

caap
Estrie



**RAPPORT ANNUEL
2025-2026**



RÉDACTION:
ANGELA MOORE, SUZANNE PLOUFFE ET
DENIS VEILLEUX

CONCEPTION GRAPHIQUE:
SUZANNE PLOUFFE

RECHERCHES STATISTIQUES:
MARTIN SYLVAIN ET ANGELA MOORE

SOUTIEN:
ANGELA MOORE
CAROLE GILBERT
DENIS VEILLEUX
MARTIN SYLVAIN
SUZANNE PLOUFFE
ROSALIE BERNARD



Note: Dans la rédaction de ce rapport, nous avons utilisé le masculin afin d'en faciliter la lecture. Les informations écrites dans le présent document incluent les femmes, les hommes et les personnes non binaires,

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la directrice	4
Mot du président	5
Conseil d'administration	6
Ressources humaines	7
Formations	8
Membrariat	10
Portrait de notre région	11
Principes directeurs	13
Services à la population	14
Bilan global de nos services	16
Mandat du Régime d'examen des plaintes	17
CAAP sur le Bail	32
Promotion	40
Collaboration	41
Volet maltraitance	42
Médias sociaux	43
Conclusion	44
Index	45

MOT DE LA DIRECTRICE



L'année 2025-2026 a été marquée par une transition importante pour le CAAP-Estrie avec le départ, à la retraite, de monsieur Serge Arel après vingt-cinq années de service. Malgré ce changement, notre mission d'informer, d'accompagner et de soutenir la population dans l'exercice de leurs droits est demeurée au cœur de nos actions.

J'ai eu le privilège d'assurer la relève et de guider une équipe engagée, compétente et profondément dévouée à la population. Les ajustements liés à l'arrivée de Santé Québec, de la Société d'habitation du Québec et ce que nous avons vécu à l'interne au CAAP-Estrie ont demandé une grande capacité d'adaptation, et je tiens à souligner la qualité du travail accompli par l'ensemble du personnel. Leur professionnalisme a permis de maintenir des services accessibles, humains et constants.

Parmi les moments marquants de l'année, l'arrivée d'une nouvelle conseillère en février 2026 va renforcer notre capacité à répondre aux besoins croissants de la population de l'Estrie.

Dans un contexte où plusieurs incertitudes demeurent, je souhaite continuer à accompagner l'équipe avec bienveillance et détermination. Ensemble, nous poursuivrons notre engagement à offrir un accompagnement de qualité et à soutenir les citoyens dans leurs démarches, quelles que soient les épreuves à venir.

ANGELA MOORE

MOT DU PRÉSIDENT



L'année 2025-2026 nous rappelle à quel point le rôle du CAAP-Estrie demeure essentiel pour la population. Au-delà des transitions et des changements vécus, notre organisation continue d'être un repère fiable pour les personnes qui souhaitent faire valoir leurs droits et être accompagnées avec respect.

Comme conseil d'administration, nous regardons vers l'avenir avec la conviction que notre mission prendra encore plus d'importance dans les prochaines années. Les transformations du réseau public, l'évolution des besoins des citoyens et la complexité croissante des démarches administratives exigent une présence forte, stable et engagée.

Nous avons la chance de pouvoir compter sur une équipe compétente et profondément humaine ainsi que sur une direction qui guide l'organisation avec clarté et sensibilité. Ces forces constituent les fondations de notre développement futur.

Notre vision à long terme est simple : assurer que chaque personne de l'Estrie puisse accéder à un accompagnement impartial, accessible et de grande qualité, peu importe les défis du contexte. Le conseil d'administration poursuivra son rôle de soutien et de gouvernance afin de permettre au CAAP-Estrie de continuer à évoluer, à innover et à accompagner les personnes dans la compréhension et l'exercice de leurs droits.

Ensemble, nous bâtissons une organisation tournée vers l'avenir, solide dans ses valeurs et résolument engagée envers la population estrienne.

SÉBASTIEN CARRIER



CONSEIL D'ADMINISTRATION



Sébastien Carrier.
Président, Université de Sherbrooke (2005)

Madeleine Bureau
Vice-présidente. Représentante de la population (2014)

Jean-François Denis
Secrétaire-trésorier. Représentant de la population (2011)

Carroll Boies
Administrateur. Représentant de la population (2019)

Emily Côté
Administratrice. Association des Townshippers' (2025)

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à 5 reprises
durant l'année 2025-2026.

RESSOURCES HUMAINES

Nous sommes très chanceux d'avoir une équipe si stable et fiable. la plupart d'entre eux y travaillent depuis plusieurs années. Il ne faut surtout pas négliger de souligner leurs compétences et leur expertise dans nos deux mandats.

Angela Moore
Directrice générale (2025), conseillère depuis 2017

Martin Sylvain
Conseiller (2001)

Suzanne Plouffe
Conseillère (2002)

Denis Veilleux
Conseiller (2022)

Carole Gilbert
Adjointe administrative (2019)

Rosalie Bernard
Conseillère (février 2026)

*Serge AreL
Directeur adjoint (2025) et anciennement directeur depuis 2000



FORMATIONS



Les formations constituent un outil essentiel pour les membres de notre équipe.

Elles leur apportent des connaissances fondamentales qui leur permettent d'exceller dans leur travail soit de renforcer le pouvoir d'agir de nos clients et de les accompagner tout au long de leur démarche, que ce soit dans le cadre du régime d'examen des plaintes ou du mandat CAAP sur le bail.

L'équipe du CAAP-Estrie peut aussi compter sur de l'appui individuel lorsque des situations particulières surviennent. Nous tenons donc à remercier ces personnes qui ont pris de leur temps à nous former sur les particularités de certains de nos dossiers.



FORMATIONS SUIVIES

Date	Description de la formation
2025-04-23	Clinique juridique -Bail RPA
2025-09-11	FCAAP pour les nuls (fonctionnement de l'intranet de la FCAAP)
2025-09-18	Clinique juridique - Bail RPA
2025-10-15	Clinique juridique - Bail RPA
2025-10-15	Les limites de l'accompagnement
2025-10-16	Le rôle de la CDPDJ et les droits des enfants pris en charge.
2025-11-19	Clinique juridique -Bail RPA
2026-01-09	Modification du bail - TAL
2026-01-14	Clinique juridique - Bail RPA
2026-01-27	Tenue de dossiers
2026-02-17	Clinique juridique - Bail RPA
2026-02-25	Mandat de protection (Curateur public)
2026-02-26	Atelier/échange REP – L'accompagnement en centre de détention
2026-03-10	Clinique juridique - Bail RPA



MEMBRARIAT



Nous avons vingt-deux (22) membres qui font partie du CAAP-Estrie. Huit (8) individuels et quatorze (14) associations.

Douze (12) personnes étaient présentes à l'Assemblée générale annuelle des membres le 5 juin 2025.

**PORTRAIT
DE
NOTRE RÉGION**





L'Estrie est une région qui se distingue par sa richesse humaine et territoriale.

Avec une superficie d'environ 12 000 km et une population de 527 340 personnes, l'Estrie offre un équilibre unique entre la vitalité urbaine et la tranquillité des milieux ruraux.

Sa proximité avec la frontière américaine ajoute également une couleur particulière à son identité et à la réalité quotidienne de ses habitants.

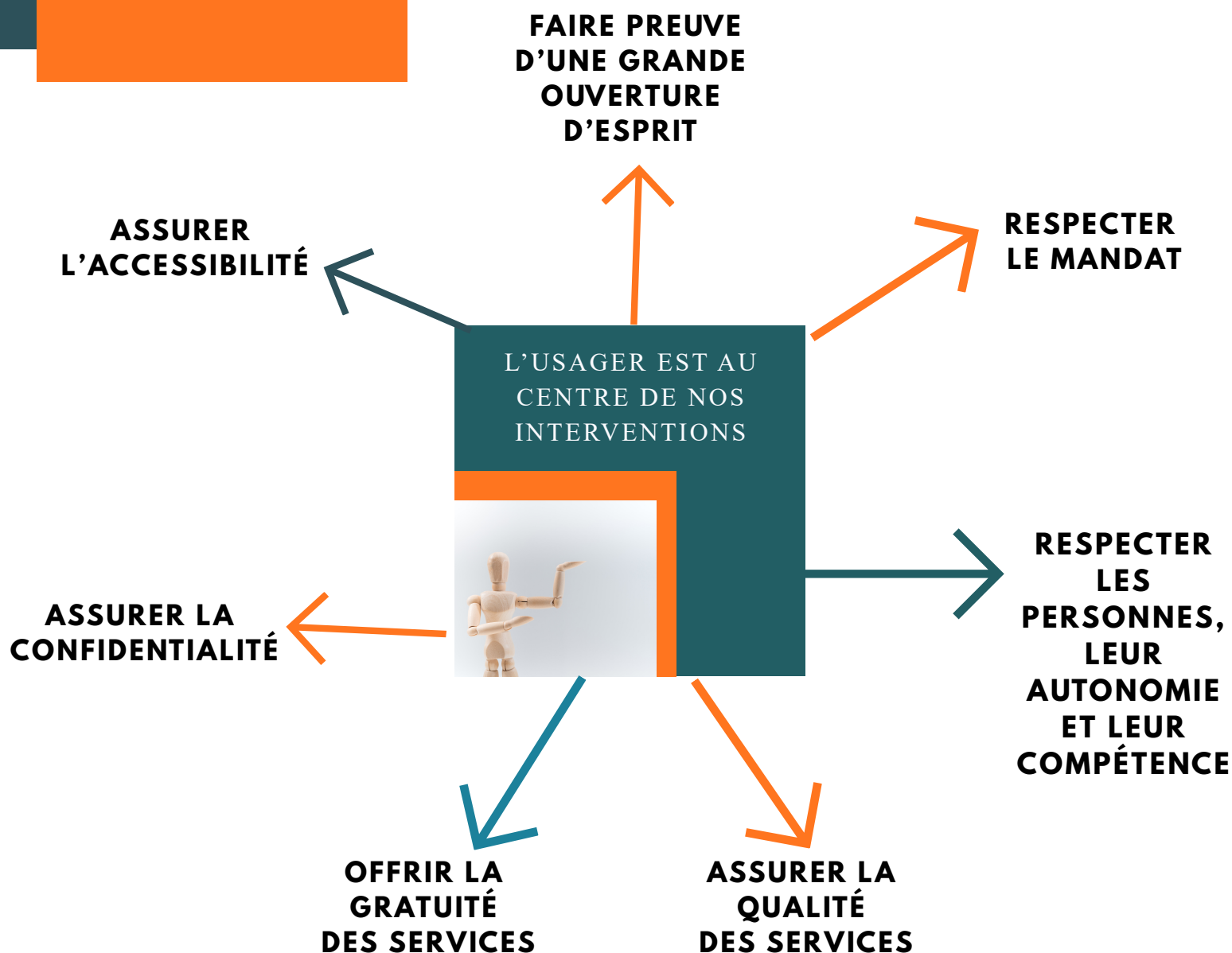
C'est dans ce contexte vivant et diversifié que s'inscrit notre travail. Selon les données statistiques compilées entre 2021 et 2024, l'Estrie est la région du Québec qui compte la plus forte proportion de personnes âgées de 65 ans et plus. On y retrouve, également, une communauté anglophone représentant environ 8% de la population totale mais répartie, de manière inégale, sur le territoire estrien.

