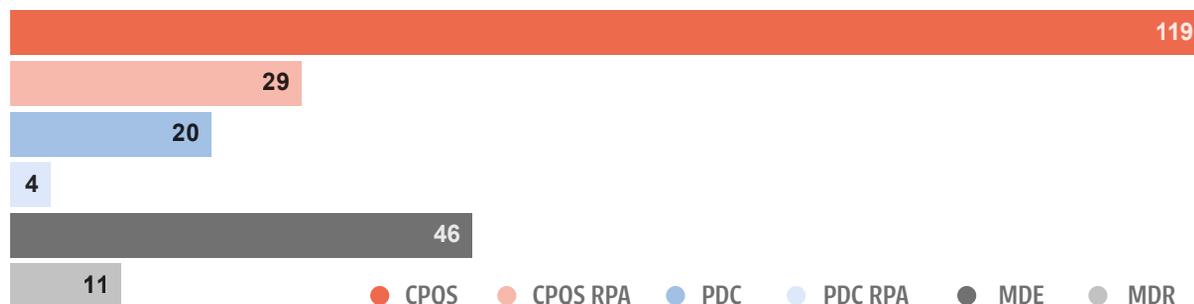
Nous accompagnons les personnes qui souhaitent déposer une plainte tout au long du processus, tant sur le plan administratif qu'émotionnel.



## Les plaintes : deux niveaux de recours

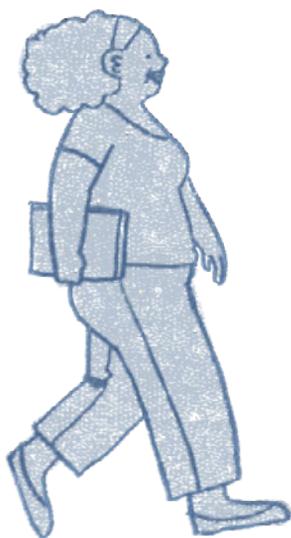
Le REP comporte 2 paliers de traitement des plaintes. Une personne qui n'est pas satisfaite de la réponse du commissaire (CPQS) ou du médecin examinateur (MDE) au premier palier, peut s'adresser respectivement au Protecteur du citoyen (PDC) ou au Comité de révision (MDR) au deuxième palier. Nous assistons, accompagnons et jouons un rôle à ces deux niveaux. La personne peut aussi nous demander du soutien, peu importe l'étape où elle est rendue dans ses démarches.

Tableau 6 – Répartition des démarches de plaintes (nb)



# Le défi de l'accessibilité du REP

« Vous m'avez aidé à rendre ma lettre de plainte plus structurée, moins « émotive » et donc plus objective. Les suggestions d'amélioration de ma lettre ont certainement aidé à ce que le médecin examinateur prenne très au sérieux les éléments dont je faisais état dans ma lettre. Merci ! »



## Favoriser l'accessibilité au REP

L'amélioration des soins et services passe notamment par une meilleure accessibilité au régime d'examen des plaintes (REP).

Nous entretenons des échanges réguliers avec les trois commissariats aux plaintes de la région, dans un souci partagé d'amélioration continue des services, tout en respectant le mandat propre à chacun.

C'est dans cette perspective qu'un projet a été mis en place avec le CPQS de l'IUCPQ pour référer au CAAP certaines usager·ères ayant contacté le CPQS pour lesquels un besoin d'accompagnement a été identifié. Après avoir obtenu le consentement de la personne concernée, le CPQS envoie un résumé de la situation au CAAP, qui prend le relais de l'accompagnement. De janvier à la fin mars, ce sont 21 références qui ont été effectuées. Ce projet sera évalué dans les prochains mois.

## Franchir la barrière de la langue

Plusieurs usager·ères du RSSS dans la région ne maîtrisent pas la langue française (ou anglaise) suffisamment et doivent pouvoir s'exprimer dans leur langue maternelle afin de faire valoir leurs droits. Dans un esprit de collaboration et de partage de pratiques, des moyens ont été mis en place avec les CPQS et le Protecteur du citoyen afin de permettre, lorsque possible, le recours à des services d'interprétariat tout au long du processus d'assistance et d'accompagnement.

## Issues des démarches du REP

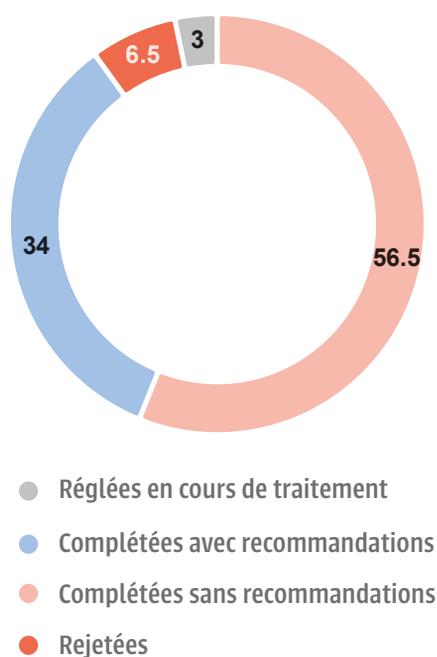
Lorsqu'une plainte est déposée dans le REP, le CPQS (ou PDC, MDE ou MDR) doit fournir des conclusions à la personne plaignante. Le tableau 7 montre les différentes issues des plaintes déposées et accompagnées par le CAAP.

Cette année, 34 % des démarches de plaintes que nous avons assistées et qui ont été traitées par les CPQS comportent des mesures ou des recommandations. La personne responsable du traitement de la plainte peut faire des recommandations diverses à la personne ou l'établissement visé, par exemple : offrir de la formation à des membres du personnel, réviser et bonifier des procédures ou ajuster une facture émise par l'établissement.

Le REP détermine certaines normes par rapport au dépôt d'une plainte. Ainsi, les plaintes jugées frivoles, vexatoires ou de mauvaise foi peuvent être rejetées à la suite d'une évaluation préliminaire par la personne responsable du traitement. Cette année, 6,5 % des démarches de plaintes accompagnées ont ainsi été rejetées.

Les démarches de plainte assistées par le CAAP ne mènent pas toutes à des conclusions. Pour de multiples raisons, une bonne part des demandes (63 des 201 démarches) sont abandonnées par les personnes que nous accompagnons, et ce, avant ou après avoir été déposées auprès du CPQS.

