



RAPPORT ANNUEL **2025-2026**

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Outaouais

RAPPORT ANNUEL

2025-2026

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Outaouais

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

■ 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 / les membres
11	Portrait de la région Outaouais
12	Réalisations 2025-2026
14	Formations 2025-2026
18	Relations avec les acteurs du réseau
22	Les services offerts par le CAAP
23	Portrait de la clientèle
25	Portrait des services
31	Appréciation des usagers
32	Les droits de l'utilisateur
34	CAAP sur le bail
38	Dossier spécial 2025-2026

**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

PRISE DE PHOTOS

Colette Paré,
conseillère aux plaintes

COORDONNÉES

92, boul. St-Raymond, bureau 203,
Gatineau, QC J8Y 1S7
Téléphone : 819 770.3637
Sans frais : 1 877 769.2227
Courriel : info@caap-outaouais.ca
caap.quebec

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 fierté que nous vous présentons le 32e rapport annuel du CAAP-Outaouais. Plus que jamais, les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les locataires en résidence privée pour aînés (RPA) ont besoin d'être accompagnés dans des démarches souvent exigeantes et remplies d'inquiétudes. Dans un réseau de la santé en constante transformation, notamment avec l'arrivée de Santé Québec, plusieurs citoyens vivent des questionnements et de l'incertitude face aux changements organisationnels et aux services offerts. Dans ce contexte, le rôle du CAAP-Outaouais demeure essentiel afin d'informer, soutenir et accompagner les usagers dans la compréhension de leurs droits et des recours disponibles.



Depuis maintenant plus de 30 ans, le CAAP-Outaouais place les droits et les besoins des usagers au cœur de ses actions. Notre rôle dans le cadre du régime d'examen des plaintes demeure essentiel afin d'aider les usagers à mieux comprendre leurs droits, les recours possibles et les différentes démarches à entreprendre au sein du réseau de la 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 son engagement exceptionnel. Jour après jour, Françoise, Colette et Ndeye offrent un accompagnement humain, professionnel et empreint d'écoute et de bienveillance. Les nombreux témoignages reçus au cours de l'année démontrent l'importance de leur travail ainsi que l'impact concret de leurs interventions dans la vie des personnes accompagnées.

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 implication, votre soutien et votre précieuse contribution à la gouvernance de notre organisme.

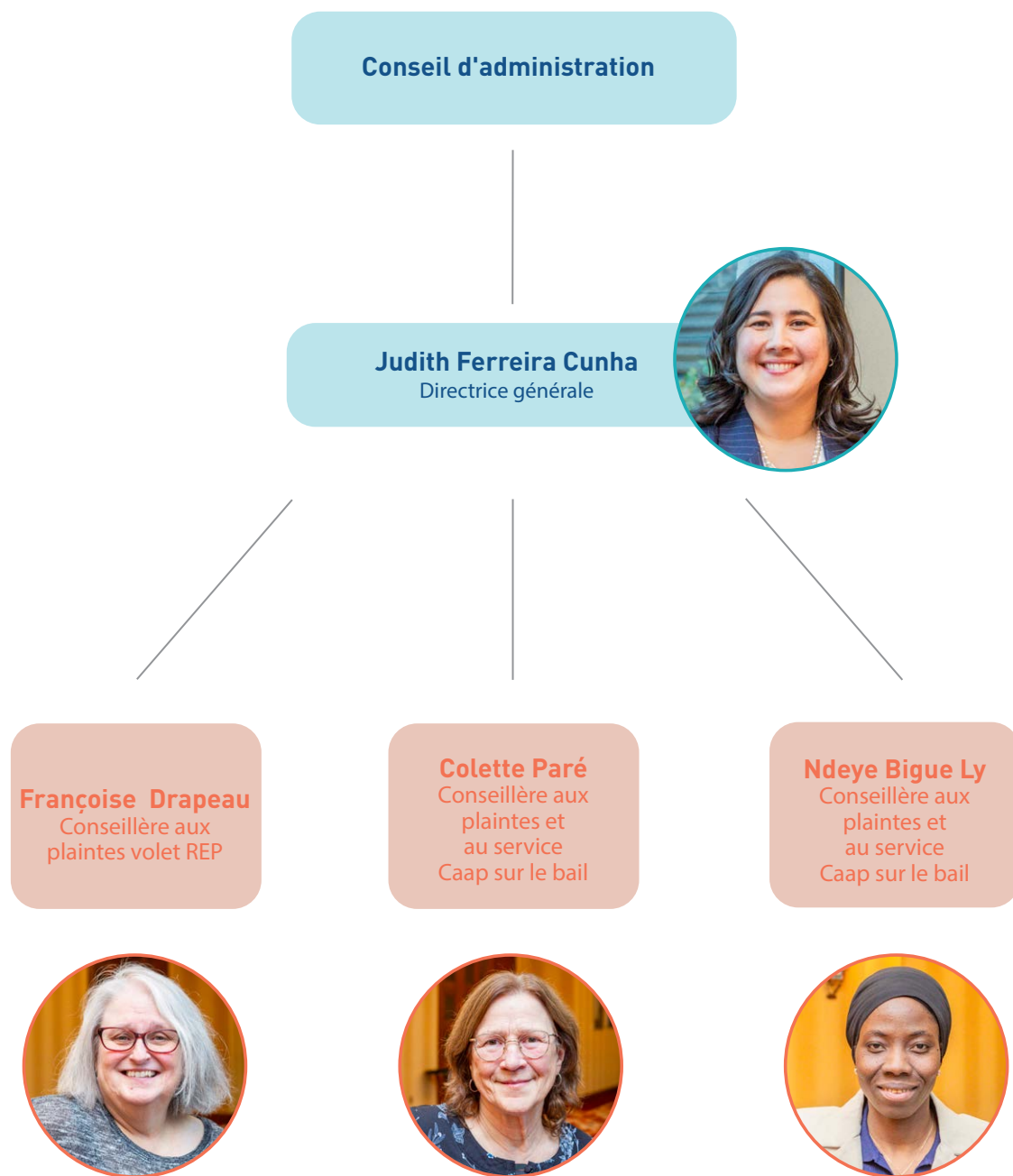
Au cours de l'année 2025-2026, le CAAP-Outaouais a poursuivi ses activités d'information, de sensibilisation et de représentation auprès de nombreux partenaires de la région. Cette présence sur le terrain contribue à mieux faire connaître les droits des usagers et les services offerts par notre organisme.

Nous remercions sincèrement le ministère de la Santé et des Services sociaux pour la confiance renouvelée envers notre organisme ainsi que le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour son soutien financier au service CAAP sur le bail. Leur appui permet au CAAP-Outaouais de poursuivre sa mission essentielle auprès de la population de l'Outaouais.