À titre d'exemple, La région de La Pommeraie compte 19,1% de résidents anglophones tandis que la région de Memphrémagog en compte 14,8%. Ces réalités façonnent les besoins des citoyens et influencent directement la manière dont le CAAP Estrie offre ses services.

Ce portrait démographique et territorial guide profondément notre mission. Il nous invite à demeurer attentif aux réalités de chacun, à adapter nos approches et à offrir un accompagnement accessible, humain et respectueux des divers parcours de vie. Cela nous rappelle aussi l'importance de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires régionaux afin que chaque personne en Estrie peu importe son âge, sa langue ou son lieu de résidence puisse exercer ses droits avec confiance et trouver auprès du CAAP-Estrie un soutien bienveillant, fiable et adapté à ses besoins.

(Source : Institut de la statistique du Québec, Statistiques Canada)

PRINCIPES DIRECTEURS



SERVICES À LA POPULATION- BILAN GLOBAL DE NOS SERVICES

En tant qu'organisme, dont la mission est encadrée par la LGSSSS, notre rôle d'aide et d'accompagnement exige un équilibre constant entre soutien, neutralité et respect des personnes.

Les renseignements que nous recevons sont souvent délicats, sensibles et parfois chargés d'émotions. Notre équipe veille, en tout temps, à préserver l'autonomie, la dignité, la confidentialité et la capacité décisionnelle des personnes que nous accompagnons.

La démarche de plainte vise avant tout l'amélioration continue des services dans le réseau de la santé et des services sociaux. Dans le cadre du mandat CAAP sur le Bail, cet objectif s'applique également aux services offerts par les résidences privées pour aînés. Nous agissons comme un intermédiaire fiable, un outil lien permettant aux personnes de faire valoir leurs préoccupations et d'agir pour leur mieux-être.

Toute personne a le droit d'être entendue. Bien que nous ne fassions pas de défense de droits, nous offrons un service d'écoute, de conseils et d'accompagnement pour soutenir les individus dans des moments parfois difficiles de leur parcours.

Services à la population d'expression anglaise

This year marked a period of transition for CAAP-Estrie, yet the commitment of our team remained unwavering. We continued to deliver the same high standard of service as in previous years and strengthened our capacity to serve the English-speaking community by hiring a new bilingual advisor. While the health and social services network has made efforts to improve access to services in English, a few complaints were still received regarding the right to obtain services in one's preferred language. To ensure continuity across all our mandates, presentations and key documents were also made available in English. Overall, approximately 4% of the individuals we supported this year were English speakers.

The English-language files we handled often required heightened diligence and multiple steps of coordinated assistance. Our services play a crucial role in ensuring clear understanding between individuals and the various organizations involved. As in previous years, effective collaboration among all parties and the availability of accurate translations remained essential to delivering high-quality support.



Le bilan global, présenté ci-dessous, donne en un coup d’œil l’ensemble des services offerts par le CAAP-Estrie au cours de l’année 2025-2026,

Les pages qui suivent, présentent les deux mandats du CAAP-Estrie avec les statistiques détaillées en lien avec le Régime d’examen des plaintes et le mandat CAAP sur le Bail.

Malgré les changements survenus au sein de l’équipe du CAAP-Estrie, une hausse de l’ensemble des services rendus a été observée. Il convient toutefois de préciser que, par le passé, le logiciel utilisé pour la gestion des dossiers (Caapteur) ne permettait pas une distinction claire entre les mandats du régime d’examen des plaintes et de Caap sur le Bail ni entre certaines catégories de services. Cette situation compliquait la lecture et l’interprétation des données pouvant, parfois, mener à des résultats imprécis.

Au cours de la présente année, grâce à une clarification des pratiques et à divers ajustements méthodologiques, les données recueillies reflètent de manière plus fidèle et réaliste les services réellement offerts par l’organisme.



BILAN GLOBAL DE NOS SERVICES

	Services d'information	Services d'assistance
REP	424	178*
CAAP sur le Bail	106	28
Autres (1)	9395	
Totaux:	9925	206

(1) Autres : Cette catégorie inclut les services d'information offerts sous forme de séances d'information, de kiosques et d'autres activités de promotion. Dans la majorité des cas, ces activités ne permettent pas de distinguer les deux mandats.

MANDAT DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le mandat du CAAP, en lien avec le Régime d'examen des plaintes, est décrit à l'article 726 de la LGSSSS qui se lit comme suit:

“Santé Québec doit, pour chaque région socio sanitaire, confier à au moins un organisme communautaire les fonctions suivantes à l'égard de toute personne qui en fait la demande : 1° l'informer sur le fonctionnement du régime des plaintes; 2° l'aider à clarifier l'objet de sa plainte et, au besoin, la rédiger; 3° l'assister et l'accompagner à chaque étape du processus de plainte; 4° faciliter la conciliation avec toute instance concernée. Un organisme n'est pas tenu de traiter la demande d'une personne qui ne réside pas dans la région qu'il dessert ou dont la plainte ne relève ni du commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé pour un établissement de Santé Québec de cette région, ni du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Il doit alors diriger la personne à l'organisme compétent pour traiter la demande. Lorsque plus d'un organisme est impliqué dans le traitement de la demande, ils doivent collaborer entre eux.”

Notre rôle, en assistance et accompagnement, est donc le suivant:

- Informer les usagers ou leurs représentants des droits qui s'appliquent à leur situation et de la démarche de plainte qui lui correspond;
- Clarifier, avec les personnes concernées, la situation problématique, les droits lésés et les instances en cours;
- Préparer le matériel pertinent avec eux et, au besoin, les aider à rédiger leur plainte;
- Planifier et informer la personne de la démarche à effectuer, les échéanciers et les personnes à contacter;
- Accompagner le client, qui en fait la demande, dans sa démarche et dans les rencontres prévues avec les instances concernées;
- Assurer le suivi et identifier les suites à donner.



Informations/références

Notre service d'information offre à la population un accompagnement personnalisé en fonction de leurs besoins. Nous fournissons les renseignements pertinents concernant nos services, les droits des usagers, le REP ainsi que les services du RSSS. Lorsque nécessaire, le service d'information peut également orienter la personne vers la ressource la plus appropriée.

Soutien-conseil

Le soutien-conseil est une démarche pour soutenir l'utilisateur, son représentant, un tiers ou un résident quand il y a des droits lésés dans le RSSS. L'aide apportée en soutien-conseil peut être une vérification d'une lettre de plainte déjà préparée, des recherches, un transfert d'informations pertinents à la personne selon son cas, ou un suivi qui dépasse un simple service d'information.

Démarche de plainte

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur, son représentant, un tiers, ou un résident sur les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir ou qui est requis par un établissement ou un organisme du réseau, y compris les RPA. La démarche de plainte comprend aussi les plaintes médicales ou des plaintes en lien avec d'autres services offerts par un établissement du RSSS. La démarche de plainte demande un soutien plus accru, avec un accompagnement, si nécessaire

Signalement

Depuis la modification apportée à la LGSSSS, le recours au signalement est désormais réservé exclusivement aux situations de maltraitance. Tout citoyen qui est témoin d'un acte ou d'une situation de maltraitance dans le RSSS ou en RPA, et qui met en danger une personne ou un groupe de personnes, peut exercer son droit de procéder à un signalement.



