



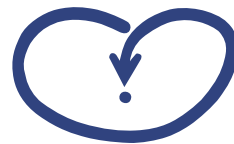
RAPPORT ANNUEL

2024-2025



RAPPORT ANNUEL 2024-2025

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 de la présidente et de la directrice générale
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
16	Formations 2023-2024
18	Relations avec les acteurs du réseau
19	Les services offerts par le CAAP
23	Portrait des services
24	Portrait de la clientèle
25	Appréciation des usagers
27	Les droits de l'utilisateur
30	CAAP sur le bail
31	Statistiques CAAP sur le bail!
32	Statistiques de satisfaction
33	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,
conseillère 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 DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le 31^e rapport annuel du CAAP-Outaouais. L'année 2024-2025 a été marquée par des moments significatifs pour notre organisme, notamment la célébration de notre 30^e anniversaire en novembre dernier. Ce jalon témoigne non seulement de la pérennité de notre mission, mais aussi de la pertinence et de l'importance des services que nous offrons aux usagers de la région depuis maintenant trois décennies.



Depuis sa fondation, le CAAP-Outaouais a toujours placé les droits et les besoins des usagers une priorité, au cœur de ses actions. Notre rôle dans le cadre du régime d'examen des plaintes est essentiel pour accompagner les citoyens dans leurs démarches, souvent complexes, au sein des différents paliers du système de santé et des services sociaux ainsi que sous le mandat CAAP sur le bail.



Nous tenons à remercier chaleureusement toute l'équipe du CAAP-Outaouais pour leur engagement exemplaire. Jour après jour, Françoise, Colette et Ndeye offrent un accompagnement empreint d'écoute, de bienveillance et de professionnalisme. Les nombreux témoignages que nous recevons soulignent la qualité du service et met en valeur la contribution humaine dans la vie des gens que nous desservons.

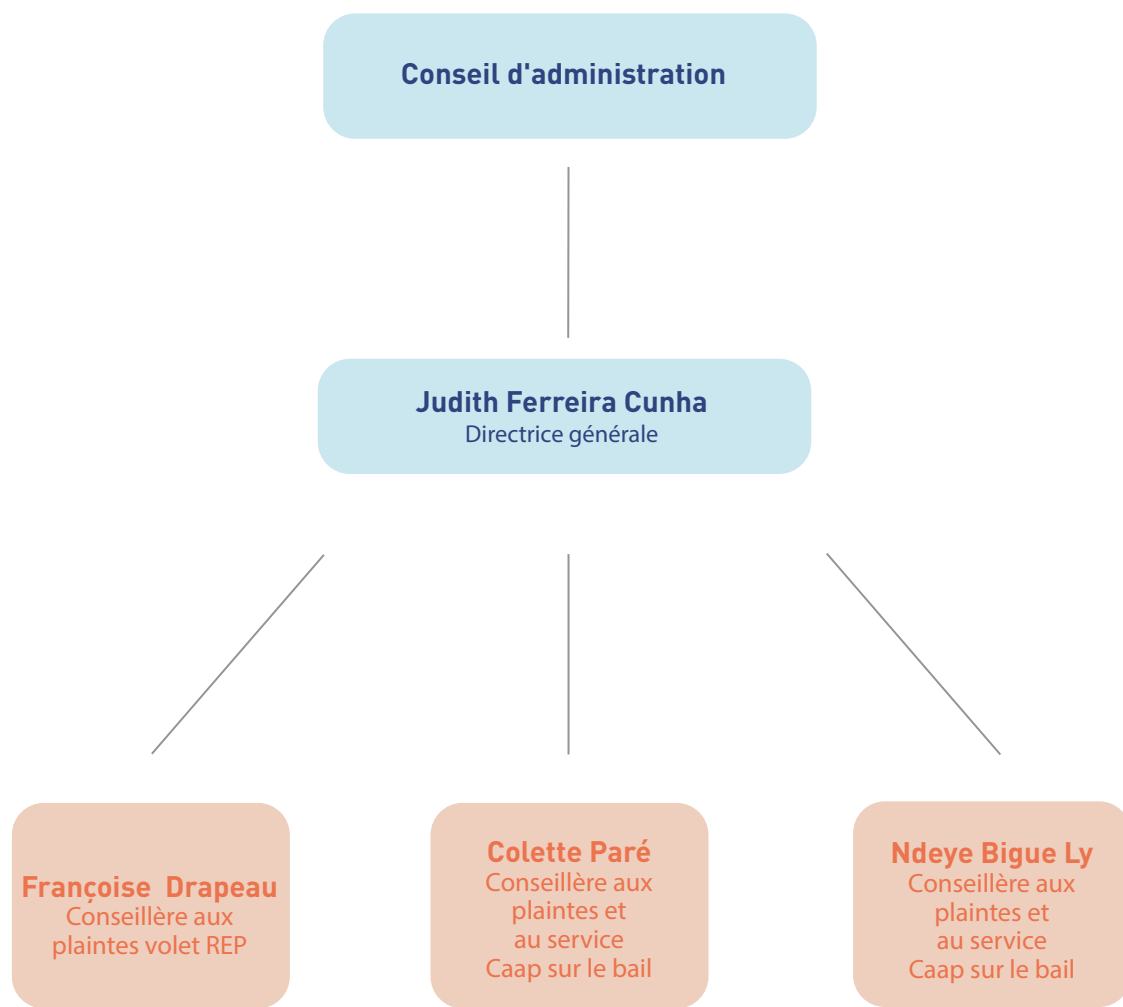
Nous souhaitons également souligner l'excellent travail des membres de notre conseil d'administration. Merci à Mesdames Émilie Bouchard et Marie-Pier Larose ainsi qu'à Messieurs Gilles Marcoux et Louis-Philippe Lamarche pour votre temps, votre implication et votre précieuse contribution à la gouvernance de notre organisme. Au cours de l'année 2024-2025, nous avons accompagné 839 dossiers, dont 624 étaient nouveaux. Ces chiffres témoignent de la pertinence de notre service et du besoin constant d'accompagnement dans notre communauté.