**Tableau 7 - Issues des démarches de plaintes assistées par le CAAP (%)**



**Tableau 8 - Installations visées par les plaintes (nb)**

## CIUSSS

9	Installations en santé mentale
9	Centres hospitaliers
37	Centres jeunesse
31	CLSC
8	CHSLD
16	Guichet d'accès aux médecins de famille et 811

## Centres hospitaliers universitaires

34	CHU - CHUL
32	CHU - HEJ
8	CHU - HSS
15	CHU - HSFA
6	CHU - HHD
17	IUCPQ

## Autres installations couvertes par le REP

33	RPA
6	Organismes communautaires
2	Ressources intermédiaires ou adaptées
11	Centres de réadaptation
8	Établissements de détention
6	Autres

## Les types d'installations et les établissements visés par les plaintes

Le REP est le mécanisme de traitement des plaintes et des insatisfactions des usager-ères de plusieurs établissements faisant partie ou étant liés au RSSS.

Les trois grands établissements dans la région de la Capitale-Nationale sont le CHU de Québec, le CIUSSS et l'IUCPQ. Étant donné la large mission du CIUSSS, nous l'avons divisé selon certains types d'installations.

D'autres organismes peuvent aussi être visés par le REP, soit lorsqu'ils ont un lien avec le RSSS (exemple : les organismes communautaires, les RPA ou certaines coopératives de services). Ces plaintes sont généralement traitées par le commissariat du CIUSSS. Sur les 311 plaintes assistées par le CAAP cette année, 69 % sont relatives à des services offerts par des installations du CIUSSS (37,5 %) et du CHU de Québec (30,5 %) (voir tableau 8). Malgré sa petite taille, on remarque que le nombre de démarches de plainte accompagnées par notre CAAP visant l'IUCPQ a plus que quadruplé passant de 4 à 17 cette année.

**Tableau 9 – Types de maltraitance invoqués dans les signalements (nb)**



**Tableau 10 – Types de signalement (nb)**



## Soutien-conseil dans le RSSS

*Le soutien-conseil est un service complémentaire à une démarche de plainte ou à une autre forme d'assistance liée au REP. Il vise à soutenir les usager-ères dans leurs démarches, dans une approche axée sur le renforcement de leur pouvoir d'agir et le respect de leurs choix.*

En 2024-2025, 175 services de soutien-conseil ont été offerts. La majorité prennent la forme d'un « coup de pouce » ponctuel offert par nos conseiller-ères, souvent lors d'une première demande d'assistance. Ce type d'intervention est généralement de courte durée (entre 30 et 90 minutes) et nécessite peu de suivi.

## Le signalement d'une situation de maltraitance

Il peut également arriver qu'une personne – qu'il s'agisse d'un-e usager-ère, d'un-e résident-e, d'un-e proche aidant-e ou d'un-e travailleur-e – soit témoin, dans un établissement du RSSS ou dans une RPA, d'un geste, d'un comportement ou d'une situation préoccupante. Cette personne peut alors signaler la situation au CPQS. Nous offrons notre accompagnement à toute personne souhaitant effectuer un signalement, que ce soit par écrit ou verbalement. Dans certains cas, le CAAP peut lui-même signaler au CPQS une situation où une apparence de maltraitance est constatée.

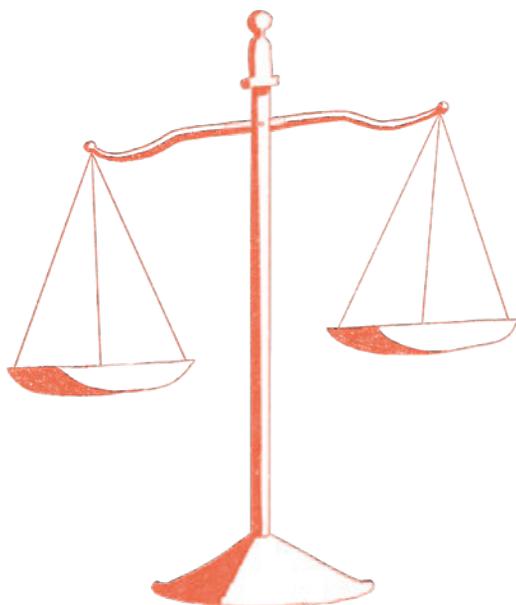
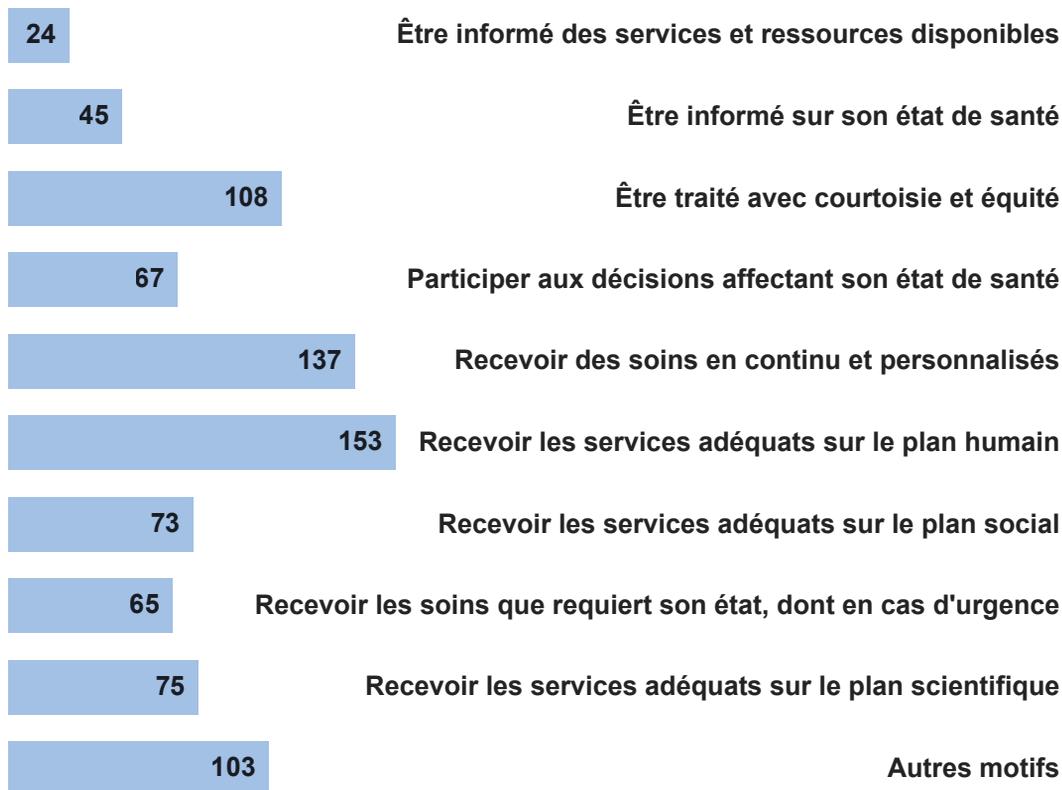
Ces services incluent notamment :

- Accompagne dans une démarche de conciliation visant à trouver des solutions rapides aux insatisfactions vécues. Une personne peut demander notre aide pour s'adresser à l'intervenant-e concerné-e pour rétablir la communication (2 cette année);
- Assiste les usager-ères dans une demande d'accès ou de modification à leur dossier médical ou psychosocial (15 cette année);
- Appuie la personne dans un recours complémentaire au régime d'examen des plaintes, par exemple à la rencontre d'un gestionnaire dans le cadre d'un suivi des recommandations (5 cette année).