Anne Éthier
Présidente

Judith Ferreira Cunha
Directrice générale

■ RESSOURCES HUMAINES



■ LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

	NOM	SIÈGE	PROVENANCE	PROFESSION
	Anne Éthier	Présidente	Notre-Dame de-Laus	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 quatre assemblées ordinaires et une assemblée extraordinaire. **Douze personnes étaient présentes lors de notre assemblée générale annuelle (AGA) qui s'est tenue le 18 juin 2025 au 92 Saint-Raymond, bureau 203.** Le conseil d'administration est composé de deux comités; ressources humaines et finances.



■ PRÉSENTATION/ HISTORIQUE

Depuis plus de 30 ans, le CAAP-Outaouais accompagne les usagers du réseau de la santé et des services sociaux dans la compréhension et l'exercice de leurs droits.

C'est en 1991, à la suite de l'adoption de dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaissant plusieurs droits aux usagers, que le gouvernement du Québec met en place, dans chaque région, un organisme communautaire mandaté pour assister et accompagner les personnes désirant entreprendre une démarche de plainte.

Le 16 décembre 1993, l'organisme Services conseils aux usagers des services de santé et des services sociaux de l'Outaouais (SCUSSSO) est officiellement créé afin de répondre à cette mission dans la région de l'Outaouais.

Le 11 février 1999, SCUSSSO devient le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Outaouais (CAAP-Outaouais), identité qu'il porte encore aujourd'hui.

Au fil des années, le mandat du CAAP-Outaouais a évolué afin de répondre aux réalités et aux besoins grandissants de la population. En 2006, des modifications importantes à la Loi sur les services de santé et les services sociaux viennent élargir les responsabilités des CAAP.

En 2019, les CAAP du Québec se voient confier un nouveau mandat, celui du service « CAAP sur le bail », grâce à une subvention de la Société d'habitation du Québec. Ce service permet d'informer et d'accompagner les locataires de résidences privées pour aînés (RPA) concernant leur bail ainsi que leurs droits et obligations.

■ PRÉSENTATION/ NOTRE MANDAT

Les activités du CAAP-Outaouais se déroulent dans le cadre de deux mandats à la fois distincts et complémentaires. L'assistance, l'accompagnement et l'information sont au cœur des services offerts par notre organisme. Les CAAP sont des organismes communautaires indépendants du réseau de la santé et des services sociaux.

Le mandat principal du CAAP-Outaouais s'inscrit dans le cadre de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS), laquelle prévoit que toute personne ayant reçu ou demandé des services du réseau de la santé et des services sociaux peut être assistée et accompagnée dans ses démarches, notamment dans le cadre d'une démarche de plainte.

Dans un réseau de la santé en constante évolution, notamment avec l'arrivée de Santé Québec et les changements découlant de la réforme du système de santé et des services sociaux, le rôle du CAAP-Outaouais demeure essentiel afin d'aider les usagers à mieux comprendre leurs droits, les recours disponibles ainsi que les différentes démarches possibles.

Depuis avril 2019, le CAAP-Outaouais est également mandaté par le gouvernement du Québec afin d'offrir le service « CAAP sur le bail ». Ce mandat vise à informer et accompagner les locataires de résidences privées pour aînés (RPA) relativement aux questions liées à leur bail, à leurs droits ainsi qu'à leurs obligations.

Par une approche humaine, confidentielle et gratuite, le CAAP-Outaouais contribue chaque année à soutenir de nombreux citoyens de l'Outaouais dans des démarches souvent complexes et chargées d'émotions.

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 2025-2026, le CAAP-Outaouais compte 225 membres individuels et 7 membres-organismes pour un total de 232 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'HABITANTS	SUPERFICIE	SERVICES RENDUS EN COURS D'ANNÉE
Gatineau	305 000	342 km ²	801
La Vallée -de-le-Gatineau	21 000	12 373 km ²	44
Collines-de-l'Outaouais	58 000	2 026 km ²	37
Papineau	24 000	2 904 km ²	34
Pontiac	14 000	12 826 km ²	32
TOTAL	422 000	30 471 km²	948

LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN OUTAOUAIS

Le territoire de l'Outaouais est desservi par le CISSS de l'Outaouais, qui regroupe notamment :

- des hôpitaux;
- des CLSC;
- des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- des centres de réadaptation;
- des services jeunesse;
- des groupes de médecine familiale (GMF);
- des résidences privées pour aînés (RPA);
- des organismes communautaires partenaires.

Ce vaste réseau dessert une population répartie sur un territoire de plus de 30 000 km² couvrant les cinq MRC de l'Outaouais.

■ RÉALISATIONS 2025-2026

Tout au long de l'année 2025-2026, l'équipe du CAAP-Outaouais a participé à plusieurs présentations, kiosques, conférences et activités de sensibilisation afin de faire connaître les services offerts par l'organisme ainsi que les droits et recours des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et des locataires en résidence privée pour aînés (RPA).

Ces activités ont permis de rencontrer différents partenaires, intervenants, propriétaires de résidences privées pour aînés, citoyens et aînés de la région, tout en contribuant au rayonnement du CAAP-Outaouais auprès de la population de l'Outaouais. Elles ont également favorisé la promotion des droits des usagers ainsi qu'une meilleure compréhension des services d'accompagnement offerts par l'organisme.

Activités réalisées au cours de l'année :

15 mai	Présentation anglophone sur les services du CAAP à Shawville
28 mai	Présentation aux propriétaires de RPA – Le bail et sa portée
29 mai	Présentation CAAP sur le bail à la RPA Le District
18 juin	Présentation aux travailleurs sociaux du CISSS de l'Outaouais – Le bail et sa portée
28 juillet	Présentation à la RPA Le District
28 août	Rencontre du CMV District
2 octobre	Participation au Rendez-vous des aînés
9 octobre	Participation à la Journée des ombudsmans de Gatineau
25 et 26 octobre	Participation au Salon FADOQ Distinction 50+
30 octobre	Rencontre à l'Université du Québec en Outaouais (UQO)
1^{er} décembre	Rencontre des commissaires aux plaintes de l'Outaouais
27 mars	Foire des aînés du Vieux-Gatineau



15 mai - Présentation anglophone sur les services du CAAP à Shawville l'APHQO.



Présentation Teams au propriétaire de RPA et au TS du CISSS de l'Outaouais offerte par le CAAP-Outaouais en collaboration avec l'équipe de Certification du CISSS de l'Outaouais, une collaboration importante.

27 mars
Foire des aînés
du Vieux-Gatineau



2 octobre
Rendez-vous des aînés

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

Par sa présence sur le terrain, le CAAP-Outaouais poursuit sa mission d'information, d'accompagnement et de sensibilisation auprès des citoyens et des partenaires de la région.