Nous remercions sincèrement le ministère de la Santé et des Services sociaux pour la confiance renouvelée qu'il nous accorde depuis maintenant 30 ans. Nous exprimons également notre reconnaissance au ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour son soutien financier au service CAAP sur le bail, offert depuis 2019.






Anne Éthier
Présidente

Judith Ferreira Cunha
Directrice générale

■ RESSOURCES HUMAINES



■ LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

	NOM	SIÈGE	PROVENANCE	PROFESSION
	Anne Éthier	Présidente	Gatineau	Gestionnaire
	Émilie Bouchard	Vice-présidente	Gatineau	Avocate
	Marie -Pier Larose	Secrétaire	Gatineau	Avocate
	Louis-Philippe Lamarche	Trésorier	Gatineau sect. Aylmer	CPA
	Gilles Marcoux	Administrateur	Gatineau	Retraité

Les membres du conseil d'administration se sont réunis lors de six assemblées ordinaires et une assemblée extraordinaire. **Huit personnes étaient présentes lors de notre assemblée générale annuelle (AGA) qui s'est tenue le 11 juin 2024 au 92 Saint-Raymond, bureau 203.** Le conseil d'administration est composé de sous-comités : ressources humaines et finances. Le sous-comité des finances, ainsi que le comité des ressources humaines, s'est réuni à deux reprises au cours de l'année 2024-2025.



■ 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 principal 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. Elle 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 qui s'en charge.

■ 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 2024-2025, le CAAP-Outaouais compte 295 membres individuels et 7 membres-organismes pour un total de 302 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	SERVICES RENDUS EN COURS D'ANNÉE
Gatineau	293 000	342 km ²	801
La Vallée -de-le-Gatineau	21 500	12 373 km ²	44
Collines-de-l'Outaouais	54 700	2 026 km ²	37
Papineau	26 000	2 904 km ²	34
Pontiac	14 400	12 826 km ²	32
TOTAL			948

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 2024-2025

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

24 avril	Rencontre DG du CAAP et CJPO
14 mai	Présentation à une équipe de travailleuses sociales du CISSS de l'Outaouais
15 mai	Présentation anglophone au CAGA
17 mai	Table régionale de la maltraitance
22 mai	Présentation des services du CAAP à la RPA Rivière
6 juin	Déjeuner d'équipe entre le CJPO et le CAAP
7 juin	Participation à la Table des aînés de Gatineau
12 juin	Présentation des services du CAAP aux membres du personnel intervenant de la Direction du soutien à domicile, de la déficience et de la réadaptation (DSADDR) du CISSS de l'Outaouais
15 juin	Marche contre la Maltraitance
4 octobre	Salon de la FADOQ en Outaouais
10 octobre	Maison du Citoyen- Journée des ombudsmans
26 et 27 octobre	Salon de la FADOQ
6 novembre	Présentation à un groupe de travailleurs sociaux du Cégep de l'Outaouais
7 novembre	Rencontre de l'équipe de la certification du CISSS de l'Outaouais
7 novembre	Présence au 50 ^e anniversaire de TEL-Aide Outaouais
12 novembre	Présentation du CAAP lors de son 30 ^e anniversaire
14 novembre	Présentation à un groupe de TS du Cégep de l'Outaouais
21 janvier	Entrevue donnée par notre DG au 104.7 FM
21 janvier	Consultation PSAD par notre donnée par la DG Judith Ferreira au 104.7 FM
28 février	Rencontre collaboration CISSSO-CAAP (RPA)
20 mars	Présentation des services à l'APHQO



20 mars - Présentation des services à l'APHQO



15 juin - Marche contre la Maltraitance

Kiosque FADOQ

Participation du CAAP-Outaouais au Salon FADOQ Distinction 50+

Les 26 et 27 octobre 2024, l'équipe du CAAP-Outaouais a fièrement participé à la 3e édition du Salon FADOQ Distinction 50+, présenté par LOBE, qui se tenait au Palais des congrès de Gatineau, dans le secteur Hull.