## Les droits dans le RSSS

Le REP est le mécanisme qui permet aux usager-ères du RSSS de faire valoir leurs droits reconnus par la LSSSS. Pour le tableau 11, à noter que plus d'un droit peut être évoqué dans une démarche de plainte.

**Tableau 11 - Droits évoqués dans les démarches de plainte assistées par le CAAP (nb)**



# Services d'A&A du Bail

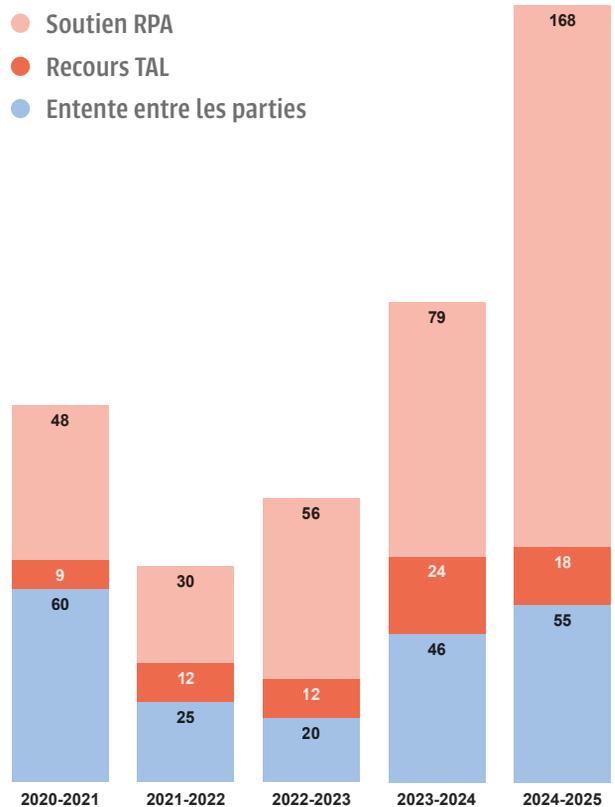
Tout comme pour le REP, l'A&A offert aux proches et aux personnes âgées en RPA repose sur la reconnaissance et le respect de leur pouvoir d'agir. Nous les accompagnons autant dans leurs démarches auprès des gestionnaires de résidence que dans le cadre d'audiences au Tribunal administratif du logement (TAL).

Nous accompagnons toute personne (ou groupe de personnes) qui vit une insatisfaction, un conflit ou qui a un questionnement en lien avec son bail de RPA. Notre rôle est d'informer les individus sur leurs droits, leurs responsabilités et les recours possibles. Une part importante de notre intervention consiste à offrir une écoute active et assister la personne en fonction de ses volontés et inquiétudes.

Les services que nous offrons dans le cadre du bail se déclinent ainsi : entente entre les parties, recours au TAL et soutien aux résident-es.

L'année 2024-2025 marque un sommet dans nos services d'A&A aux résident-es de RPA et à leurs proches : 298 services relatifs au bail ont été offerts, soit le double de l'année précédente (149 services en 2023-2024).

**Tableau 12 - Bilan des services d'A&A de « CAAP sur le bail » sur les cinq (5) dernières années (nb)**



## Notre rôle d'accompagnement de «CAAP sur le Bail»

*Notre assistance vise à outiller les personnes âgées et leurs proches afin qu'ils puissent entamer le dialogue avec la résidence. Plus concrètement, nous les aidons à :*

- Comprendre leurs droits et responsabilités ;
- Identifier leurs besoins ;
- Préciser leurs insatisfactions et formuler leurs attentes ;
- Rédiger les documents nécessaires ;
- Se préparer à des rencontres avec les gestionnaires de la RPA et, au besoin, les accompagner lors de ces échanges.

## Recours au Tribunal administratif du logement (TAL)

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

- Comprendre le processus administratif et ses étapes ;
- Préciser leurs attentes ;
- Préparer les documents nécessaires pour leur dossier ;
- Se préparer aux audiences ou séances de conciliation au TAL et les y accompagner le cas échéant ;
- Lire le jugement et en comprendre la signification.

Les recours au TAL peuvent s'échelonner sur plus d'une année. En 2024-2025, nos conseillères ont continué à travailler sur 17 dossiers de démarches au TAL entamées en 2023-2024, ou même auparavant. Au cours de l'année, 16 services se sont ajoutés et 14 ont été fermés. L'année 2025-2026 débute avec 19 démarches en cours au TAL.

La complexité du processus administratif du TAL, qui implique des délais importants, explique que nos services se prolongent dans le temps.

## Demande de conciliation

La conciliation est un service de règlement à l'amiable offert par le TAL avant une audience ; plusieurs usager·ères ont accepté de participer à ce processus de conciliation.

Cependant, toutes les démarches de conciliation au cours desquelles le CAAP assistait un locataire se sont avérées infructueuses. Ces démarches se sont donc tout de même poursuivies au TAL. Les démarches de conciliation sont comptabilisées dans les recours au TAL.

## Entente entre les parties

Nous accompagnons les locataires de résidences privées pour aînés (RPA) qui souhaitent trouver une entente avec la direction de la RPA à la suite d'une insatisfaction vécue dans leur milieu de vie ou en lien avec leur condition de location.

Notre présence lors des rencontres contribue à rétablir un rapport plus équitable entre les parties. Elle permet à la personne de se sentir plus en confiance et mieux outillée afin de faire valoir son point de vue. Ajoutons aussi que notre intervention contribue à sensibiliser les gestionnaires des RPA à leurs obligations et responsabilités envers leurs locataires. Nous avons remarqué cette année une plus grande ouverture et compréhension de la part des gestionnaires de RPA à notre présence lors de rencontres.