■ FORMATIONS 2025-2026

Dans un contexte où les dossiers traités deviennent de plus en plus complexes, l'équipe du CAAP-Outaouais accorde une grande importance à la formation continue et au développement des connaissances.

Au cours de l'année 2025-2026, les conseillères ainsi que la direction ont participé à plusieurs formations, cliniques juridiques et activités de perfectionnement portant notamment sur les enjeux juridiques, les pratiques d'accompagnement, les questions liées aux baux en RPA ainsi que différents enjeux du réseau de la santé et des services sociaux.

Formations suivies au cours de l'année :

23 avril	Clinique juridique offerte par Me Antoine Morneau-Sénéchal
4 septembre	Formation « PILOTES CAAPteur »
11 septembre	« FCAAP pour les nuls »
18 septembre	Clinique juridique offerte par Me Antoine Morneau-Sénéchal
24 septembre	Formation sur les rôles et responsabilités du conseil d'administration
16 octobre	Échange sur les dossiers DPJ
27 novembre	Clinique juridique offerte par Me Antoine Morneau-Sénéchal
23 janvier	Formation du Tribunal administratif du logement (TAL) sur la fixation du loyer
26 janvier	Comité DPJ
27 janvier	Formation sur la tenue des dossiers
13 février	Formation du TAL – Comment remplir le formulaire de renseignements nécessaires (RN)
17 février	Clinique juridique offerte par Me Antoine Morneau-Sénéchal
23 février	Entretien « Un dialogue France-Québec sur les soins palliatifs et la fin de vie avec la Dre Claire Fourcade »
10 mars	Clinique juridique offerte par Me Antoine Morneau-Sénéchal
24 mars	« L'aide médicale à mourir au Québec : un laboratoire unique. Données émergentes du CIRAMM et mise en perspective internationale »
30 mars	Programme d'allocation personnalisée

Les conseillères participent également, sur une base mensuelle, à des groupes de codéveloppement. Ces rencontres favorisent les échanges entre collègues concernant différentes situations vécues dans le cadre des dossiers et permettent un partage d'expertise enrichissant contribuant au développement des compétences professionnelles de l'équipe.

■ KIOSQUE FADOQ

Participation du CAAP-Outaouais au Salon FADOQ Distinction 50+

Les 25 et 26 octobre 2025, l'équipe du CAAP-Outaouais a participé avec enthousiasme à la 4e 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 nombreux visiteurs ont franchi les portes de l'événement afin de découvrir les différents kiosques d'exposants, assister à des conférences variées et échanger avec les organismes présents sur place.

L'équipe du CAAP-Outaouais était présente afin d'accueillir les visiteurs, répondre à leurs questions et faire connaître les services offerts par notre organisme, notamment en lien avec les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que le service CAAP sur le bail destiné aux locataires de résidences privées pour aînés (RPA).



Cette activité a permis de sensibiliser plusieurs aînés et proches aidants aux recours disponibles ainsi qu'au rôle d'accompagnement du CAAP-Outaouais dans des démarches souvent complexes. Ce fut également une belle occasion de renforcer les liens avec la communauté et les différents partenaires présents lors de l'événement.

Le CAAP-Outaouais est heureux d'avoir pris part à cette activité régionale importante et remercie les organisateurs pour leur accueil chaleureux et la qualité de l'événement.



■ L'ÉQUIPE DU CAAP-OUTAOUAIS EN ACTION !

Le 31 mai 2025, Colette, Ndeye et Judith ont participé au Défi Entreprises. Cette activité sportive de 5 km permet aux entreprises et aux participants de se dépasser par l'effort physique tout en favorisant les saines habitudes de vie et l'esprit d'équipe.

Ce défi a représenté une belle occasion de partager un moment rassembleur autour d'une passion commune : la course à pied. Cette participation a également permis de promouvoir l'importance du bien-être physique et de la santé au sein de l'équipe du CAAP-Outaouais.



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, 777 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.

La page Facebook du CAAP-Outaouais constitue un important outil d'information et de sensibilisation auprès de la population de l'Outaouais. En constante évolution, elle permet de diffuser régulièrement des informations concernant les droits des usagers, le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les activités et services offerts par le CAAP-Outaouais, incluant le service CAAP sur le bail.

Au cours de l'année 2025-2026, la page Facebook du CAAP-Outaouais comptait plus de 777 abonnés, en plus de générer plusieurs partages, commentaires et interactions avec la communauté. Les publications permettent notamment de promouvoir les droits des usagers, de faire connaître les différents recours disponibles ainsi que d'informer la population sur divers enjeux touchant le réseau de la santé et des services sociaux.

Par une présence active sur les médias sociaux, le CAAP-Outaouais poursuit son objectif de rendre l'information accessible et de demeurer près des citoyens de la région.



■ RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU RÉSEAU

PARTENARIATS ET COLLABORATIONS

Le CAAP-Outaouais tient à remercier ses partenaires ainsi que les différents acteurs du réseau pour leur collaboration et leur implication tout au long de l'année.

Le travail concerté avec les organismes communautaires, les comités d'usagers, les équipes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les différents partenaires régionaux contribue à mieux soutenir les usagers dans leurs démarches et à favoriser une meilleure connaissance des droits et recours disponibles.

Par leurs échanges, leur ouverture et leur collaboration, ces partenaires participent activement à la mission du CAAP-Outaouais et au rayonnement des services offerts à la population de l'Outaouais.

PRINCIPAUX PARTENAIRES ET COLLABORATEURS :

- Commissaires aux plaintes et à la qualité des services et leurs équipes
- Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux (CUCI) du CISSS de l'Outaouais
- L'équipe de la certification
- Les comités de milieux de vie des RPA
- Ombudsman de la Ville de Gatineau
- Appui Outaouais
- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- 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
- APHVO, (Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais)



Tournage d'un podcast avec l'Ombudsman de la Ville de Gatineau Mme Maryline Caron.

RENCONTRES ET COLLABORATIONS

Au cours de l'année 2025-2026, l'équipe du CAAP-Outaouais a poursuivi ses échanges et ses collaborations avec plusieurs acteurs du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec différents partenaires communautaires de la région. Ces rencontres permettent de maintenir des liens étroits avec les milieux, de partager les réalités vécues par les usagers et de favoriser une meilleure concertation régionale.

L'équipe du CAAP-Outaouais a notamment participé à différentes 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 ainsi qu'avec les directions générales des différents CAAP du Québec

REPRÉSENTATIONS

Le CAAP-Outaouais poursuit également son implication au sein de différentes instances régionales et provinciales afin de contribuer à la promotion des droits des usagers et à l'amélioration continue des services offerts à la population.