Durant tout le week-end, de 10 h à 16 h 30, plus de 5 000 visiteurs ont franchi les portes de l'événement pour découvrir plus de 150 kiosques d'exposants, assister à des conférences inspirantes et profiter de prestations artistiques variées.

Notre équipe était sur place pour accueillir les visiteurs, répondre à leurs questions et faire connaître les services du CAAP-Outaouais auprès d'un public curieux et engagé. Ce fut une belle occasion de tisser des liens avec la communauté et de sensibiliser les aînés à leurs droits en matière de santé et de services sociaux.

Nous serons de retour avec enthousiasme à la prochaine édition !



■ UNE SOIRÉE MÉMORABLE POUR SOULIGNER 30 ANS D'ENGAGEMENT DU CAAP-OUTAOUAIS AUPRÈS DES USAGERS

Le 12 novembre 2024, le CAAP-Outaouais a célébré son 30e anniversaire en présence de nombreux partenaires, collaborateurs, représentants du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que de membres de la communauté. Cette soirée festive et chaleureuse s'est tenue dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers.



Parmi les invités d'honneur, nous avons eu le privilège d'accueillir Mme Suzanne Tremblay, députée de Hull, le Dr Marc Bilodeau, PDG du CISSS de l'Outaouais, M. John Benoit, commissaire du CISSS de l'Outaouais, Mme Nathalie Dubois, directrice générale de la FCAAP, M. Jean-Philippe Paiement, président du regroupement des commissariats aux plaintes et à la qualité des services, Mme Maryline Caron, ombudsman de la Ville de Gatineau, ainsi que M. Claude Ménard, ancien président du RPCU.

Mme Ferreira et Dr. Bilodeau



Mme Ferreira et Mme Tremblay



Mme Ferreira et M. Benoit





Équipe de la certification RPA

Cette soirée fut l'occasion de souligner le travail remarquable de toute l'équipe du CAAP-Outaouais, mais aussi de remercier sincèrement nos partenaires du milieu communautaire, les membres du CUCI, les comités d'usagers et de résidents, et nos familles, pour leur appui indéfectible. Un accent particulier a été mis sur la précieuse collaboration avec le CUCI, notamment à travers une campagne conjointe de sensibilisation diffusée à la radio et dans les journaux régionaux.



Le moment fort de la soirée fut sans conteste la prestation de M. Francis Désilets, conteur professionnel, qui a brillamment retracé les 30 ans d'histoire du CAAP-Outaouais à travers un récit captivant.



Cette soirée fut un franc succès, et nous en sommes très fiers. Un immense merci à toutes et à tous pour avoir contribué à faire de cette célébration un moment inoubliable!

■ FORMATIONS 2024-2025

Voici la liste des sujets des formations suivies par l'équipe au cours de l'année 2024-2025 :

5 avril	Tribunal administratif du logement (TAL) présentation loi 31
16 avril	Surfer sur la vague avec l'intelligence émotionnelle
17 avril	Stratégies face aux clientèles quérulentes
7 mai	Conférence Les dimensions juridiques de la précarité résidentielle des personnes âgées dans le parc locatif privé offert par l'Université Laval
9 mai	Principe de Joyce
30 mai	Séance d'information 211
18 juin	Atelier d'échanges sur le modèle d'intervention des CAAP
19 juin	PL15, dans quelle direction s'en va notre système de santé?
12 septembre	Initiation au codéveloppement
19 septembre	Clinique juridique offert par M ^e Antoine Morneau-Sénéchal, avocat
25 et 26 septembre	Congrès RPCU à Trois-Rivière
22 octobre	Droits des résidents en CHSLD : dignité et liberté
23 octobre	Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux et régime d'examen des plaintes
23 octobre	Conseil versus information juridique
7 novembre	Clinique juridique droit du logement par M ^e Antoine Morneau-Sénéchal, avocat
20 novembre	Le langage commun (CAAP)
26 novembre	Table IMAJ
3 décembre	Formation sur l'intelligence artificielle (IA)
5 décembre	Clinique juridique droit du logement par M ^e Antoine Morneau-Sénéchal, avocat
12 décembre	Rencontre concernant les baux et les articles du Règlement en concertation avec le TAL avec le MSSS
21 janvier	Intégrer les principes éthiques dans sa transition vers l'IA
22 janvier	Clinique juridique par Me Antoine Morneau-Sénéchal, avocat
11 février	Le 101 des gardes en établissement (offert par le Regroupement des Commissariats aux plaintes et à la qualité des services du Québec)
20 février	Règlement sur la certification des RPA
5 mars	Clinique juridique par M ^e Antoine Morneau-Sénéchal, avocat

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



Remise de diplômes aux CAAP lors du Congrès de la FCAAP en juin 2024

TABLE DES DIRECTIONS GÉNÉRALES

Cette année, les directions générales des CAAP se sont rencontrées à neuf reprises, dont deux fois en présentiel, les 16 et 17 avril à Québec, ainsi que les 22 et 23 octobre, à Bromont. De très nombreux sujets ont été abordés tout au long de l'année, mais voici ceux qui ont le plus retenu l'attention de nos membres :