« **Le fait d'être accompagnée d'une personne calme et très compétente qui a compris mon problème a fait que la directrice générale a su m'écouter et a réalisé que ma demande était fondée.** »

## Issues des démarches relatives au bail

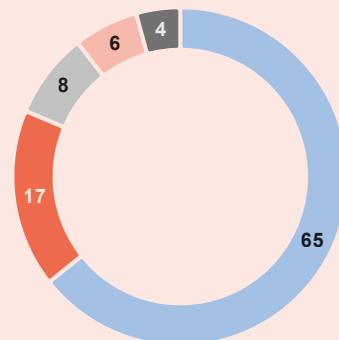
Lorsqu'une démarche relative au bail est engagée par des résident-es, elle peut mener à une entente avec la RPA ou à une décision du TAL. Le résultat peut être satisfaisant ou pas pour la personne (ou le groupe de personnes) que le CAAP accompagne.

Le tableau 13 montre la satisfaction des usager-ères relativement à l'issue de leurs démarches.

Que ce soit pour la recherche d'une entente à l'amiable avec une RPA ou dans le cadre d'une démarche au TAL, environ 65 % des usager-ères sont satisfait-es des résultats de la démarche entreprise avec le CAAP. Bref, être accompagné-e par le CAAP, ça donne des résultats !

Les démarches relatives au bail de RPA accompagnées par le CAAP ne mènent pas toutes à des conclusions. Sur 71 démarches, 12 démarches ont été abandonnées avant conclusion ou avant de rencontrer le-la gestionnaire de la RPA. Pour 7 démarches, les locataires de RPA ont préféré terminer leur démarche sans l'assistance du CAAP, ce qui ne permet pas d'en évaluer le succès.

Tableau 13 - Issues des démarches relatives au bail et assistées par le CAAP (en %)

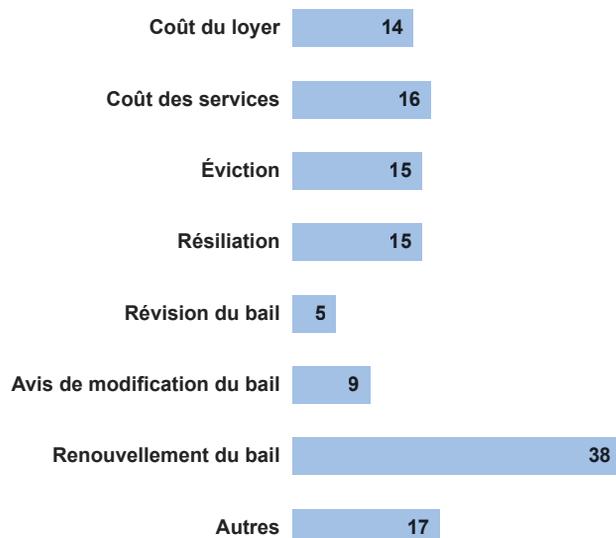


- Entente entre les parties
- Pas d'entente entre les parties
- TAL décision satisfaisante
- TAL entente avant la décision
- TAL décision insatisfaisante

## Motifs évoqués

Les motifs évoqués par les personnes qui utilisent nos services d'A&A relatifs au bail évoluent dans les principaux contextes que voici :

Tableau 14 - Motifs évoqués dans les démarches relatives au bail (nb)



# Les usager·ères de nos services en quelques données

Nos actions sur le Web et les habitudes de recherche de la population font en sorte que plus de 40 % des personnes qui nous contactent pour un service d'information nous trouvent via Internet (tableau 15).

Notre travail semble apprécié et reconnu par nos partenaires, car les usager·ères de nos services d'A&A nous ont été référée·es de façon importante par des acteurs du RSSS de la région soit : les professionnel·les, les organismes communautaires de la région, les acteur·trices du REP, pour un total de 40 % des usager·ères de nos services d'A&A du RSSS et 28 % de ceux de CAAP sur le bail (Tableau 16).

Tableau 15 - Sources de référencement des services d'information (%)

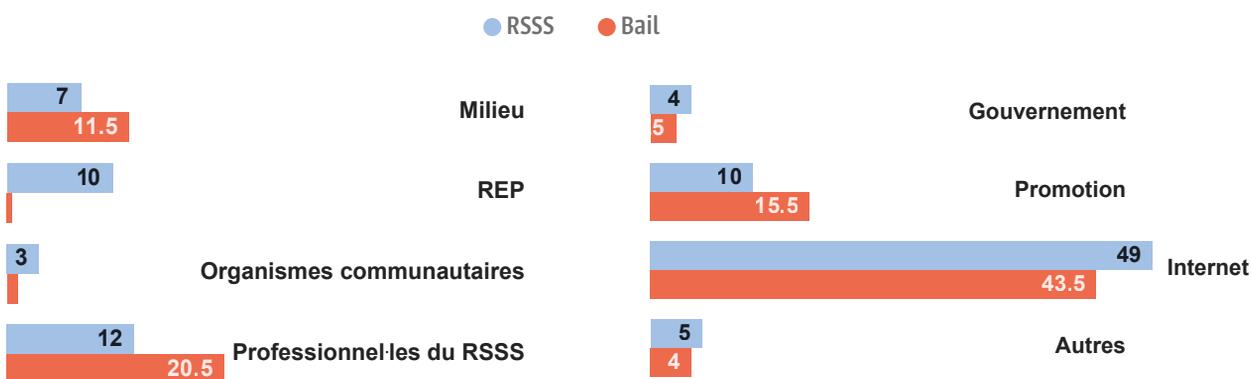
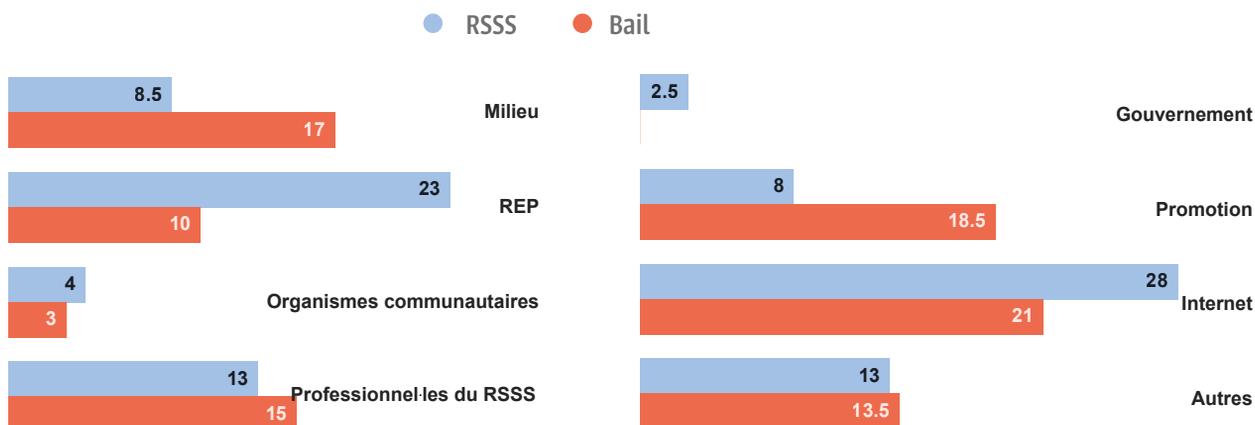
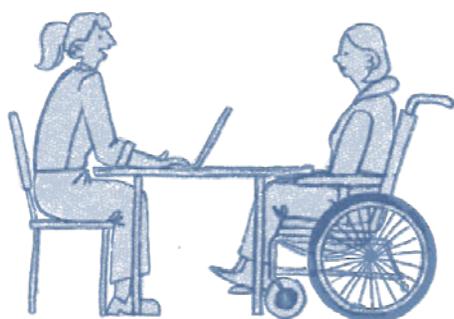