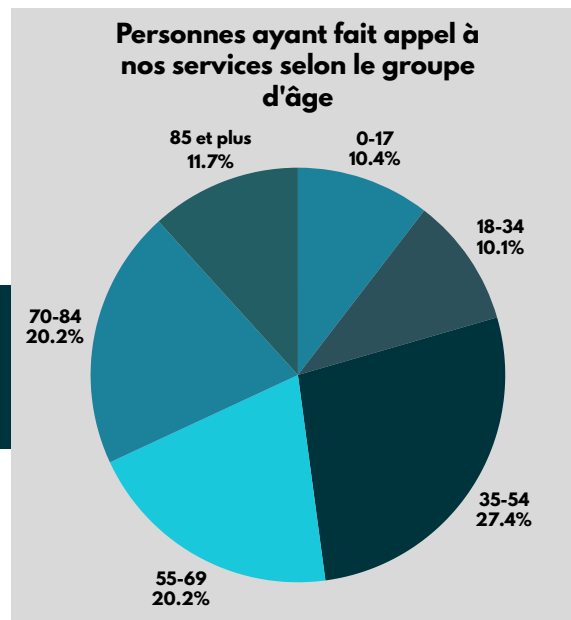
Notre mission première, soit celle d’assister et d’accompagner les gens qui nous en font la demande, se déroule indépendamment du volume de dossiers traités annuellement ou du rythme d’arrivée de ceux-ci.

Le CAAP-Estrie a à coeur que la personne demeure le maître-d’oeuvre de sa démarche. Le travail des conseillers reflète cette valeur peu importe le sexe, l’âge, les difficultés sociales ou la langue. L’usager est au centre des interventions offertes par notre équipe.

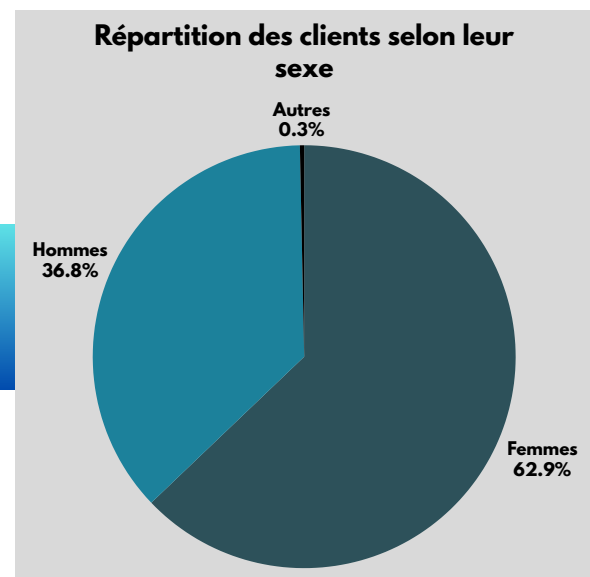
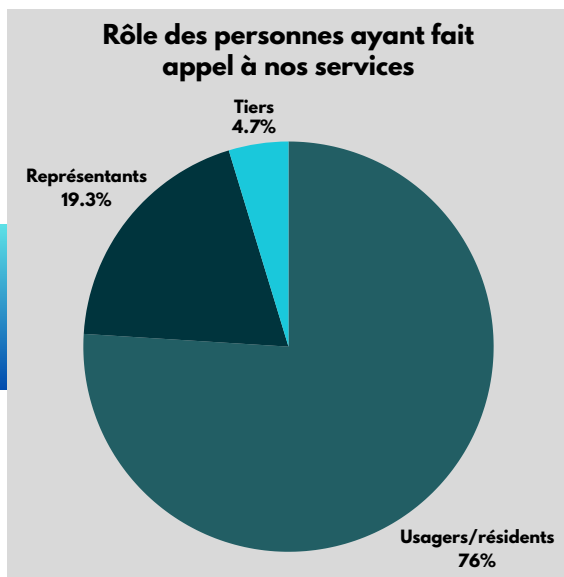
Les statistiques qui suivent, reflètent un aspect du travail fait par le personnel du CAAP-Estrie.

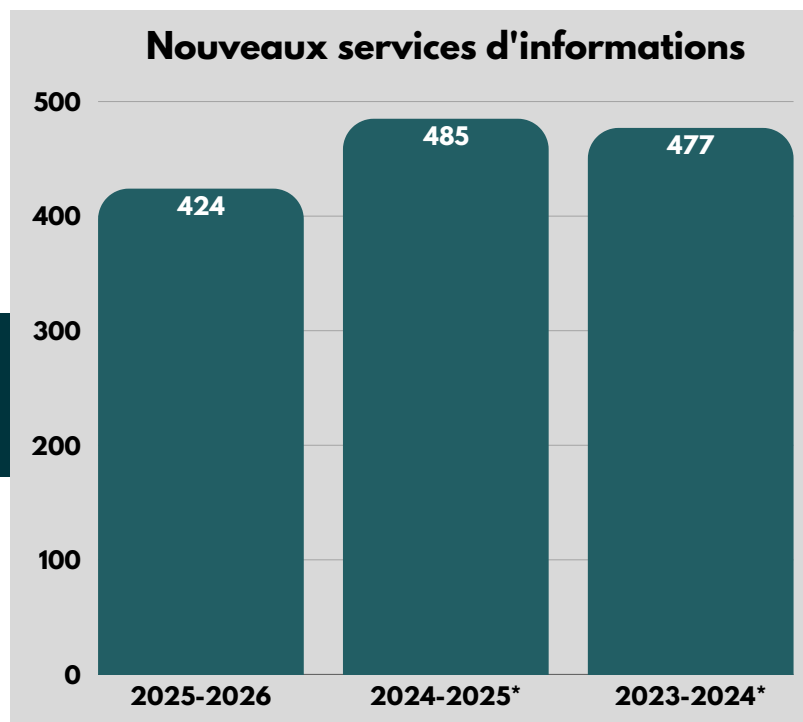
En moyenne, les conseillers ont consacré de 2 à 10 heures de travail par dossier d’assistance. Cette moyenne n’inclut pas l’autre aspect du travail du personnel du CAAP-Estrie qui comprend le temps consacré à l’accueil et aux services d’information, lesquels varient selon le type de demande et le niveau de soutien requis.

Le travail effectué par les conseillers, sur chacun des dossiers, comprend notamment les appels téléphoniques, les rencontres et les suivis auprès des intervenants du régime d’examen des plaintes et des usagers, la rédaction de documents, l’entrée des dossiers dans notre gestionnaire de dossiers CAAPteur ainsi que les recherches nécessaires au bon accompagnement de l’usager, et ce, en fonction des besoins spécifiques de celui-ci.



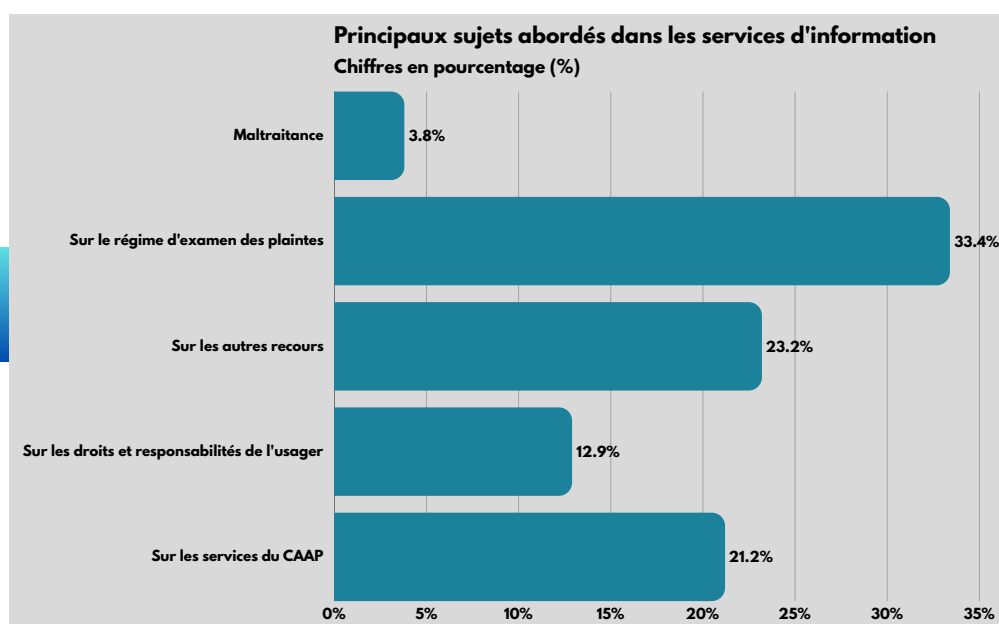
En lien avec notre mandat, les statistiques présentées dans cette page démontrent les profils socio-démographiques des personnes ayant fait appel aux services du CAAP-Estrie, au cours de l'année 2025-2026, concernant le régime d'examen des plaintes.





En excluant les activités de promotion, le CAAP-Estrie a répondu à 424 nouvelles demandes d'information au cours de la dernière année. De ce nombre, 33,4 % concernaient le régime d'examen des plaintes, tandis que 23,2 % portaient sur des recours autres que ceux relevant de notre mandat tels que des demandes de compensation financière relevant d'un processus judiciaire, des insatisfactions en lien avec le travail des policiers, etc.

Bien que ces personnes n'aient pas entrepris, formellement, une démarche de plainte, les conseillers du CAAP-Estrie ont pris le temps nécessaire afin de les informer, les outiller et les éclairer quant aux démarches possibles et aux processus existants correspondants à leur situation.