Au cours de l'année, l'équipe du CAAP-Outaouais a siégé 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
- Membre du comité stratégique de la FCAAP
- Notre DG est vice-présidente au conseil d'administration de la FCAAP
- Membre du comité de sélection du comité des usagers d'établissement

Par ces implications, le CAAP-Outaouais contribue activement aux réflexions entourant les enjeux vécus par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que par les locataires en résidence privée pour aînés (RPA).

L'équipe du CAAP-Outaouais a participé au congrès annuel de la FCAAP. Cet événement représente une occasion privilégiée de collaborer avec les autres CAAP du Québec, de participer à différentes formations et conférences ainsi que d'échanger avec plusieurs partenaires et acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.





Lors de ce congrès, la directrice générale du CAAP-Outaouais, Judith Ferreira, a également eu l'honneur d'animer une table ronde réunissant plusieurs partenaires du régime d'examen des plaintes, soit Martine Gosselin, Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, Assunta Gallo, Vice-protectrice du citoyen, Sylvie Tremblay, directrice générale du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), ainsi que Nathalie Dubois, directrice générale de la FCAAP.

Cette activité avait pour objectif de permettre aux différents partenaires d'échanger sur les moyens pouvant être envisagés afin de mieux faire connaître le régime d'examen des plaintes et de valoriser son importance auprès de la population. Cette table ronde a connu un beau succès et a permis de favoriser des échanges enrichissants entre les différents acteurs présents.

Le congrès permet également à l'équipe de poursuivre le développement de ses connaissances et de partager les réalités vécues dans les différentes régions du Québec afin d'améliorer continuellement les pratiques d'accompagnement offertes aux usagers.

Ces moments plus rassembleurs ont permis à l'équipe de renforcer les liens avec les collègues des autres CAAP du Québec dans une ambiance conviviale et chaleureuse. Entre les formations, les échanges professionnels et les activités festives, le congrès a aussi été une belle occasion de partager des moments de plaisir et de créer de précieux souvenirs d'équipe.

Outre notre participation au congrès annuel de la FCAAP, la directrice générale du CAAP-Outaouais, Judith Ferreira, est également membre du conseil d'administration de la FCAAP, où elle occupe le poste de vice-présidente.

Au cours de l'année 2025-2026, le conseil d'administration de la FCAAP s'est réuni à sept reprises. Deux de ces rencontres ont eu lieu en présentiel, soit les 16 et 17 avril 2025 à Québec ainsi que les 16 et 17 octobre 2025 à Bromont. Les autres rencontres se sont tenues par visioconférence.

Le CAAP-Outaouais croit fermement à l'importance d'un réseau des CAAP fort, mobilisé et engagé à travers le Québec. C'est dans cette optique que notre organisme s'implique activement au sein de sa fédération afin de contribuer au développement, au rayonnement et à l'amélioration continue des services offerts aux usagers.

La directrice générale siège également au comité stratégique de la FCAAP, lequel participe aux réflexions et orientations entourant les enjeux touchant les CAAP et le régime d'examen des plaintes au Québec.



Outaouais

■ LES SERVICES OFFERTS PAR LE CAAP

SERVICES RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (REP)

INFORMATION

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

SOUTIEN CONSEIL

L'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.

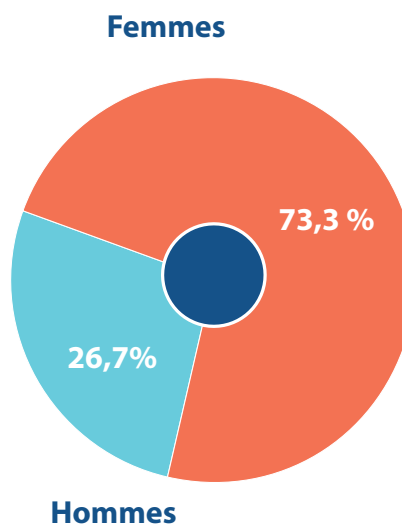
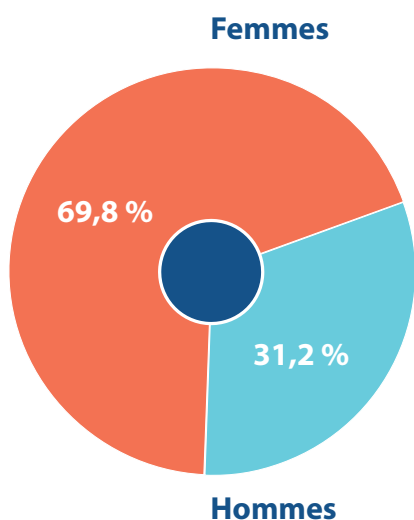


■ PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Mandat REP

SEXE

Mandat CAAP sur le bail

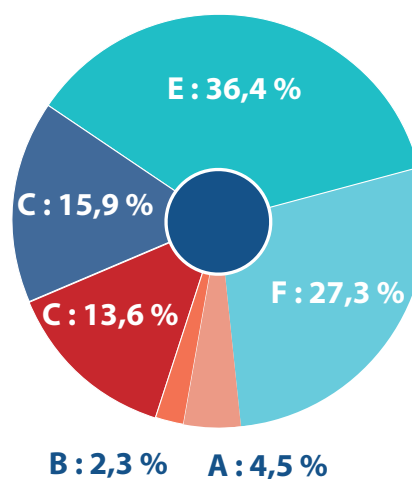
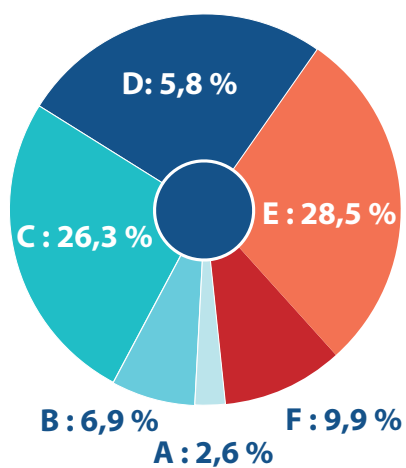


Les femmes représentent la majeure partie de la clientèle dans les deux cas.