Tableau 16 - Sources de référencement des services d'A&A (%)

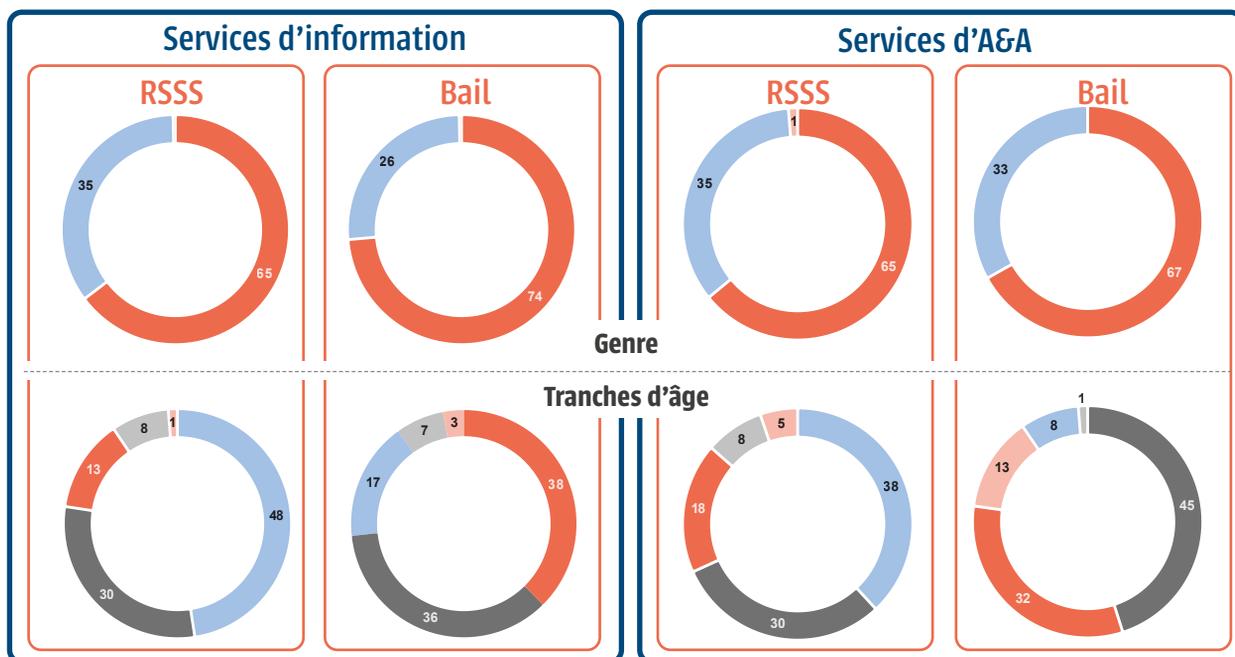


**Tableau 1 - Lieux de résidence des personnes qui ont utilisé nos services d'information et nos services d'A&A (%)**

		Usager-ères des services d'information		Usager-ères des services d'A&A		% de la population de la région
		RSSS	Bail	RSSS	Bail	
Côte-de-Beaupré		2 %	2,5 %	1 %	2 %	4 %
La Jacques-Cartier		1,5 %	1 %	%	0 %	6.5 %
Portneuf		6,5 %	7,5 %	%	3,5 %	7.5 %
L'Ancienne-Lorette		1 %	4 %	4 %	2 %	2 %
Ville de Québec	Beauport	22 %	14,5 %	13 %	14,5 %	11 %
	Charlesbourg	14 %	24 %	12 %	14 %	11 %
	La Cité-Limoilou	29,5 %	15 %	24 %	15 %	14.5 %
	La Haute-St-Charles	2,5 %	5 %	7 %	7 %	11.5 %
	Les Rivières	5 %	12 %	10 %	18 %	10 %
	Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge	12 %	12 %	19 %	19 %	14 %
		85 %	79 %	85 %	87,5 %	
Saint-Augustin-de-Desmaures		1 %	0,5 %	2 %	0,5 %	3 %
Charlevoix		3 %	2 %	2 %	4 %	4 %
Île- d'Orléans		0 %	2 %	0 %	0,5 %	1 %
Hors région ou inconnue		327 usager-ères	114 usager-ères	30 usager-ères	15 usager-ères	