Nouveaux services d'assistance

● Plaintes ● Soutien-Conseil

2025-2026

112

64

176

2024-2025

87

23

110

2023-2024

97

47

144

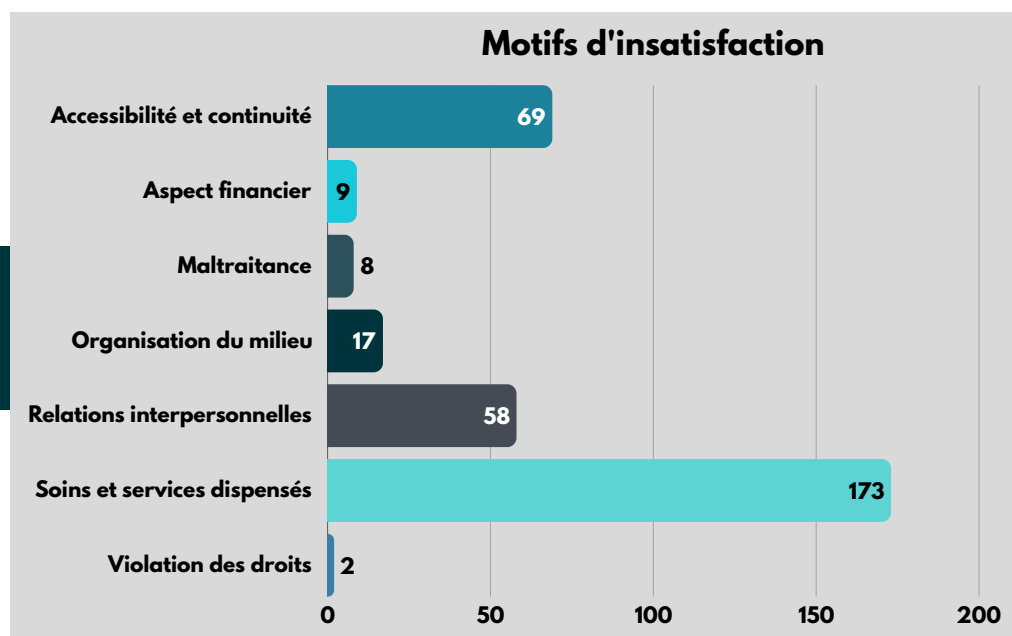
0

50

100

150

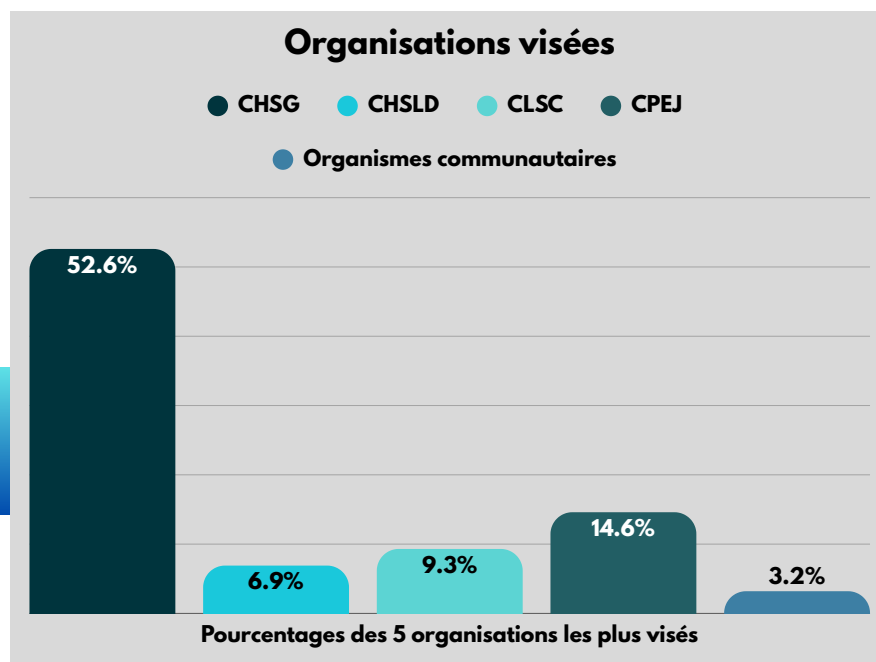
200

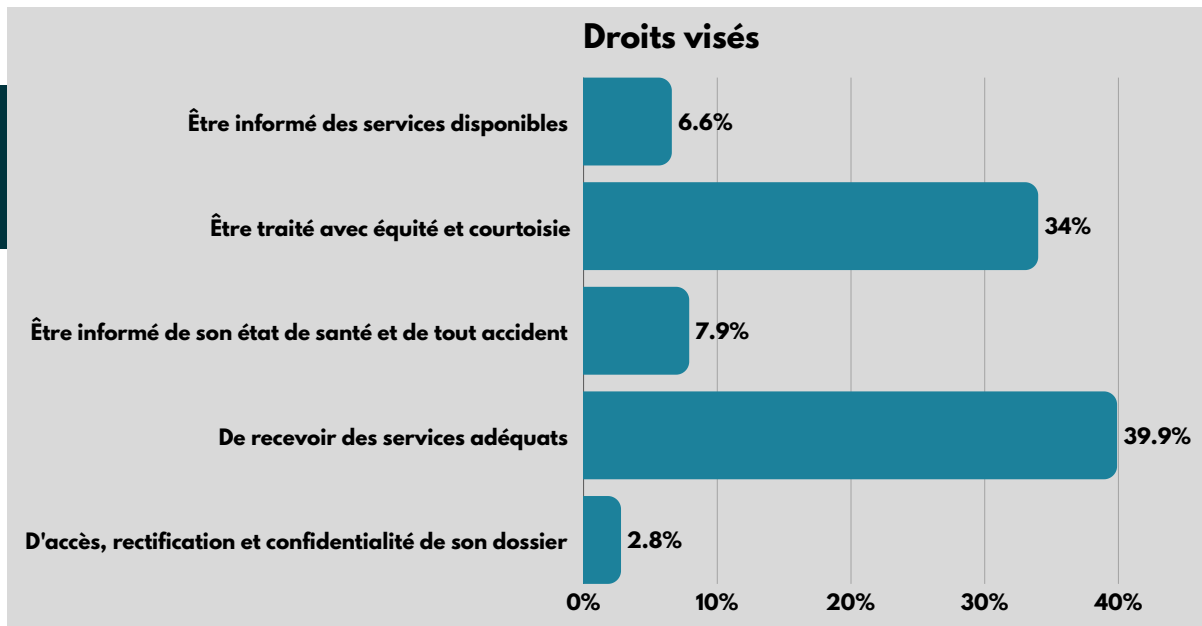


Les principaux motifs d'insatisfaction concernent les soins et les services dispensés. À cet égard, 39,9 % des démarches de plainte portaient sur le droit de recevoir des soins et des services adéquats ainsi que sur le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension de la part des intervenants des divers établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région estrienne.

Cependant, dans 52,6 % des cas, ces plaintes avaient pour objet un centre hospitalier de l'Estrie.

Les motifs concernant l'accessibilité et la continuité des services de même que les relations interpersonnelles figurent également parmi les plus importants.

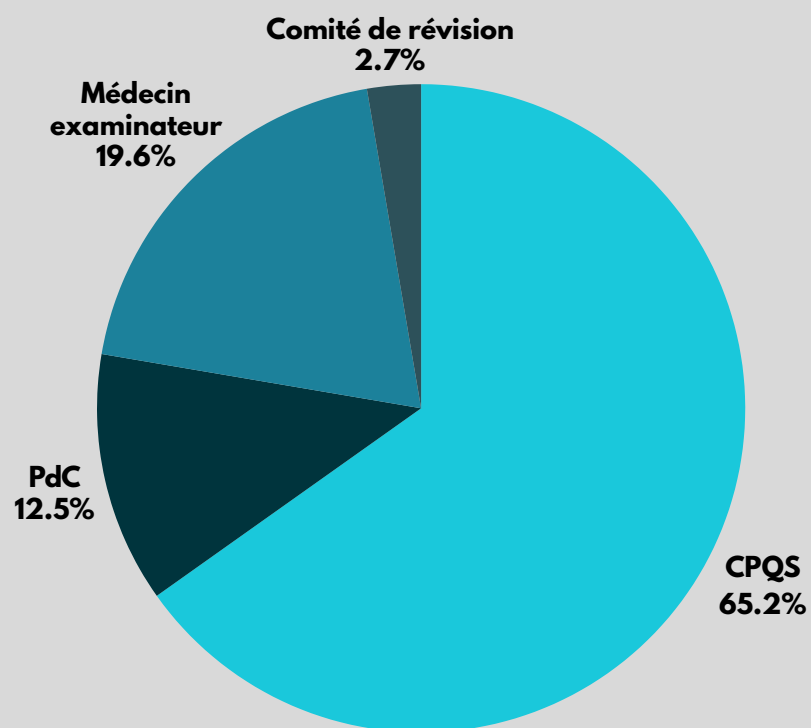




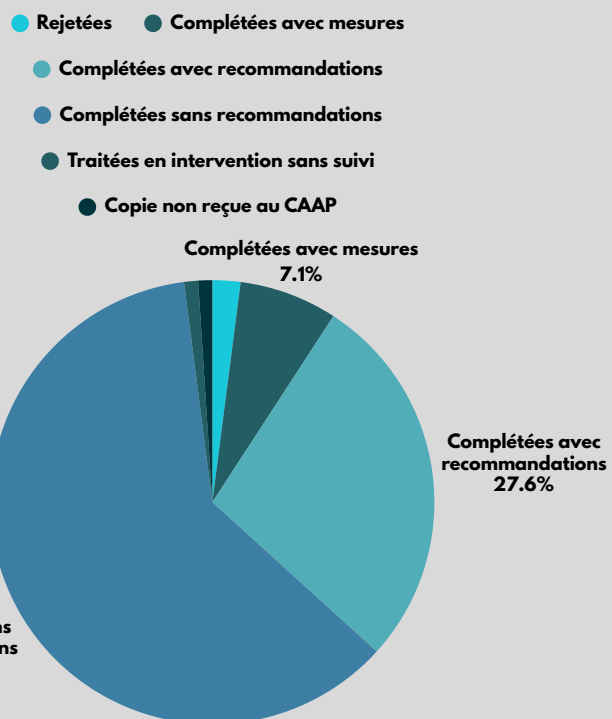
Il est important de souligner qu'une plainte formulée concernant un membre du personnel, d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, peut comporter plusieurs motifs et plusieurs droits inscrits dans la LGSSSS.