ÂGE

Mandat REP

Mandat CAAP sur le bail



A	0-17 ans	2,6 %
B	18-34 ans	6,9 %
C	35-54 ans	26,3 %
D	55-69 ans	25,8 %
E	70-84 ans	28,5 %
F	85 ans et +	9,9 %

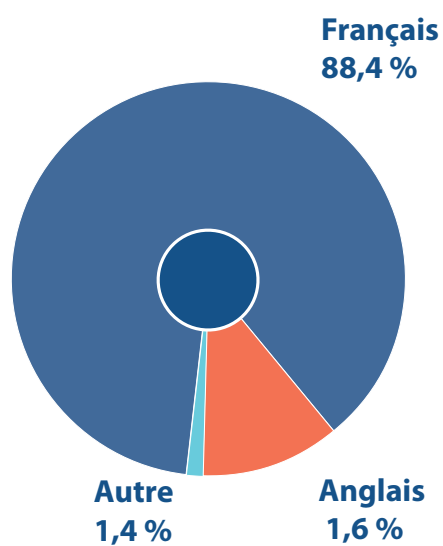
TOTAL 100%

A	0-17 ans	4,5 %
B	18-34 ans	2,3 %
C	35-54 ans	13,6 %
D	55-69 ans	15,9 %
E	70-84 ans	36,4 %
F	85 ans et +	27,3 %

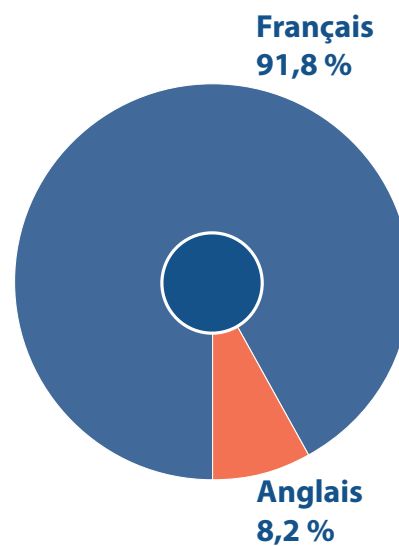
TOTAL 100%

LANGUE

Mandat REP

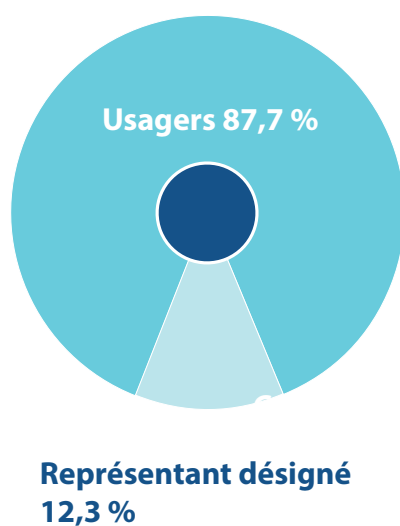


Mandat CAAP sur le bail

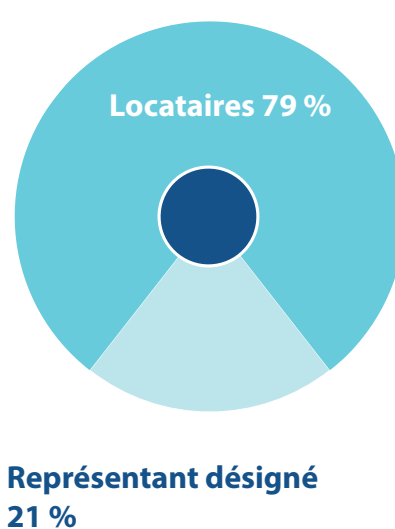


STATUT

Mandat REP



Mandat CAAP sur le bail



PORTRAIT DES SERVICES

LES OBJETS DE PLAINTE 2025-2026

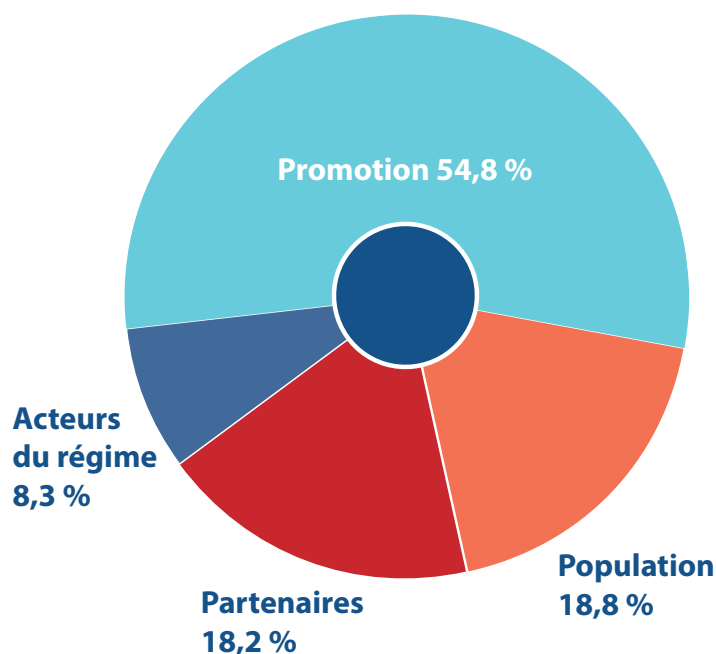
	SERVICES EN COURS AU 1 ^{ER} AVRIL 2025	NOUVEAUX SERVICES 2025- 2026	SERVICES EN COURS AU 31 MARS 2026
Services d'informations	X	297	X
Services d'assistance - REP	227	282	165
Services d'assistance - CAAP sur le bail	104	93	58
TOTAL	331	672	223

FAITS SAILLANTS

- Plus de **672 nouveaux dossiers** ont été ouverts au cours de l'année 2025-2026
- Le service CAAP sur le bail répond à un besoin important auprès des résidents en RPA
- La complexité des dossiers continue d'augmenter, nécessitant un accompagnement soutenu et personnalisé.



SOURCES DE RÉFÉRENCE



Partenaires : professionnels des établissements, organismes communautaires, Tribunal administratif du logement, ordres professionnels, RPA, et autres collaborateurs.

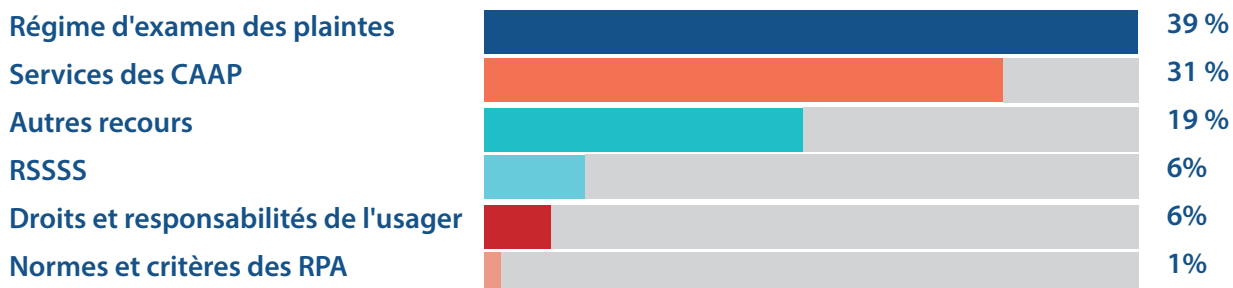
Acteurs du régime : CPQS, comités des usagers, Protecteur du citoyen, certification et autres intervenants liés au régime d'examen des plaintes.