**Tableau 18 - Genre et âge des personnes qui ont utilisé les services (%)**



### Représentant-es et représenté-es

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

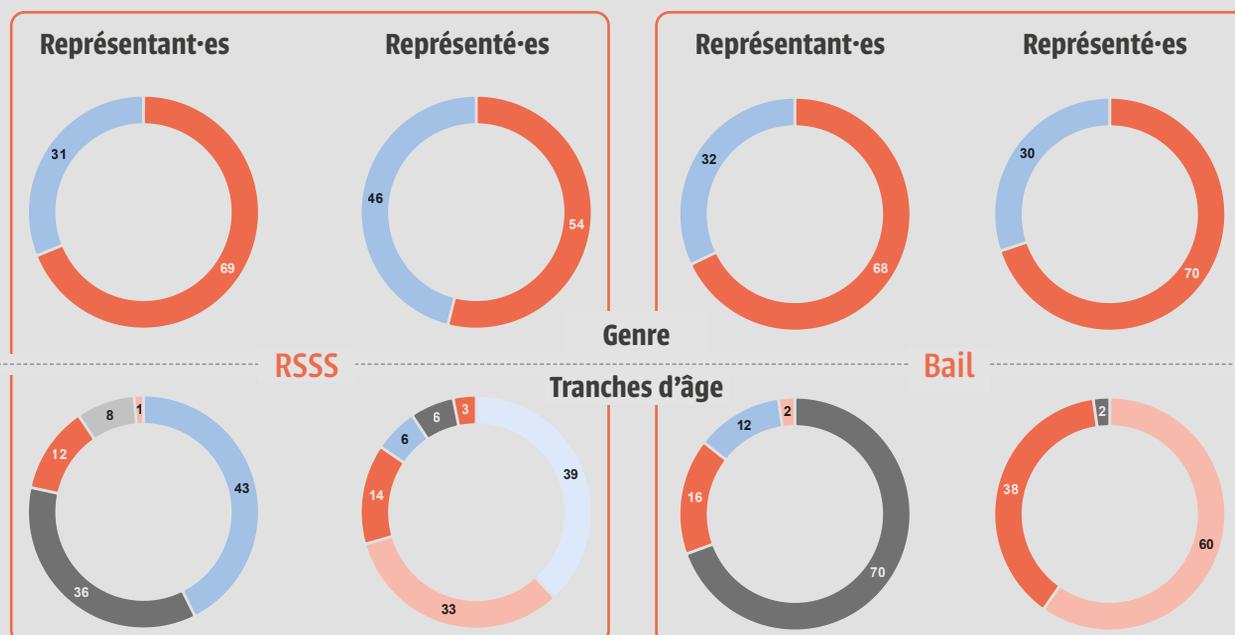
#### Genre

- Femme
- Homme
- Autre

#### Tranches d'âge

- 0-17 ans
- 18-34 ans
- 35-54 ans
- 55-69 ans
- 70-84 ans
- 85 ans et plus

**Tableau 19 - Genre et âge des personnes représentantes et représentées des services d'A&A (%)**



# Vie associative, gouvernance et l'équipe

## Le membership et l'Assemblée générale annuelle

Au 31 mars 2025, le CAAP comptait 50 membres individuels et 5 membres corporatifs. Le 10 juin 2024, nous avons tenu notre Assemblée générale annuelle 2024, à laquelle 7 membres et 11 invité-es ont participé.

## Conseil d'administration (CA)

Notre CA est composé de cinq membres qui résident dans la région de la Capitale-Nationale. Cette année, il s'est réuni pour cinq (5) réunions régulières en personne et trois (3) réunions spéciales. Dans le cas des réunions spéciales, il s'agissait d'un besoin de prendre une décision rapide et concrète par rapport à un sujet déjà connu par le CA. Cette année, outre les affaires courantes, le CA a commencé un travail sur une mise à jour de nos règlements généraux et entrepris une réflexion sur les problématiques de financement du CAAP.

.Justine Després – Présidente,  
conseillère en gestion des RH

Christine Simard – Vice-Présidente,  
conseillère au développement social

Stéphanie Lessard – Trésorière, CPA

Guy Monette – Secrétaire, cadre retraité du RSSS

Jean Ruest – Administrateur  
depuis février 2025, enseignant au collégial

Alix Létourneau – Administratrice  
jusqu'en février 2025, avocate

## L'équipe

Notre équipe compte 9 employé-es :

Dominique Tremblay – Conseillère

Andréanne Juneau-Fecteau – Conseillère

Rémy Thériault – Conseiller

Marie-Lou Drouin – Conseillère juin 2024

Rosanne Pépin – Conseillère juin 2024

Annick Lévesque – Conseillère depuis mars 2025

Ernst Caze – Coordonnateur à l'intervention

Cécile Gallant – Adjointe administrative

Ian Renaud-Lauzé – Directeur général

Isabelle Gauvin – Conseillère et organisatrice  
communautaire jusqu'en août 2024

## Formation sur les ordonnances de soins et de traitement

Dans le souci de mieux outiller les conseiller-ères dans leur analyse des besoins des usager-ères qui ont fait l'objet d'une ordonnance de garde ou de soin, nous avons organisé une séance de formation avec Annie Trépanier, intervenante mentore à l'organisme PECH. En complément à cette formation, une conseillère a participé à une formation organisée par le Regroupement des CPQS : « Le 101 des gardes en établissement » offerte par Me Annie-Pierre Ouimet-Comtois, avocate responsable des services juridiques à l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel.

# Le programme de développement des compétences

Au CAAP-Capitale-Nationale, la formation agit comme levier d'intégration et de cohésion d'équipe. Notre programme contribue directement à la qualité des accompagnements et à la force du travail d'équipe.

## Formation continue

Le CAAP a offert une série de six formations de trois heures chacune à l'ensemble des conseiller-ères, animées par Mme Michelle Lefebvre, travailleuse sociale.

Ces formations ont permis d'approfondir les notions essentielles au travail en équipe, en tenant compte des expertises diversifiées présentes au sein de l'organisation. Elles ont également permis à l'équipe de réfléchir à un modèle d'intervention propre au CAAP, s'appuyant sur la mission et les valeurs de l'organisme.

Dans ce cadre, nous avons procédé à l'identification des approches et des outils d'intervention nécessaires l'offre de service du CAAP. Cet inventaire a mené au choix des pratiques les plus pertinentes à maintenir, à bonifier ou à intégrer, dans une perspective d'amélioration continue.

## Formation sur le traitement des signalements relatifs à la maltraitance

Dans le cadre de notre engagement à demeurer vigilant-es face aux situations de maltraitance, l'équipe a participé à une formation portant sur la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette formation a été offerte par Élisabeth Robert, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CIUSSS de la Capitale-Nationale, et Audrey Walsh, coordonnatrice régionale à la lutte contre la maltraitance.

Ce moment d'échange a permis une mise à jour des connaissances sur les différentes formes de maltraitance, tout en abordant le cadre légal applicable, le rôle du CPQS dans le traitement des signalements ainsi que les enjeux concrets rencontrés sur le terrain. L'occasion a aussi permis d'échanger sur les responsabilités respectives des intervenant-es du réseau, des institutions et du CAAP tout en favorisant une réflexion commune sur les pratiques à adopter pour mieux protéger les personnes vulnérables.

## Codéveloppement local et de la FCAAP

Qu'il soit local ou national, les 24 séances de codéveloppement tenues cette année ont permis à l'équipe de renforcer les compétences individuelles et collectives de ses membres, d'assurer une meilleure continuité des accompagnements et de soutenir une intervention plus cohérente.

## Formations par l'intermédiaire de la FCAAP

- **Cliniques juridiques**  
par Me Antoine Morneau-Sénéchal (5);
- **Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux**  
par Jean-Philippe Payment, commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- **Droits des résidents en CHSLD : dignité et liberté**  
par Me Hélène Guay;
- **Règlement sur la certification**  
par Sébastien Harvey, FCAAP;
- **Le 101 des gardes en établissement**  
par Me Annie-Pierre Ouimet-Comptois.