À ce titre, l'accessibilité et la continuité des services de même que les relations interpersonnelles figurent parmi les objets de plainte les plus fréquents.

Répartition des plaintes selon les recours



Finalité des plaintes





Les conclusions émises par le bureau du commissaire aux plaintes, par le médecin examinateur ou par le Protecteur du citoyen, sont basées sur la plainte formulée par l'utilisateur, le résident d'une RPA ou le représentant de l'une de ces personnes.

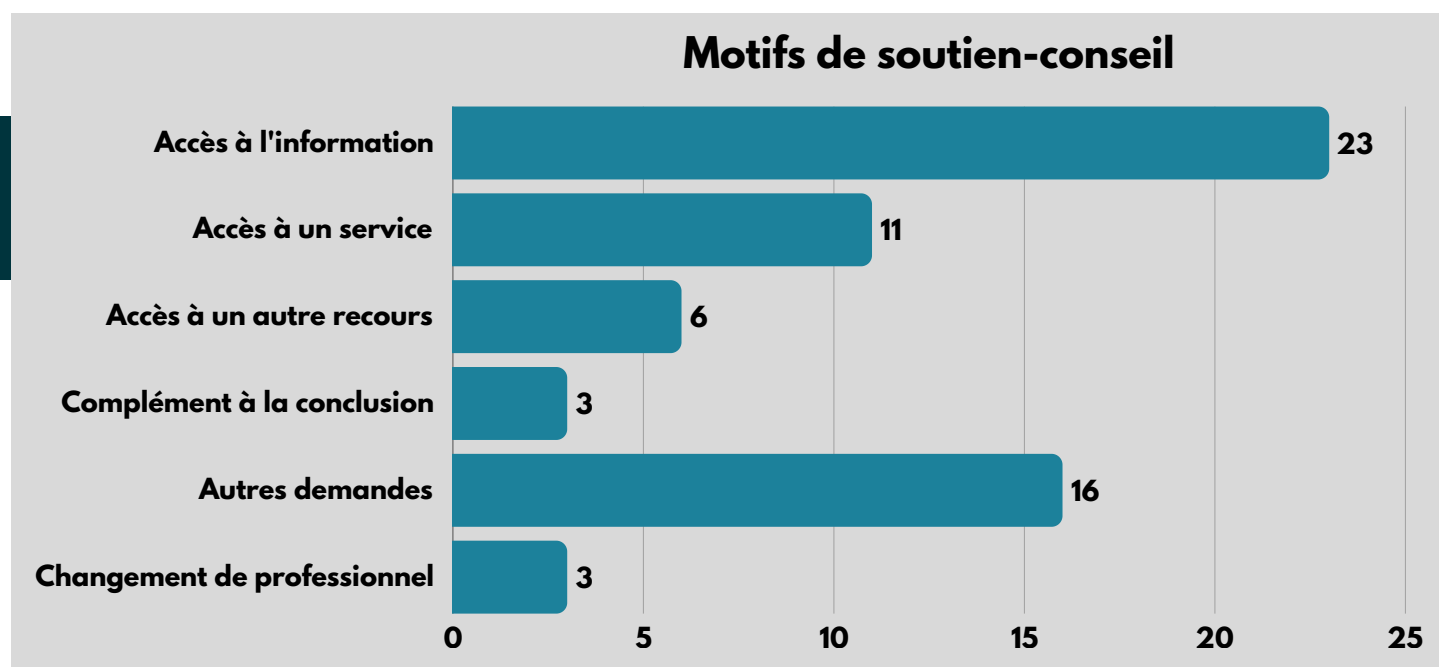
Il peut arriver que l'un des acteurs du régime d'examen des plaintes contacte l'utilisateur afin d'obtenir des précisions sur sa plainte.

Pour sa part, le rôle du CAAP-Estrie consiste à assurer le suivi auprès de l'utilisateur, à l'accompagner lors d'une rencontre et à offrir un soutien tout au long des démarches que celui-ci choisit d'entreprendre, que ce soit pendant le traitement de la plainte ou à la suite de celui-ci.

Il est important de préciser que l'absence de recommandations n'est pas un désaveu de ce que l'utilisateur a vécu. Certaines situations peuvent mener à des améliorations des services offerts considérant que les réponses, de l'un ou l'autre des intervenants du régime d'examen des plaintes, sont presque toujours envoyées en copie conforme à des gestionnaires de l'établissement.

L'objectif demeure de porter, à l'attention de l'un des acteurs du régime d'examen des plaintes, les problématiques ou les failles observées dans le réseau de la santé et des services sociaux afin qu'elles soient connues et prises en considération.

Cette collaboration s'inscrit toujours dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux usagers.

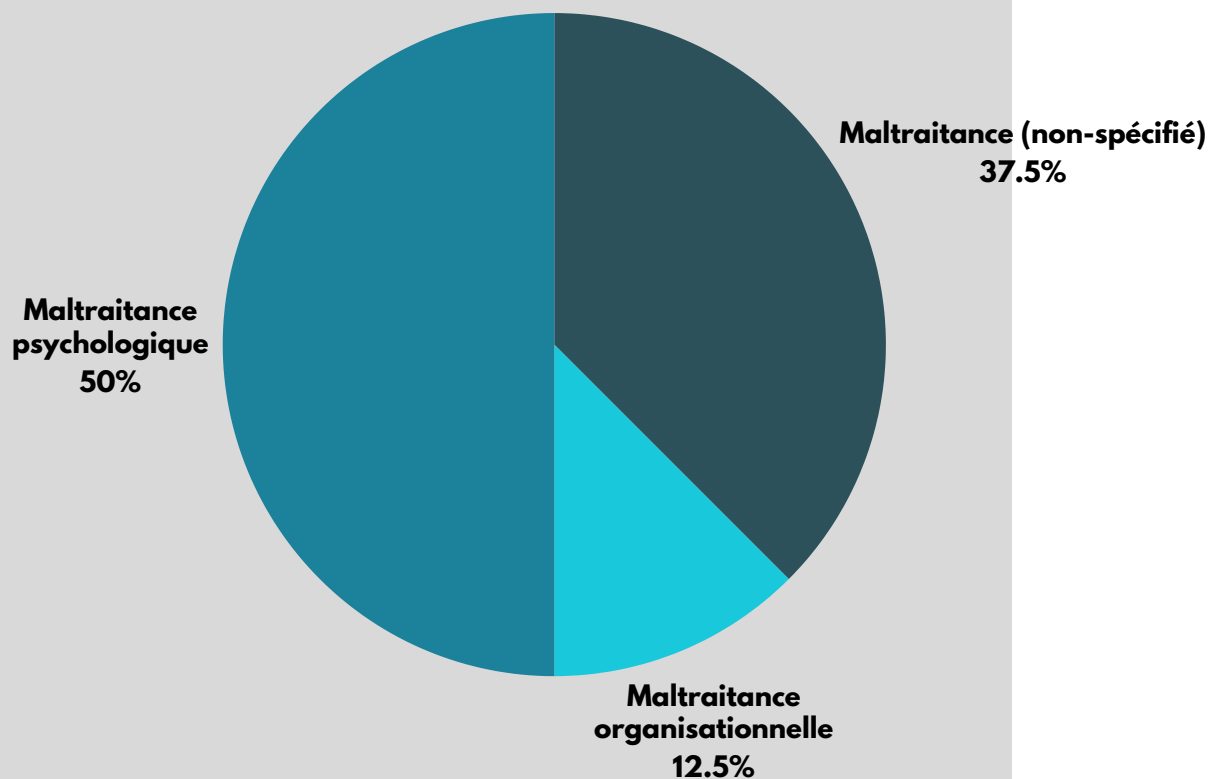


Une augmentation des demandes de soutien-conseil a aussi été constatée. La majorité de ces demandes portaient sur l'accès à l'information. Les personnes accompagnées, dans ce type de démarche, souhaitent principalement obtenir des renseignements concernant leur dossier de plainte. De plus, elles voulaient bénéficier d'un accompagnement dans la formulation de leurs demandes ou dans la compréhension des démarches liées à leur dossier.