Population : personnes ayant déjà utilisé les services du CAAP- Outaouais ou ayant entendu parler de l'organisme par leur entourage.

Promotion : médias sociaux, conférences, présentations, kiosques, publicités, site Internet et activités de visibilité.

Les activités de promotion et de visibilité du CAAP-Outaouais demeurent la principale source de référence de la clientèle.

PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS DANS LES SERVICES D'INFORMATION - REP

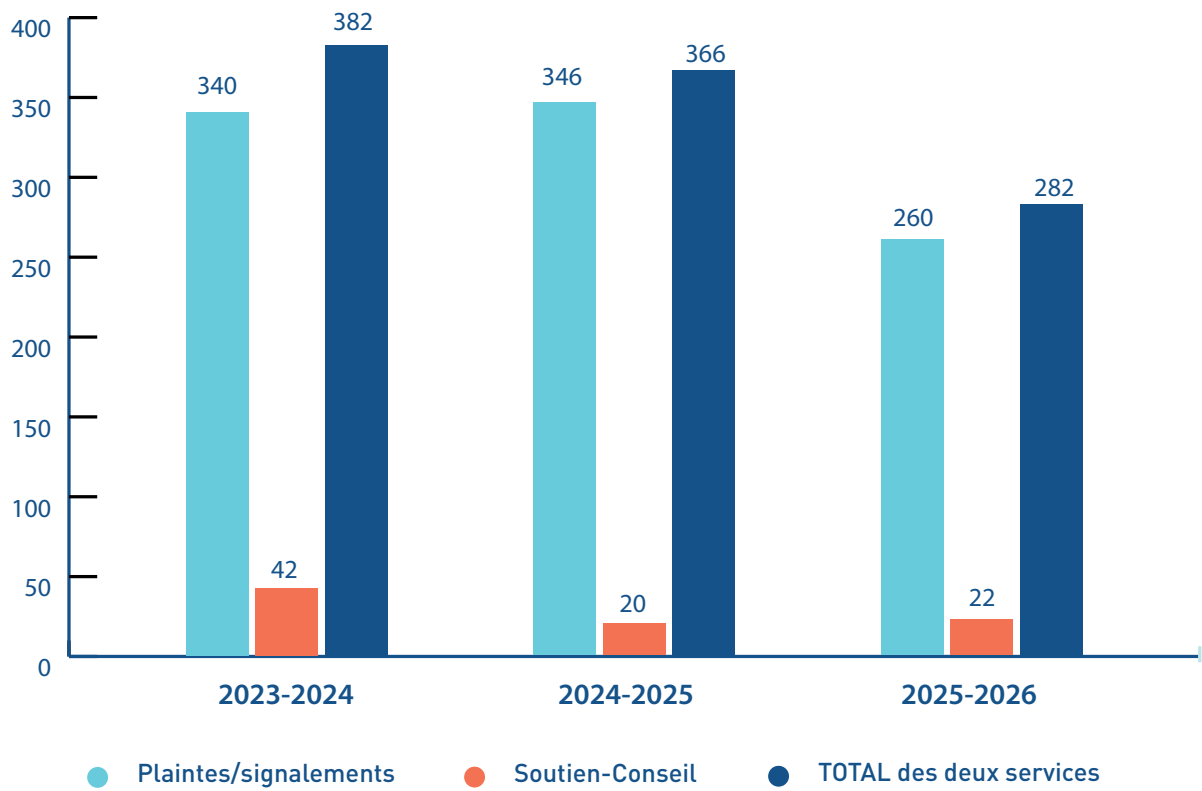


CONSTAT

Les demandes d'information concernent principalement le régime d'examen des plaintes (39%) et les services du CAAP-Outaouais (31%), qui représentent à eux seuls 70% des demandes reçues. Cette répartition démontre l'importance du rôle du CAAP dans l'information, l'orientation et l'accompagnement des citoyens quant aux recours disponibles.

NOUVEAUX SERVICES D'ASSISTANCE REP

Comparatif des nouveaux services d'assistance REP sur trois ans.



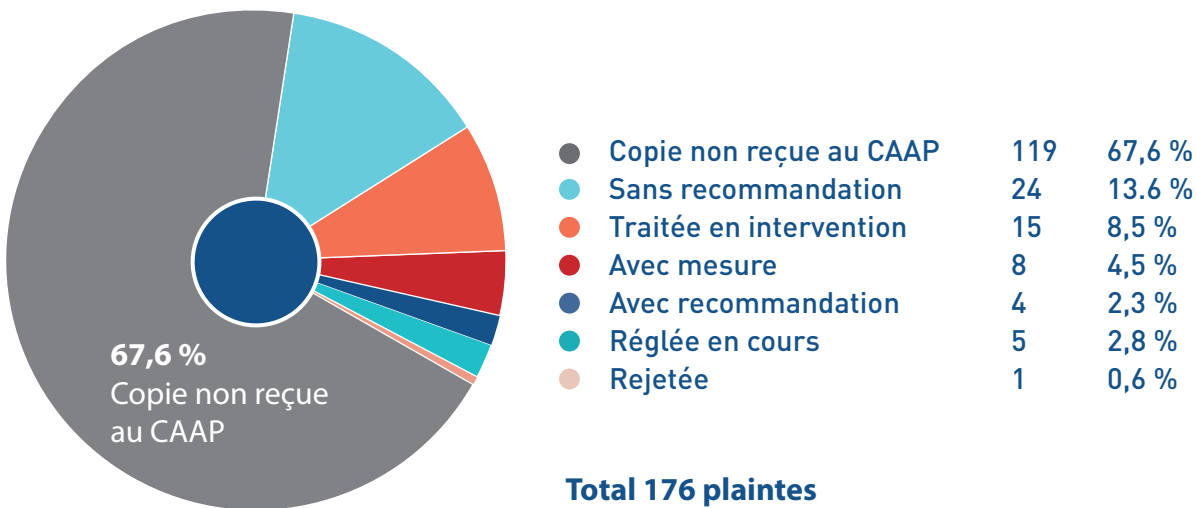
RÉPARTITION DES PLAINTES SELON LES RECOURS POSSIBLES

	NOMBRE DE PLAINTES
CPQS	186
Protecteur du citoyen	12
Médecin examinateur	56
Comité de révision	6
TOTAL	260

72 %
des plaintes nécessitant
notre assistance ont été
adressées au CPQS.