# Partenariats et activités dans la communauté

*Au cours de l'année, les membres de l'équipe ont été actifs dans la communauté en participant à 32 activités de différentes natures (59 en 2024-2025).*

*Nous avons animé plusieurs séances d'information sur les services du CAAP et sur les droits des usager-ères du RSSS et résident-es de RPA. Cette année, nous avons continué le développement et la consolidation de nos liens avec les acteur-trices de notre communauté, qu'ils soient communautaires ou institutionnels dans la perspective commune de l'amélioration des services donnés à la population.*

*De plus, nous avons sensibilisé, échangé et collaboré avec différents acteurs de notre région et parfois du reste du Québec, afin de faire avancer les droits des usager-ères et résident-es des milieux de vie (exemple les CHSLD et les RPA) ; particulièrement le droit de faire valoir leurs insatisfactions dans le RSSS et les RPA, ainsi que celui d'agir pour y remédier.*

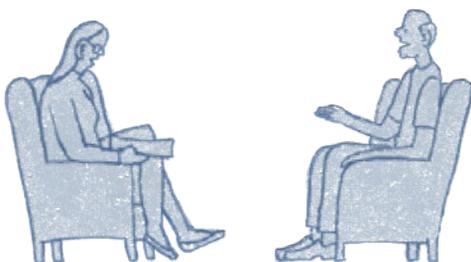
## CPQS

Élisabeth Robert, CPQS du CIUSSS ;

Nicolas Rousseau, CPQS du CHU ;

Prisca Brisson, CPQS de l'IUCPQ ;

Et des membres de leurs équipes.



## RSSS

Luce-Gabrielle Bouchard et Johanne Fradette de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS, relativement aux suivis de dossier en RPA ;

Plusieurs rencontres avec différentes directions du CIUSSS pour la conception et la diffusion d'un outil abordant les notions de base relatives au bail de RPA, conçu à l'attention des équipes du soutien à domicile. Cet outil a été présenté à une première équipe de soutien à domicile du CLSC des Rivières du CIUSSS ;

Audrey Walsh, coordonnatrice régionale de la lutte à la maltraitance de la Capitale-Nationale, nous a grandement appuyée pour toutes questions touchant ce dossier ; nous avons fait une rencontre conjointe avec Anne-Marie Savard détentrice de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, afin de jeter les bases d'une collaboration future.

## Organismes communautaires

L'équipe a effectué plusieurs représentations et démarches de partenariat afin de faire connaître la mission du CAAP et de mieux comprendre les enjeux liés à la diversité des besoins des personnes vivant dans la région de la Capitale-Nationale.

Dans cette optique, nous avons offert des séances d'information destinées aux membres et aux équipes des organismes suivants :

- Croissance Travail
- Parkinson Québec-Chaudières-Appalaches
- Association comités de résidents de la Capitale-Nationale (ACRCN)
- Centre d'action bénévole du Contrefort (équipe des travailleurs de milieu)
- Carrefour d'action interculturelle (CAI)
- PECH
- Carrefour des proches aidants de la Capitale-Nationale
- Le Centre des femmes de Beauport
- Le Service De Référence En Périnatalité Pour Les Femmes Immigrantes De Québec (SRPFIQ)

## Baie-Sainte-Catherine

Présentation d'une séance d'information à un groupe de citoyen·nes de Baie-Sainte-Catherine.

Rencontre avec un groupe de citoyen·nes afin d'expliquer les services offerts par le CAAP et de recueillir des témoignages concernant des insatisfactions vécues, notamment en lien avec les difficultés d'accès aux soins en régions éloignées des villes centres.

## Le coordonnateur est membre :

Du comité de recherche universitaire: *Transformer les pratiques d'enseignement des déterminants sociaux de la santé : s'allier aux savoirs des milieux communautaires pour favoriser l'équité en santé;*

Du comité soutien et compétence de la FCAAP.

## Le directeur est membre :

La Table des directeur·trices général·es de la FCAAP ;

La Table de lutte contre la maltraitance de la Capitale-Nationale ;

Clinique SPOT, trésorier du conseil d'administration;

L'Association pour l'Assurance collective des organismes communautaires du Québec (AA-COCQ), président du conseil d'administration jusqu'en septembre 2024, après 3 mandats de 2 ans ;

Participation au lac-à-l'épaule du comité de Stratégie de la FCAAP.

## Activités grand public

Nous avons participé aux 3 jours du Salon de la FADOQ avec le CAAP-Chaudière-Appalaches en octobre 2024.

## Cégep

Et nous avons participé aux trois groupes du cours « Personnes âgées et intervention sociale » des étudiant·es de la technique de travail social du Cégep de Sainte-Foy.

## Comités de résident-es de RPA

Avec la mise à jour de la certification gouvernementale pour les résidences privées pour aînés, les comités de milieu de vie sont devenus obligatoires dans certaines résidences. Celles-ci avaient jusqu'à la fin décembre 2023 pour s'y conformer. De plus, lorsque leur résidence n'a pas cette obligation, les locataires se réunissent en comités de résident-es, de manière informelle avec la reconnaissance ou non de leur RPA.

Nous sommes perpétuellement en développement de liens avec les comités, qui sont une excellente porte d'entrée dans les RPA pour rejoindre les locataires.

Nous avons également établi des contacts avec de nouveaux comités de milieu de vie et avons actuellement des contacts avec plusieurs de ces comités. Nous collaborons aussi avec l'Association des comités de résidents de la Capitale-Nationale (ACRCN), qui s'est donnée comme mission de rassembler ces comités et d'accompagner les résident-es souhaitant en mettre un en place. Ensemble, nous avons rencontré quelques comités temporaires pour répondre à leurs questions relativement aux rôles et fonctions du comité milieu de vie.

## Démarches de groupe

Nous accompagnons les locataires dans des démarches de groupe visant l'organisation des demandes et les négociations avec la RPA. Cela passe par les comités de résident-es et les nouveaux comités de milieu de vie.

Nous aidons les locataires et les comités à :

- s'organiser ;
- préciser leurs demandes ;
- rédiger des documents ;
- se préparer aux rencontres avec la direction, et, au besoin, les y accompagner ;
- si les critères sont rencontrés, ouvrir une démarche conjointe au TAL.