- La loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux;
- Santé Québec;
- Le langage commun;
- Le membership des CAAP;
- Le programme de formation;
- L'harmonisation des rapports annuels;
- Les relations publiques et gouvernementales de la FCAAP;
- Rapport annuel 2024 - 2025
- Le financement des CAAP et de la FCAAP;
- Les ressources humaines;
- La planification stratégique;
- La mesure 63 du plan d'action gouvernemental Fierté de vieillir;
- La nouvelle convention du mandat CAAP sur le bail;
- Les RPA, et en particulier le programme d'allocation personnalisée.



MÉDIA SOCIAUX

Notre page Facebook compte, à ce jour, 748 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 qu'au sujet de notre service CAAP sur le bail.

■ 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 leur 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
- APHVO, (Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais)

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
- Membre de la table de concertation pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées de la région de l'Outaouais
- La DG siège à titre d'administratrice au CA de la FCAAP
- La DG est membre du comité stratégique de la FCAAP



Notre directrice générale Mme Judith Ferreira Cunha était présente sur le panel dans le cadre du congrès annuel de la FCAAP, qui s'est tenu à Bécancour en juin 2024. Les directions générales des CAAP ainsi que leurs principaux partenaires, les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services, ont échangé sur leur mode de collaboration. Le temps est venu de briser le travail en silo et d'agir de concert au profit des usager.ère.s du réseau de la santé et des services sociaux, tout en respectant les prérogatives de chacun et de chacune..

■ 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'utilisateur 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 PLAINTE

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

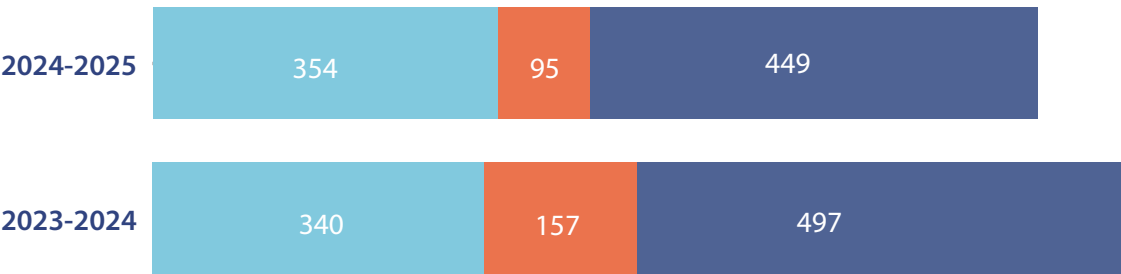
- Discuter de la situation pour l'aider à cerner et à clarifier la nature de sa plainte ;
- Cerner et clarifier la nature de sa plainte;
- Le renseigner sur le processus de plainte et des documents requis ;
- Produire au besoin, une ébauche de lettre de plainte qu'il signera ;
- L'accompagner lors d'une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

PORTRAIT DES SERVICES 2024-2025

		SERVICES TOUJOURS EN COURS AU 1 ^{ER} AVRIL 2024	NOUVEAUX SERVICES DE L'ANNÉE 2024-2025	SERVICES TOUJOURS EN COURS AU 31 MARS 2025
Services d'informations		X	244	X
Services d'assistance	RSSS	194	351	229
	CAAP sur le bail	61	98	107
TOTAL		255	693	336