Cette répartition montre que la majorité des démarches entreprises par les usagers sont traitées au premier palier du régime d'examen des plaintes.

FINALITÉ DES PLAINTES REP



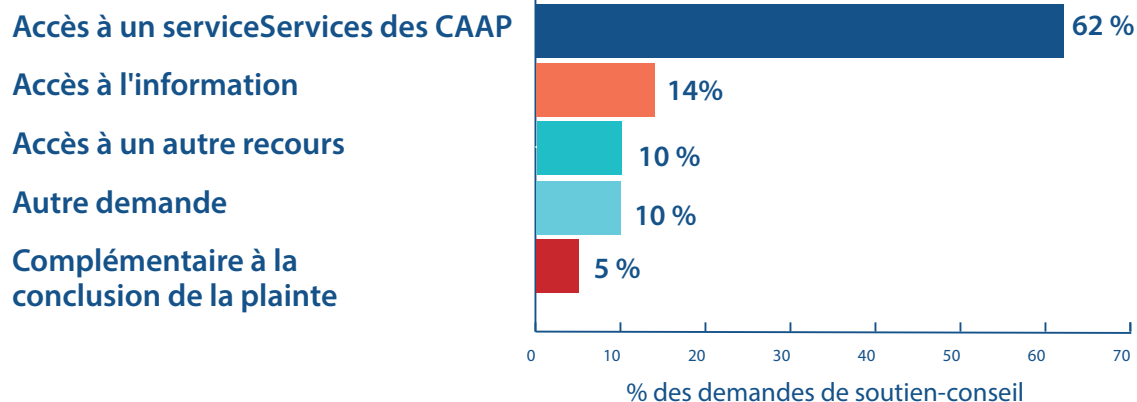
Particularité régionale

En Outaouais, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ne transmet pas systématiquement au CAAP-Outaouais une copie des conclusions rendues à la suite des plaintes accompagnées par notre organisme. Les usagers doivent donc eux-mêmes nous transmettre cette documentation lorsqu'ils souhaitent nous en informer.

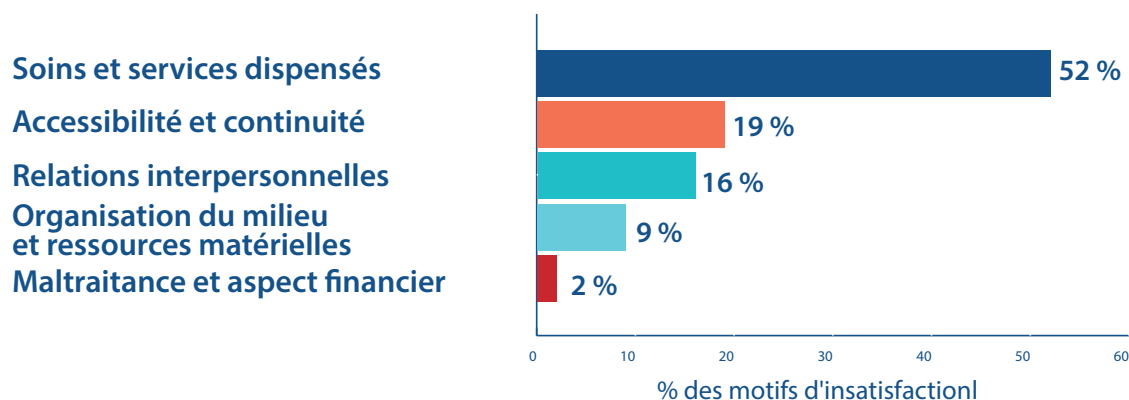
Cette pratique diffère de celle observée dans plusieurs autres régions du Québec, où les commissaires aux plaintes transmettent directement au CAAP les conclusions des dossiers accompagnés. Cette collaboration facilite le suivi des dossiers, permet une meilleure connaissance de leur finalité et favorise l'exercice du droit au deuxième recours lorsque l'utilisateur demeure insatisfait des conclusions rendues.

Malgré cette réalité, le CAAP-Outaouais poursuit ses efforts afin d'informer les usagers de l'importance de nous transmettre les conclusions reçues, ce qui nous permet de mieux les accompagner dans leurs démarches et de les soutenir, au besoin, dans l'exercice des recours subséquents prévus par la loi.