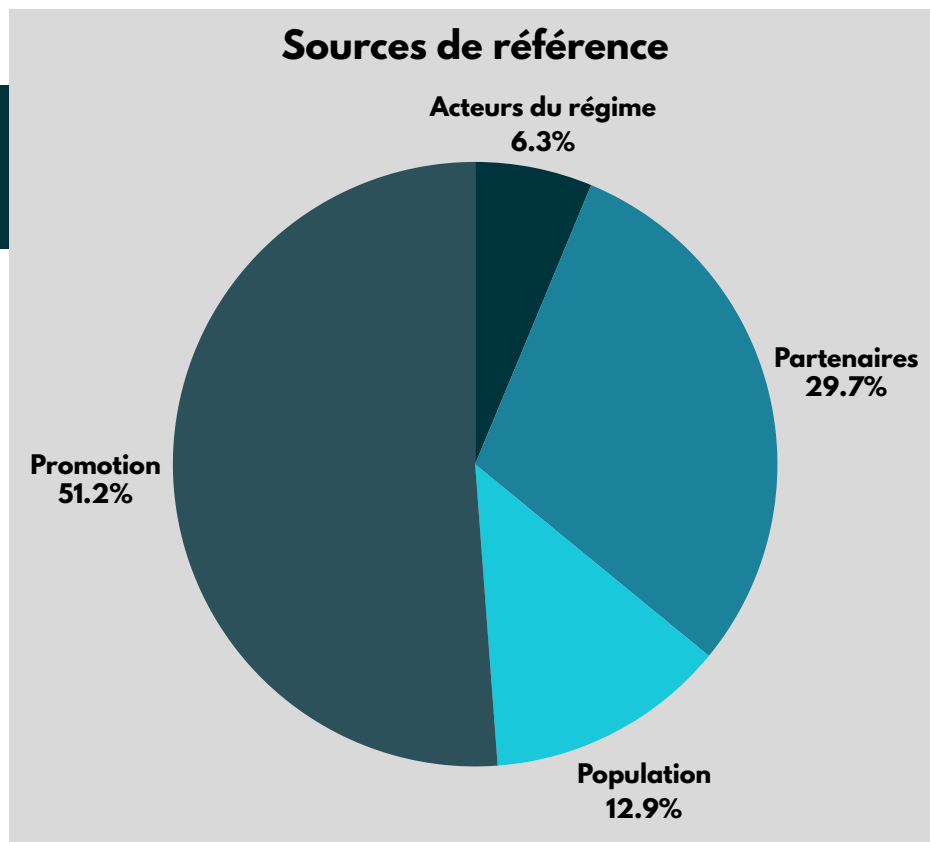
En ce qui concerne les autres recours, les demandes sont variées. Elles concernent généralement des plaintes liées aux cliniques privées et/ou aux médecins de famille exerçant à l'extérieur du réseau public. Ces situations nécessitent habituellement une référence vers d'autres instances, tels que le Collège des médecins, puisqu'elles ne relèvent ni de notre mandat ni de notre champ d'expertise.

Il y a aussi eu une hausse des demandes classées sous la catégorie "Autres demandes". Celles-ci concernent notamment des demandes de changement de professionnel ainsi que des demandes ne relevant pas de notre mandat telles que de l'information sur des recours collectifs en santé mentale, le travail inadéquat des policiers, du mauvais voisinage, etc.

Types de signalements en maltraitance



En ce qui concerne les signalements pour maltraitance, une hausse a été observée. La plupart des situations de maltraitance sont de nature psychologique et proviennent d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux ou de résidences privées pour aînés. Ces signalements ont été transmis au bureau du commissaire aux plaintes afin d'en assurer le traitement approprié.



la majorité des personnes qui ont fait appel aux services du CAAP-Estrie ont pris connaissance de notre organisme par l'entremise de notre site internet ou à la suite d'une recherche en ligne par le biais d'un moteur de recherche.

Les activités de promotion menées dans différents milieux ont également contribué à faire connaître le CAAP-Estrie et à rejoindre de nouvelles personnes.



Pour les années 2023-2024 et 2024-2025, notre logiciel de gestion de dossiers, CAAPteur, présentait des limites quant à la distinction entre les deux mandats, ce qui peut expliquer une apparente légère diminution des données de cette année.

Comme cela sera présenté plus loin dans ce rapport, les données du mandat CAAP sur le Bail ont augmenté, indiquant que plusieurs demandes avaient été regroupées dans une même catégorie au cours des années précédentes.



CAAP sur le Bail

L'entente avec la SHQ vise à offrir aux locataires des RPA, des services d'information, d'assistance et de soutien pour tout problème relié à leur bail.

Nous offrons aussi des services aux propriétaires et gestionnaires des RPA tels que de l'information individuelle et des séances d'information de groupe.

Notre modèle d'intervention demeure celui de l'assistance et de l'accompagnement, mais, plus spécifiquement :

- Communiquer des informations sur le bail, les clauses illégales, la résiliation, l'éviction, le calcul du loyer et des services selon le Règlement et procédures en cas de litige au TAL;

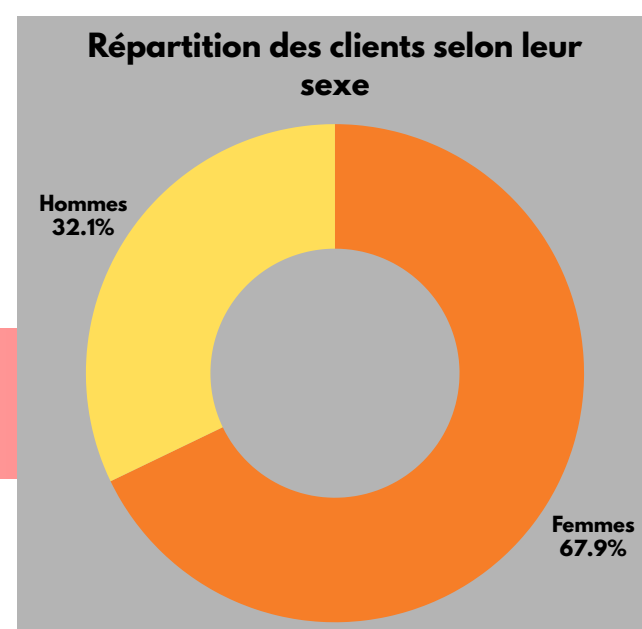
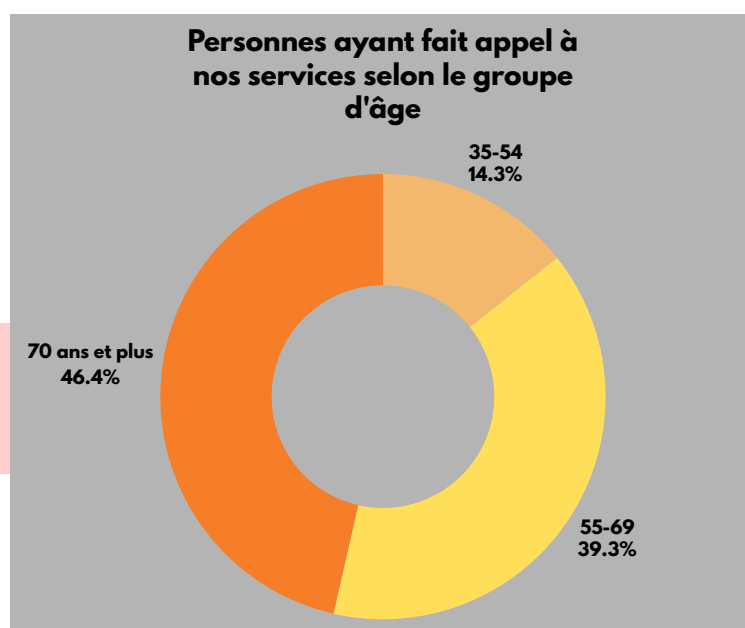
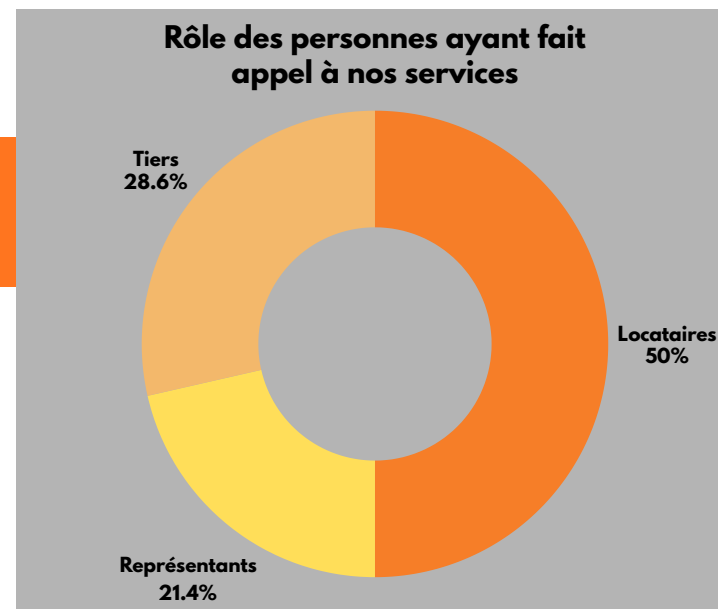
- Aider à mieux comprendre la situation et les recours disponibles;

- Offrir du soutien pour préparer un dossier;

- Assister dans la préparation d'une rencontre de conciliation avec le propriétaire.

- La clientèle en RPA requiert une présence attentive et une écoute active. Les interventions doivent se faire avec tact, respect et avec une approche qui favorise un fort sentiment de sécurité.

Notre rôle est délicat autant pour la justesse de l'information à transmettre que pour les limites de notre assistance et de notre accompagnement.



Nouveaux services d'information

2025-2026

119

2024-2025

96

2023-2024

93

0 20 40 60 80 100 120

Principaux sujets abordés dans les services d'informations

Avis de modification/Renouvellement

18.5%

Révision/modification en cours de bail

2.4%

Éviction/changement d'affectation

4.8%

Résiliation

15.3%

Règlement interne

8%

Coût des services (Annexe 6)

8.9%

Coût du loyer

14.5%

Divers recours bail

7.2%

Services CAAP

13.7%

Autres

6.4%

0% 5% 10% 15% 20%



En ce qui concerne le mandat CAAP sur le bail, une augmentation a été observée tant au niveau des services d'assistance que des services d'information.