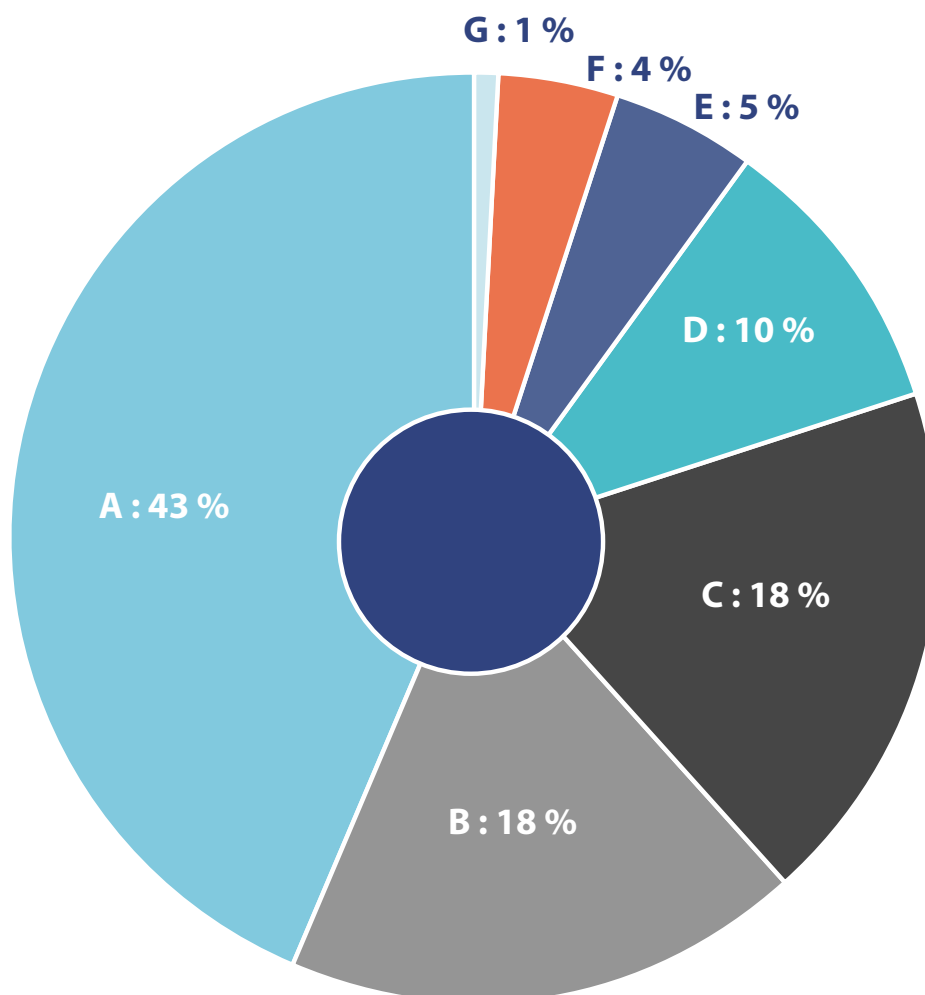
NOUVEAUX SERVICES

- Plaintes/signalements
- Soutien-Conseil
- TOTAL des deux services



PORTRAIT DES SERVICES

LES OBJETS DE PLAINTES 2024-2025



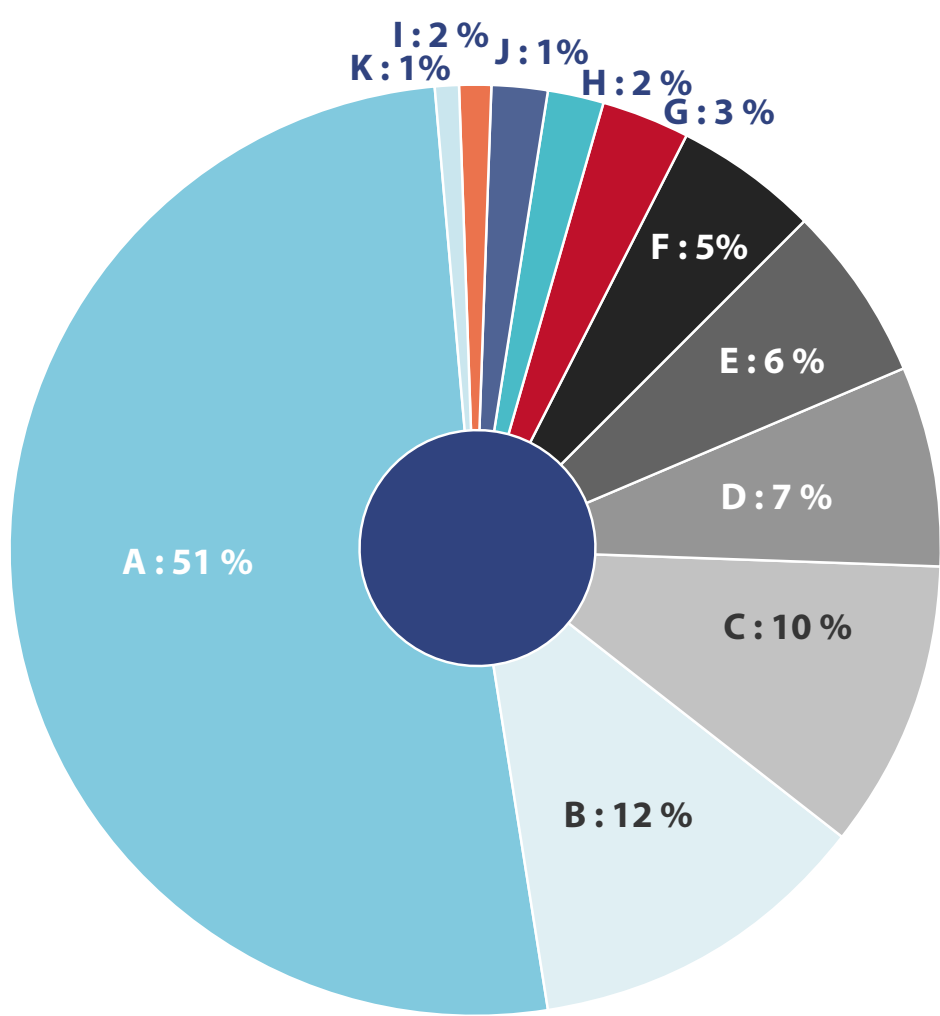
A	Soins et services dispensés	43 %
B	Relations interpersonnelles	18 %
C	Accessibilité et continuité des services	18 %
D	Organisation du milieu et ressources matérielles	10 %
E	Maltraitance	5 %
F	Violation des droits	4 %
G	Aspect financier	1 %