**Comités de résidents rencontrés avec qui nous avons organisé des séances d'information destinées aux résidents :**

- Comité de la RPA du Quartier des Rivières
- Comité de la RPA Jules-Verne
- Comité de la RPA Les Jardins Évangéline
- Comité de la RPA Les Bâtisseurs de la Malbaie
- Comité de la RPA Jardins Évangéline
- Comité de la RPA L'Albédo
- Comité de la RPA du Manoir de l'Ormière
- Comité de la RPA Cardinal-Vachon
- Comité de la RPA Chartwell de Val-Bélair
- Comité de la RPA La Champenoise

# Communications

The screenshot shows the CAAP website homepage. At the top, there is a navigation bar with the CAAP logo on the left, and links for "Nos services", "Trouver votre CAAP", "Nouvelles", and a "Demander de l'aide" button. A search icon is also present. Below the navigation bar, there is a light blue banner with a megaphone icon and the text: "Des nouveaux membres ! Bienvenue aux CAAP Lanaudière et Laurentides qui se joignent au site caap.quebec !". The main headline reads: "Vous êtes insatisfaits des services reçus en santé et services sociaux ou en RPA ? Nous sommes là.". Below the headline, there are two buttons: "Demander de l'aide" and "Découvrir nos services". A language selector shows "FR".

## Nous trouver sur le Web:

[caap.quebec](http://caap.quebec)

[facebook.com/CAAP.CN](https://facebook.com/CAAP.CN)

[instagram.com/caapcapitalenationale](https://instagram.com/caapcapitalenationale)

[linkedin.com/company/caap-capitalenationale](https://linkedin.com/company/caap-capitalenationale)

En 2024-2025, nous avons poursuivi la diffusion des outils publicitaires créés en 2023 et mené des actions promotionnelles en collaboration avec le CAAP Chaudière-Appalaches.

Nous avons également expérimenté une intensification de l'animation de notre page Facebook, avec un total de 122 publications. La page a enregistré une progression modeste, passant de 586 à 632 mentions « J'aime » au cours de l'année.

À la suite d'un bilan réalisé en décembre, nous avons décidé de réduire significativement le temps et les ressources alloués à cette plateforme, compte tenu de son faible rendement concret pour l'organisation. Conclusion : une activité énergivore, pour des retombées limitées.

À l'automne, les CAAP Laurentides et Lanaudière se sont joints au site caap.quebec, lancé en janvier 2024, un projet piloté par notre CAAP, en collaboration avec ceux de Chaudière-Appalaches et de l'Estrie. Ce partenariat permet désormais à cinq organisations d'en partager les frais d'entretien.

Entre le 1er août 2024 et le 31 mars 2025, le site [www.caap.quebec](http://www.caap.quebec) a reçu plus de 11 000 visites provenant du Québec, dont au moins 3 400 provenant de résident-es de la région de la Capitale-Nationale.

Enfin, grâce au programme de dons publicitaires de Google, nous avons bénéficié cette année d'une valeur estimée à 10 800 \$ en publicité AdWords.

# Finances et administration

Du côté du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) de Santé Québec, notre CAAP opère avec un financement qui ne tient pas compte de l'importante population de la région de la Capitale-Nationale et du fait qu'elle est un pôle de service pour tout l'est du Québec. La population de la région est de plus de 800 000 personnes, soit près de 9 % de la population du Québec qui est de plus de 9 millions. Le financement du CAAP via le PSOC n'est que de 6,5 % de l'enveloppe nationale pour les CAAP. Nous évaluons le manque à gagner à près de 160 000 \$, afin d'avoir des ressources équivalentes à celles de plusieurs régions du Québec.

Côté « CAAP sur le BAIL », notre financement est conventionné pour les années 2025-2026 et 2026-2027. Pour la suite, notre organisation considère qu'il faut réévaluer le mode de financement afin que l'impact sur l'équipe que représente le soutien à plus de 16 000 résident·es des RPA de la région soit mieux pris en compte. Nous ferons des démarches dans ce sens.

Nous mutualisons des ressources avec la FCAAP, Spot et quatre autres CAAP. Nous demeurons toujours à l'affût des opportunités de collaboration afin d'optimiser l'utilisation des ressources financières qui sont à notre disposition.

**Tableau 20 - Bilan financier 2024-2025 (\$)**

Revenus et autres produits	
Revenus MSSS	334 661 \$
Revenus MAMH	259 525 \$
Remboursements des partenaires	81 849 \$
Revenus d'intérêts	9 215 \$
<b>Total</b>	<b>685 250 \$</b>
Dépenses et autres charges	
Salaires et charges sociales	552 606 \$
Loyer	40 493 \$
Honoraires professionnels	15 930 \$
Contractuels et ententes de services	12 060 \$
Télécommunications	9 272 \$
Publicité et promotion	8 739 \$
Entretien et réparation	5 595 \$
Frais de représentation et de déplacement	5 839 \$
Frais de bureau	4 795 \$
Services d'infonuagique	3 313 \$
Réunions et assemblées	3 172 \$
Affiliations	2 416 \$
Assurances	1 941 \$
Petits équipements	685 \$
Taxes et permis	425 \$
Location et entretien d'équipements	38 \$
Intérêts et frais bancaires	65 \$
Amortissement des immobilisations	784 \$
<b>Total</b>	<b>668 168 \$</b>
<b>Surplus (Déficit)</b>	<b>17 082 \$</b>

# Prospectives

L'année 2025-2026 débute en continuité avec celle qui se termine. Une nouvelle culture organisationnelle stimule tous les nouveaux visages venus qui se sont greffés à notre équipe en 2024-2025. Nous souhaitons demeurer présents dans nos communautés, afin que nos services soient connus et reconnus.

Avec la nomination d'une nouvelle commissaire nationale, nous attendons avec intérêt l'adoption d'une nouvelle « Politique nationale du traitement des plaintes ». Nous espérons que les CAAP seront consultés pour contribuer à son enrichissement, au bénéfice des usager·ères du REP.

De plus, notre CAAP demeure particulièrement préoccupé par la réalité de la maltraitance organisationnelle vécue par les aîné·es et les personnes en situation de vulnérabilité.

L'équipe et le Conseil d'administration sont prêts à poursuivre le travail. Nous veillerons à ce que les personnes de la région puissent exercer pleinement leurs droits en tant qu'usager·ères du RSSS ou de résident·es de RPA.

Pour ce faire, elles pourront compter sur de l'assistance et de l'accompagnement pour faire respecter leur dignité, favoriser leur pouvoir d'agir et répondre à leurs besoins – toujours dans une perspective d'amélioration des services et du bien-être de notre collectivité.



## À la réalisation du **Rapport annuel 2024-2025** du CAAP-Capitale-Nationale

### **Équipe de rédaction :**

Ian Renaud-Lauzé,  
Ernst Caze,  
Andréanne Juneau-Fecteau,  
Marie-Lou Drouin

### **Révisions :**

L'équipe et le conseil d'administration du CAAP

**Illustrations :** Alice Gaboury

**Mise en page et graphisme :** Ian Renaud-Lauzé



Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



[www.caap.quebec](http://www.caap.quebec)

**caap**  
Capitale-Nationale