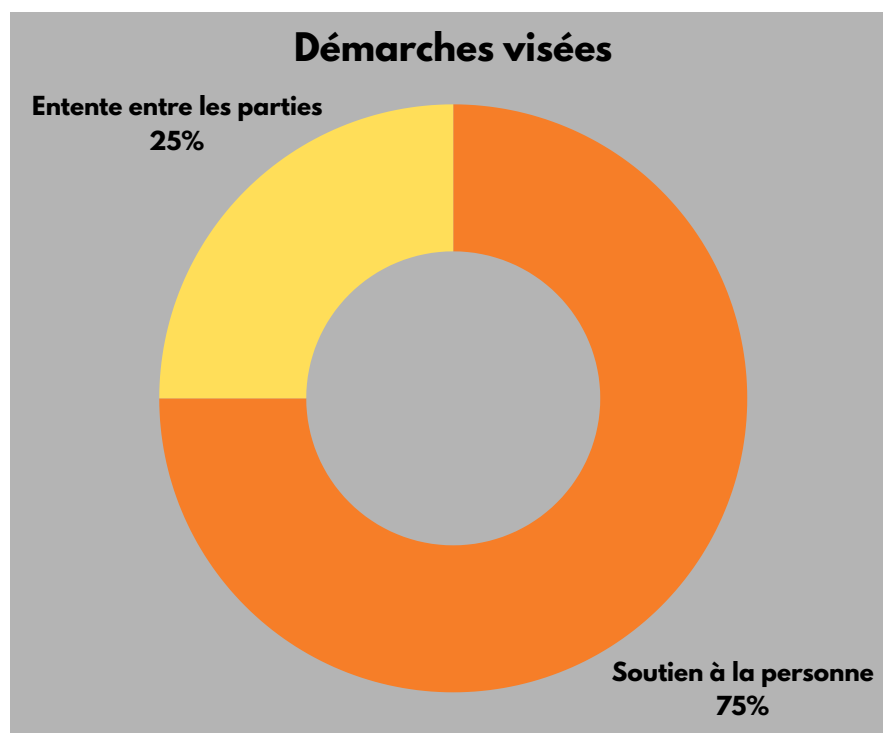
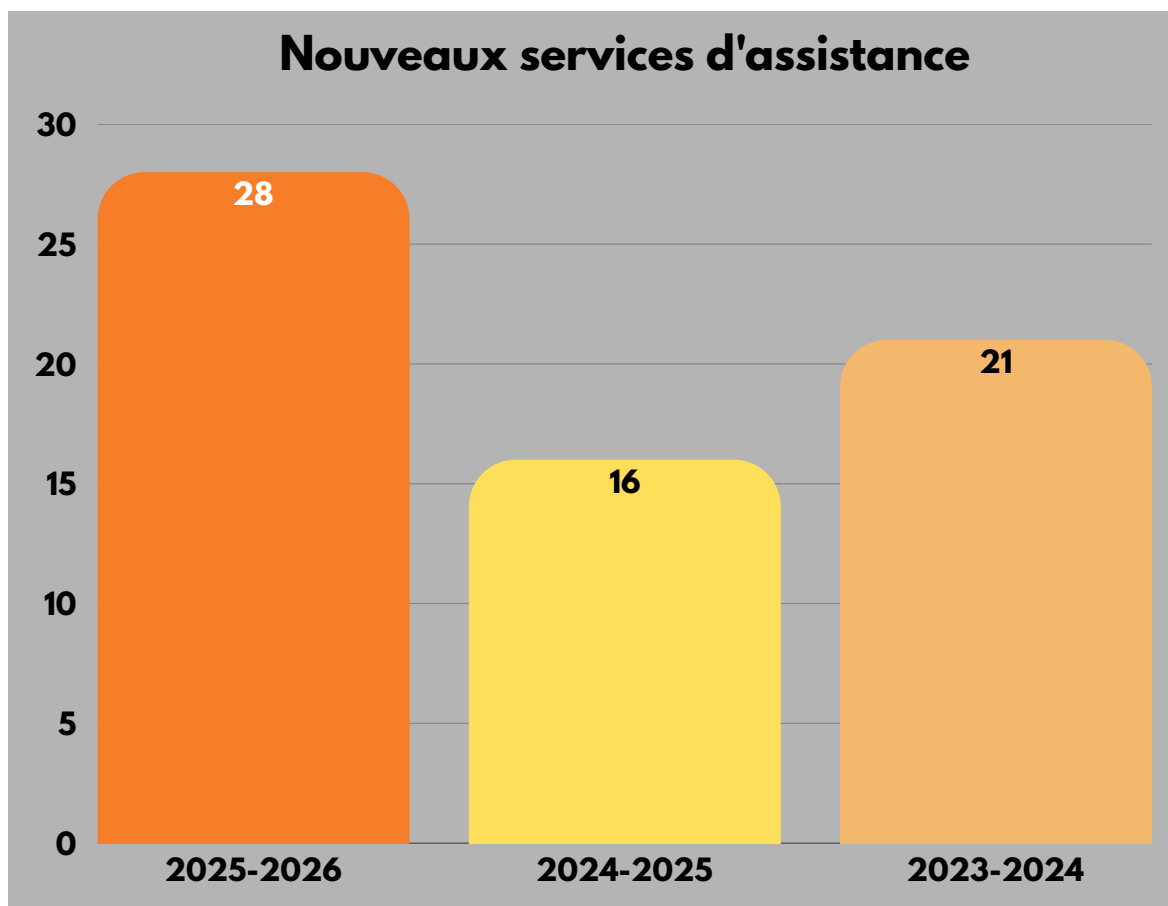
Cette hausse concerne principalement les locataires eux-mêmes. Alors que l'an dernier, seulement 31 % des personnes accompagnées étaient des locataires, cette proportion est passée à 50 % au cours de la dernière année.

Une augmentation des demandes provenant de tiers a également été constatée. Les tiers sont souvent des travailleurs sociaux du CIUSSS de l'Estrie-CHUS qui sont responsables du dossier des locataires en RPA. Ces intervenants nous sollicitent afin d'être outillés et soutenus dans leurs interventions auprès de leur client. Plusieurs de ces intervenants, nous ont mentionné que l'accompagnement du CAAP-Estrie a été important et rassurant dans leurs interventions auprès de leur clientèle. Nos connaissances dans le domaine du bail en RPA a permis aussi de démystifier certains mythes qui existent auprès de la population en RPA et des intervenants.

Une augmentation de 24% a été enregistrée, cette année, en lien avec des demandes liées à nos services d'information. Les questions portaient, principalement, sur l'avis de modification au bail en période de renouvellement.

Se sont ajoutées plusieurs demandes concernant la résiliation du bail et les coûts du loyer. Bien que nous ne pouvons pas donner d'avis juridique sur les diverses questions au niveau du bail, nos services permettent d'outiller les locataires dans les RPA afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées concernant leur situation locative.





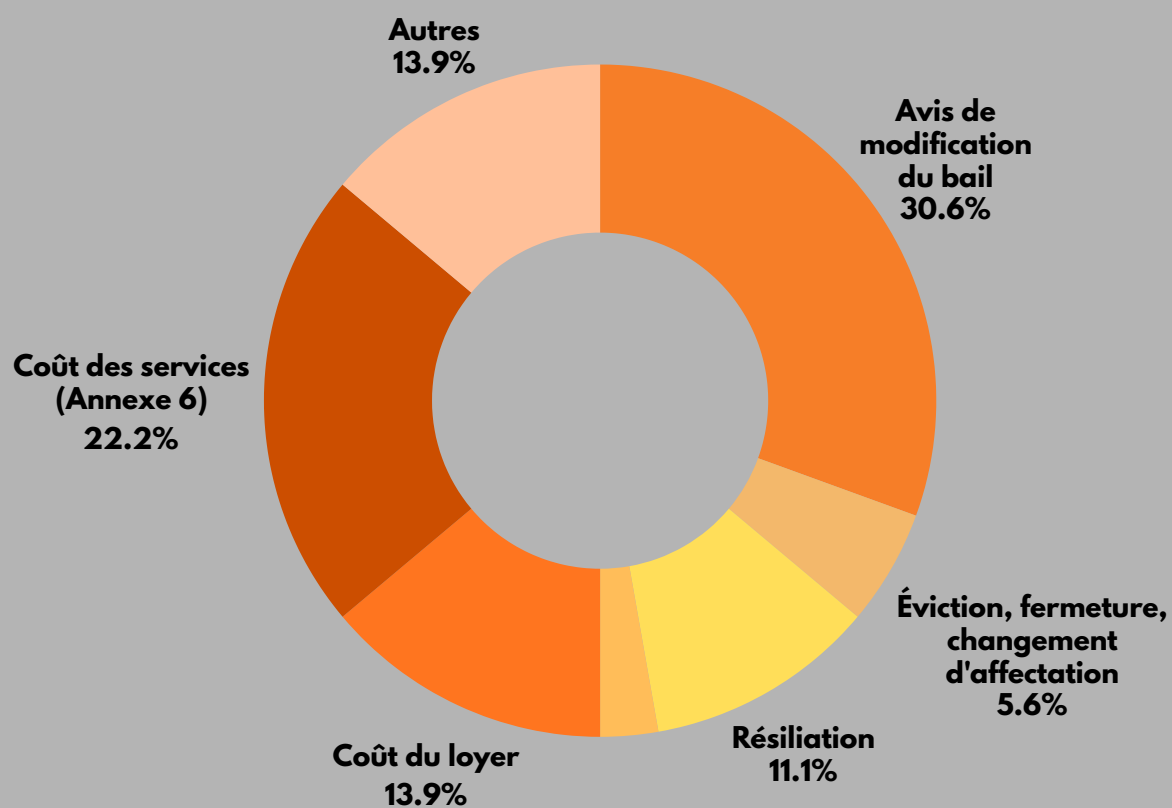


Les services d'assistance de CAAP sur le Bail ont connu la plus forte croissance des dernières années avec une augmentation de 75% par rapport à l'année 2024-2025.