TOTAL

100%

PORTRAIT DES SERVICES

LES ÉTABLISSEMENTS VISÉS 2024-2025



A	Centres hospitaliers	51 %
B	Centres jeunes	12 %
C	CLSC	10 %
D	Programmes du CISSS	7 %
E	Politiques du CISSS	6 %
F	Info Santé et info Sociale	5 %
G	CHSLD	3 %
H	Centres hospitaliers soins psychiatriques	2 %
I	Ambulances	2 %
J	Organismes communautaires	1 %
K	Autres	1 %

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

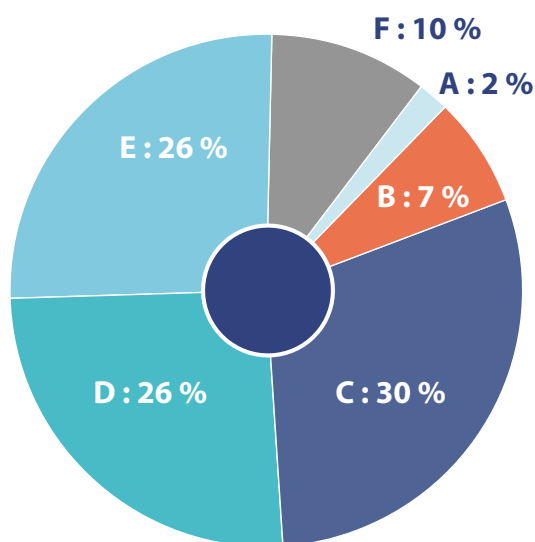


Outaouais

Pont couvert de Wakefield

■ PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

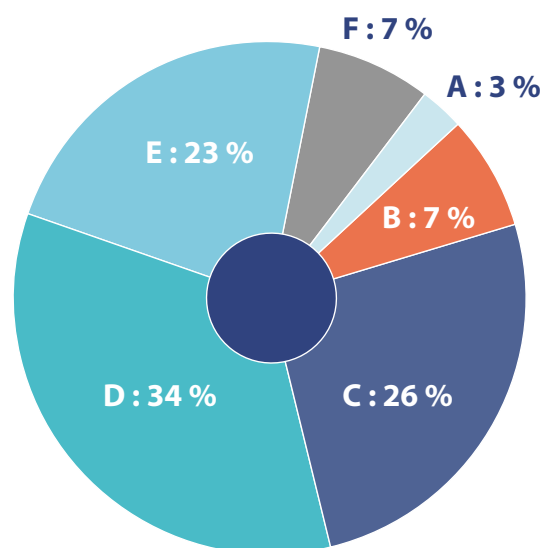
GROUPES D'ÂGE



2024-2025

A	0-17 ans	2 %
B	18-34 ans	7 %
C	35-54 ans	30 %
D	55-69 ans	26 %
E	70-84 ans	26 %
F	85 ans et +	10 %

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



2023-2024

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%
--------------	-------------

■ APPRÉCIATION DES USAGERS

« Merci pour votre écoute et votre patience. Je me suis sentie comprise et bien accompagnée dans mes démarches. » – M. D.

« Un service essentiel pour des gens comme moi qui ne savent pas par où commencer. Merci de m'avoir guidée avec autant de bienveillance. » – C. Morin

« Votre soutien m'a permis de faire valoir mes droits. Je n'aurais jamais eu le courage d'aller jusqu'au bout sans vous. »
– G. Tremblay

« Un accompagnement humain, respectueux et rassurant. Merci pour vos explications claires et votre disponibilité. » – J. R.

« Le CAAP m'a donné les outils pour me faire entendre. Merci pour votre précieuse aide. »
– R. Beaulieu

« J'ai été très bien soutenue dans ma démarche. Les intervenants sont compétents, efficaces et toujours respectueux. Bravo à votre équipe ! » – S. Leduc

« Je recommande vos services à tous ceux qui vivent des difficultés. Vous êtes une ressource incontournable. »
– F. Desjardins

« Merci pour votre professionnalisme et votre empathie. Vous avez fait une grande différence dans ma situation. » – L. Boucher

■ 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'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.

Les 12 droits des usagers

Parce que chaque personne mérite d'être informée, respectée et bien traitée lorsqu'elle reçoit des soins ou services sociaux.



CAAP SUR LE BAIL

LE SERVICE CAAP SUR LE BAIL : UN SERVICE ESSENTIEL POUR LES RÉSIDENTS DE RPA

L'équipe du CAAP-Outaouais est très fière du travail accompli cette année grâce au **Service CAAP sur le bail**, en place depuis 2019. Ce service, devenu incontournable, vise à **informer et assister les locataires des résidences privées pour aînés (RPA)** quant à leurs droits en lien avec leur bail.