Cette hausse reflète le besoin grandissant d'accompagnement chez les locataires en RPA.

Ces interventions demandent un investissement important en temps puisque nous offrons un soutien personnalisé aux locataires et à leurs proches. Cela favorise donc une meilleure compréhension de leur situation et contribue à la prévention d'abus, de conflits ou de situations complexes pouvant amener un stress important chez les locataires.

Principaux motifs d'insatisfaction





Nous avons aussi renforcé notre soutien dans l'amélioration de la qualité de vie des locataires et de la connaissance de leurs droits.

Le CAAP-Estrie a soutenu des locataires dans la mise en place de comités de milieu de vie. Nous avons aussi participé à des rencontres avec des intervenants de divers organismes communautaires de la région afin de promouvoir des milieux de vie respectueux des gens et des règles du logement.

Ce travail assure aux locataires un accompagnement humain, cohérent et préventif. Cela leur permet de se sentir soutenus dans chacune des étapes de leur démarche et éviter de se rendre au TAL considérant que cette instance est une source de stress importante pour les gens âgés.



PROMOTION

En 2025-2026, la promotion de nos services est demeurée un défi, notamment en raison de l'importante diversité des strates d'âges présentes sur le territoire estrien. Cette réalité complexifie la diffusion uniforme de l'information liée à nos deux mandats.

Malgré ces enjeux, des efforts soutenus ont été déployés pour assurer une présence médiatique dans plusieurs communautés. Des articles ont été publiés dans Le Reflet de Magog, Le Progrès de Coaticook et Sherbrooke Info. Une visibilité supplémentaire a été obtenue dans le journal anglophone The Record, permettant de rejoindre un public élargi. Nous avons également été mis à l'avant dans le journal web L'Étincelle de Windsor, afin d'atteindre les personnes habitant dans les secteurs plus éloignés de nos bureaux.

Dans la région des Sources, des publicités ont été diffusées dans le bottin local, tandis que dans la MRC du Val-Saint-François, notre organisation figurait dans un calendrier communautaire, en collaboration avec les Tables de concertation des aînés de ces territoires.

Nous poursuivons notre réflexion sur les moyens les plus efficaces pour rejoindre notre clientèle. Au cours de l'année, plusieurs présentations ont été réalisées auprès des comités de milieu de vie en RPA, renforçant ainsi notre présence directe auprès des résidents et des intervenants.

Voici quelques-unes de nos activités de promotion:

Salon FADOQ Estrie
Comités de milieu de vie dans quelques RPA
Festival des Townshippers'
Kiosques dans les centres commerciaux
Rencontre avec des intervenants du communautaire de Val-des-Sources
Députés de l'Estrie
Journée des aînés
Journée de la famille
Table des aînés du Haut Saint-François
Salon Vitalité 50+
Salon des aînés La Patrie
Intervenants CIUSSS de l'Estrie-CHUS
La Table régionale des aînés

COLLABORATION

La collaboration demeure un élément central de nos activités, tant pour assurer une diffusion cohérente de l'information que pour demeurer informés des enjeux et des changements propres à notre région. Elle constitue un levier essentiel pour maintenir une compréhension commune des besoins du milieu et pour renforcer notre capacité d'intervention.

La FCAAP joue un rôle stratégique en offrant un soutien accru aux instances provinciales et politiques. Elle développe divers outils de travail, notamment des formations et des espaces d'échanges entre les membres, favorisant ainsi une cohérence des pratiques et un partage d'expertise à l'échelle du réseau.

La directrice générale du CAAP-Estrie siège aux comités régionaux de prévention de la maltraitance envers les aînés et collabore activement aux Tables des aînés de l'Estrie. Cette participation permet de contribuer aux réflexions régionales, de représenter les besoins des usagers et de renforcer les liens avec les partenaires du milieu.

Nos principaux partenaires et collaborateurs :

L'APPUI

Concertation estrienne de lutte à la maltraitance aux aînés

Les Tables locales de concertation des aînés

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Comité de révision des plaintes (médecins examinateurs)

L'équipe de la certification du CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Le Protecteur du Citoyen

La SHQ

L'OPHQ

La FCAAP

Les comités des usagers

Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke

La Corporation de développement communautaire de Sherbrooke

L'Association des Townshippers

Comité prévention maltraitance

DIRA Estrie

ÉquiJustice Estrie

GRIS Estrie

FADOQ Estrie

AQDR Sherbrooke

AQDR Memphrémagog

AQDR Haute-Yamaska

CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Info Justice Estrie (anciennement le Centre de justice de proximité)

Table de concertation des aînés du Haut Saint-François

VOLET MALTRAITANCE

Le CAAP-Estrie, en collaboration avec ses partenaires et collaborateurs, accorde une importance particulière à la prévention de la maltraitance dans le réseau de la santé et des services sociaux, incluant les résidences privées pour aînés. Nous sommes activement engagés au sein de la Concertation estrienne de lutte à la maltraitance ainsi qu'au Comité de prévention de la maltraitance de Sherbrooke. Ces instances regroupent notamment l'AQDR de Sherbrooke, ÉquiJustice Estrie, Info Justice Estrie, DIRA Estrie, FADOQ Estrie, GRIS Estrie, le Service de police de Sherbrooke et le CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

Le mandat de ce comité est de promouvoir la bientraitance et de prévenir la maltraitance envers les personnes aînées. Ensemble, nous développons diverses activités de sensibilisation et des outils d'information destinés à plusieurs milieux. Ces actions sont particulièrement concentrées autour de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées, le 15 juin.

En 2025, le Comité de prévention de la maltraitance de Sherbrooke a relancé l'Escouade Bientraitance dans plusieurs centres commerciaux. À cette occasion, nous avons distribué des sacs contenant des dépliants informatifs sur la maltraitance ainsi que sur les organismes pouvant soutenir les personnes concernées.

Nous avons également animé la Journée des aînés, le 1er octobre 2025, sous le thème « C'est le fun de vieillir » à Bromont. Cette activité offre un espace neutre et accueillant permettant aux personnes vulnérables de mieux nous connaître et d'échanger avec nous. Avec le temps, ces rencontres favorisent un climat de confiance qui peut encourager les personnes à partager leurs préoccupations ou à demander de l'aide.

MÉDIAS SOCIAUX ET SITE INTERNET

Notre site internet est largement apprécié par les personnes qui nous contactent. Entre autres, le formulaire en ligne intégré à la plateforme facilite grandement les demandes de services. Cette fonctionnalité améliore l'efficacité de notre travail. Dès la réception des informations, nous disposons déjà d'un premier portrait de la situation, ce qui permet d'offrir un accompagnement plus rapide et plus fluide.

Concernant nos médias sociaux, nous demeurons actifs sur Facebook, où nous avons publié près d'une quarantaine de publications au cours de la dernière année. Comme les années précédentes, notre audience est composée majoritairement de femmes, représentant 74 % de nos visionnements, et notre page compte actuellement 780 abonnés. L'analyse de nos statistiques révèle également que 40 à 60 % des personnes qui consultent nos publications ne sont pas abonnées, ce qui démontre une portée organique significative au-delà de notre communauté directe.

Les médias sociaux constituent un outil essentiel pour diffuser des actualités, des informations pertinentes et des messages de sensibilisation auprès du public.

CONCLUSION

L'année qui se termine nous rappelle à quel point notre présence auprès des citoyens demeure essentielle. Chaque rencontre, chaque appel et chaque échange nous a permis de mieux comprendre les réalités vécues par les personnes qui nous ont sollicité et de leur offrir un accompagnement empreint d'écoute, de respect et de bienveillance.

Grâce à l'engagement constant de notre équipe et à la collaboration de nos partenaires, nous avons pu soutenir un grand nombre de personnes dans leurs démarches, tout en contribuant à renforcer une culture de bientraitance dans notre communauté. Ces liens de confiance, tissés au fil du temps, sont au cœur de notre mission et donnent tout son sens à notre travail.

L'année à venir sera l'occasion de poursuivre cet élan, de continuer à améliorer nos outils et de demeurer accessibles à celles et ceux qui ont besoin d'être accompagnés dans un moment parfois délicat de leur vie. Nous souhaitons continuer à offrir un espace sécurisant où chacun peut se sentir entendu et soutenu.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude envers toutes les personnes qui nous ont accordé leur confiance, ainsi qu'à nos partenaires qui ont contribué, jour après jour, à renforcer notre action. Ensemble, nous faisons une réelle différence dans la vie de nombreuses personnes.

INDEX

L'APPUI :	Organisme de soutien aux proches aidants
AQDR :	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
CAAP :	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CAVAC :	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CHSG;	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD:	Centre hospitalier de soins de longue durée
CIUSSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CPQS:	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
DIRA :	Lutte contre la maltraitance aux aînés
Équijustice :	Réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne
FCAAP :	Fédération des Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
GRIS Estrie:	Groupe régional d'intervention sociale de l'Estrie
Info-Justice:	Soutien adapté à des situations dans la plupart des domaines de droit
LGSSSS:	Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux
MAMH :	Ministère des Affaires Municipales et de l'Habitation
OPHQ :	Office des Personnes Handicapées du Québec
RLS :	Réseau local de services
RPA:	Résidence privée pour aînés
RSSS :	Réseau de la Santé et des Services Sociaux
SHQ :	Société d'habitation du Québec
TAL :	Tribunal administratif du logement