Au fil des ans, nous avons constaté une **évolution marquée des besoins** des locataires, mais également une ouverture grandissante de la part des comités de milieu de vie à accueillir nos présentations. Grâce à ces nouvelles collaborations, nous avons eu l'opportunité de **rencontrer plusieurs centaines de résidents directement dans leur milieu de vie**, favorisant des échanges concrets et humains.

Chaque rencontre est précieuse. **Les témoignages reçus lors de nos interventions sont riches de sens** et confirment l'importance de ce service. Ils mettent en lumière les réalités vécues par les locataires.



22 mai 2025

Le 22 mai dernier, l'équipe du CAAP-Outaouais a fait une conférence devant plus de 110 résidents de la RPA Riviera. La présentation portait sur les droits et recours sous le régime d'examen des plaintes (REP) ainsi que sur le service CAAP sur le bail! Nous remercions le comité de milieu de vie pour leur accueil et l'organisation de la présentation.

Un moment marquant de l'année a été notre **présentation du 22 mai 2024**, où plus de **110 personnes** étaient présentes dans la salle dans la RPA Riviera de Gatineau. Il s'agit d'un **record d'audience pour notre équipe**, preuve tangible de l'intérêt croissant pour nos services et du besoin d'information dans les RPA.

Ce service ne cesse de grandir, et nous poursuivrons avec cœur et rigueur notre mission **d'accompagnement, d'écoute et d'information** auprès des locataires de RPA.

CAAP SUR LE BAIL

SERVICE	2024-2025	2023-2024
Service d'information	76 résidents ou proches	40 résidents ou proches
Service d'assistance et d'accompagnement	98 résidents ou proches	83 résidents ou proches
Total de services rendus pour le service CAAP sur le bail	174	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.

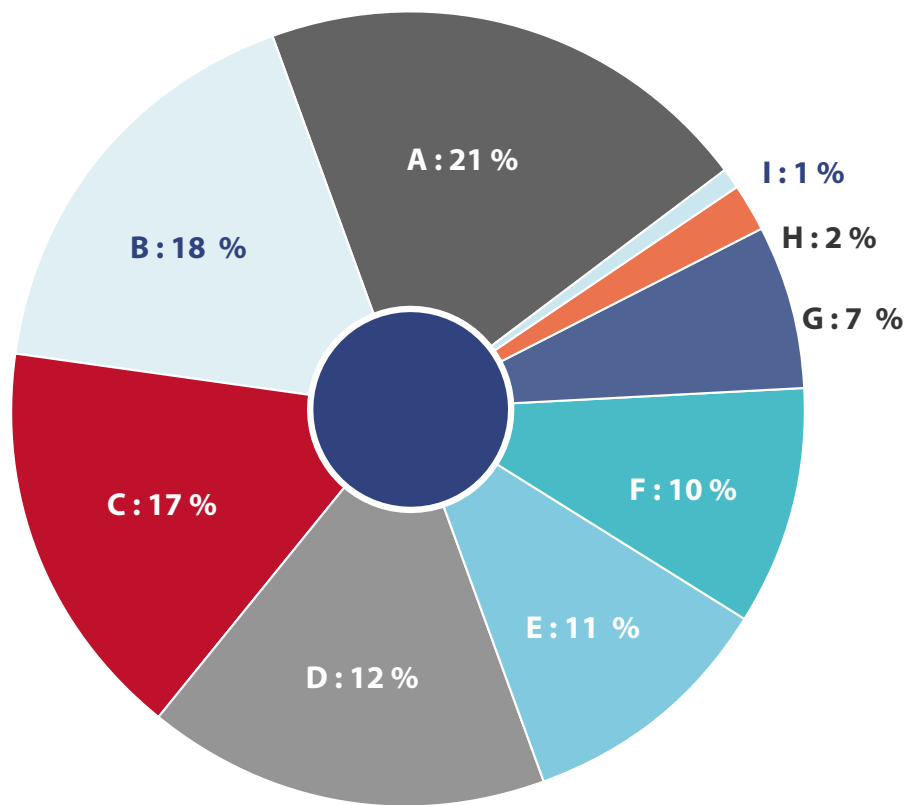
- **L'entente entre les parties :**
négociation entre le gestionnaire/propriétaire de la résidence et la personne aînée dans le but d'en arriver à un accord.
- **La conciliation :**
rencontre entre les parties se déroulant au Tribunal administratif du logement dont le rôle est d'aider les parties à trouver 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 : 76

MOTIF DE SERVICE D'INFORMATION

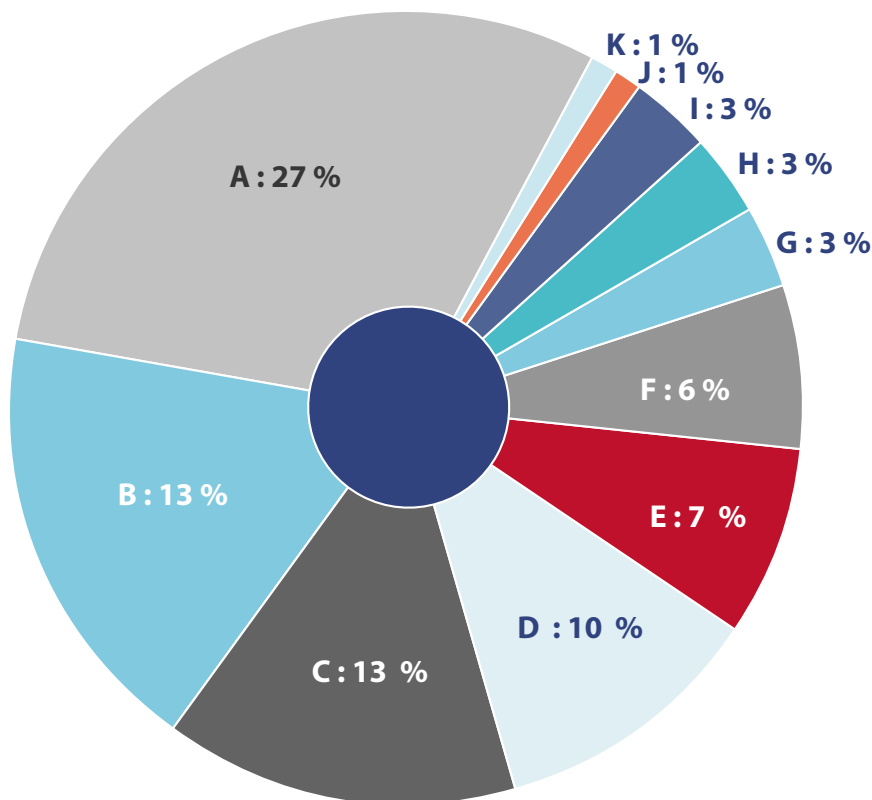


A	Services des CAAP	21 %
B	Divers recours bail	18 %
C	Autres	17 %
D	Coût des services	14 %
E	Coût du loyer	11 %
F	Résiliation	10 %
G	Renouvellement bail	7 %
H	Règlements internes	2 %
I	Éviction	1 %
TOTAL		100%

■ STATISTIQUES CAAP SUR LE BAIL

NOMBRE DE SERVICES D'ASSISTANCE : 98

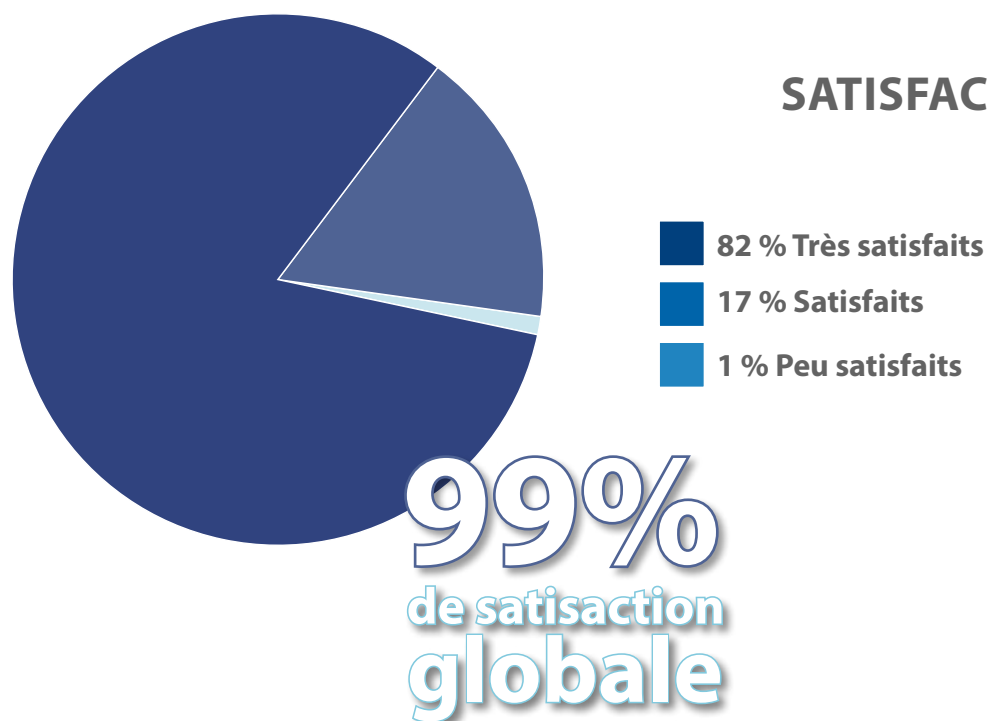
SERVICE D'ASSISTANCE



A	Divers recours au bail	27 %
B	Renouvellement bail	16 %
C	Soutien à la personne	13 %
D	Coût des services	10 %
E	Coût des services	7 %
F	Résiliation	6 %
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! 2024-2025

SATISFACTION DES PERSONNES QUI ONT UTILISÉ NOS SERVICES EN 2024-2025 (EN %)



■ RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉ(E)S

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 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