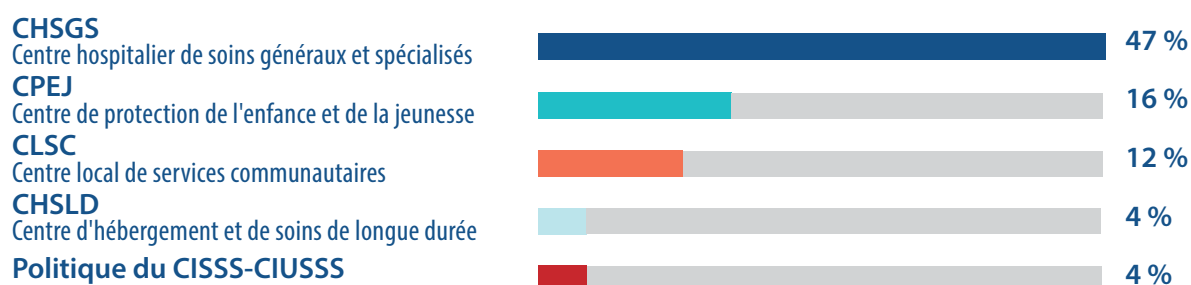
SOUTIEN -CONSEIL REP



MOTIFS D'INSATISFACTION



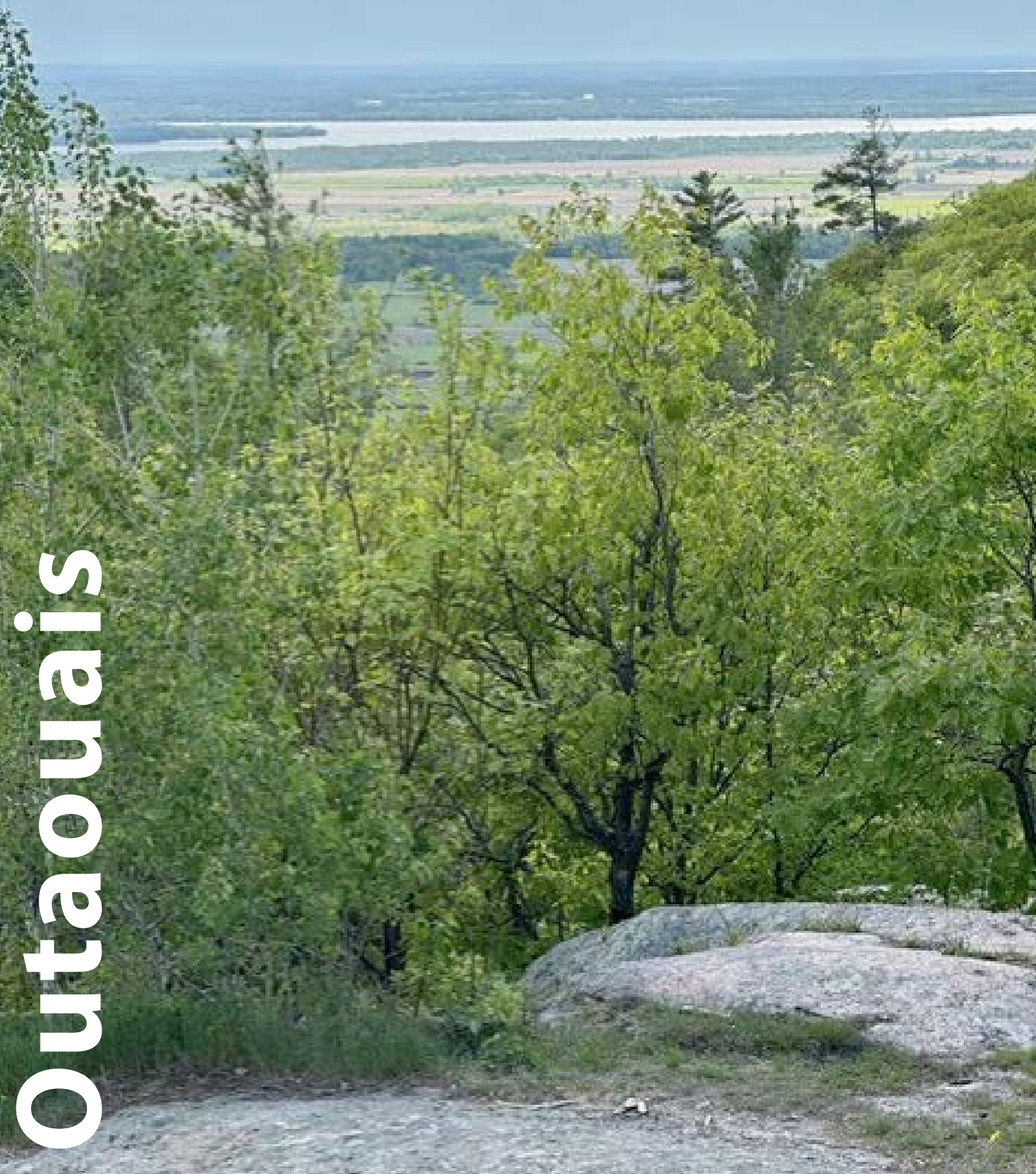
MISSIONS VISÉES



CONSTAT

Près d'un dossier sur deux concerne les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS). Les dossiers touchant la protection de la jeunesse (CPEJ) et les CLSC représentent également une part importante des interventions réalisées au cours de l'année.

Outaouais



■ APPRÉCIATION DES USAGERS

« Merci pour votre écoute et votre accompagnement. Je me suis sentie soutenue et respectée tout au long de mes démarches. » – M. Côté

« Le CAAP m'a aidé à mieux comprendre mes droits et à reprendre confiance dans une situation très difficile. » – S. Gagnon

« Un service humain, accessible et rassurant. Merci d'avoir pris le temps de répondre à toutes mes questions. » – L. Bouchard

« Merci pour votre professionnalisme, votre patience et votre bienveillance. J'ai senti que quelqu'un était enfin à mon écoute. » – C. Morin

“Un très bon coup cette année a été l'organisation, avec le CAAP, de deux séances d'information, une avec les exploitants de RPA et une autre avec notre équipe : les équipes des directions cliniques du soutien à domicile. Et ça a été apprécié de part et d'autre parce que les gens, ils ont pu poser des questions spécifiques au bail. Un partenaire du réseau de la Santé et des Services sociaux”

« Je ne savais plus vers qui me tourner. Votre soutien m'a énormément aidé et a fait toute la différence. » – A. Tremblay

« Grâce à votre accompagnement, j'ai pu entreprendre mes démarches avec plus de confiance et de sérénité. » – R. Desjardins

« Le personnel du CAAP-Outaouais est attentionné, compétent et toujours disponible pour répondre aux besoins des usagers. » – J. Leduc

« Votre aide m'a permis de faire valoir mes droits et de mieux comprendre les recours possibles. Merci infiniment. » – N. Beaulieu

■ 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.

1  Droit à l'information	2  Droit aux services	3  Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4  Droit de recevoir les soins que requiert son état	5  Droit de consentir à des soins ou de les refuser	6  Droit de participer aux décisions
7  Droit d'être accompagné, assisté et représenté	8  Droit à l'hébergement	9  Droit au dossier d'usager
10  Droit à la confidentialité	11  Droit à la confidentialité	12  Droit de porter plainte

CAAP SUR LE BAIL

LE SERVICE CAAP SUR LE BAIL : UN SERVICE INCONTOURNABLE POUR LES RÉSIDENTS DES RPA

Depuis sa mise en place en 2019, **le Service CAAP sur le bail** continue de répondre à un besoin grandissant chez les résidents des résidences privées pour aînés (RPA). Ce service vise à informer, accompagner et soutenir les locataires dans la compréhension de leurs droits et obligations en lien avec leur bail, tout en favorisant l'exercice éclairé de leurs recours.

Au cours de la dernière année, l'équipe du CAAP-Outaouais a constaté une augmentation de la complexité des situations portées à son attention. Les questions liées au coût du loyer, aux modifications de bail, aux services offerts et aux changements touchant les résidences demeurent au cœur des préoccupations exprimées par les résidents.

Parallèlement à l'accompagnement individuel offert aux locataires, le CAAP-Outaouais poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des résidents, des comités de milieu de vie, des exploitants et des partenaires du réseau. Ces activités permettent de rejoindre un nombre croissant de personnes directement dans leur milieu de vie et de favoriser une meilleure compréhension des droits des résidents en RPA.

Les échanges réalisés sur le terrain nous rappellent l'importance de ce service. Plusieurs résidents nous confient se sentir mieux outillés pour comprendre leur bail, faire valoir leurs droits et prendre des décisions éclairées concernant leur milieu de vie. Ces témoignages démontrent toute la pertinence d'un accompagnement neutre, accessible et centré sur les besoins des aînés.

ÉVOLUTION DES SERVICES RENDUS

SERVICE	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Service d'information	40	76	68
Service d'assistance et d'accompagnement	83	98	107
TOTAL DE SERVICES	123	174	175

ÉVOLUTION DU TOTAL DES SERVICES RENDUS



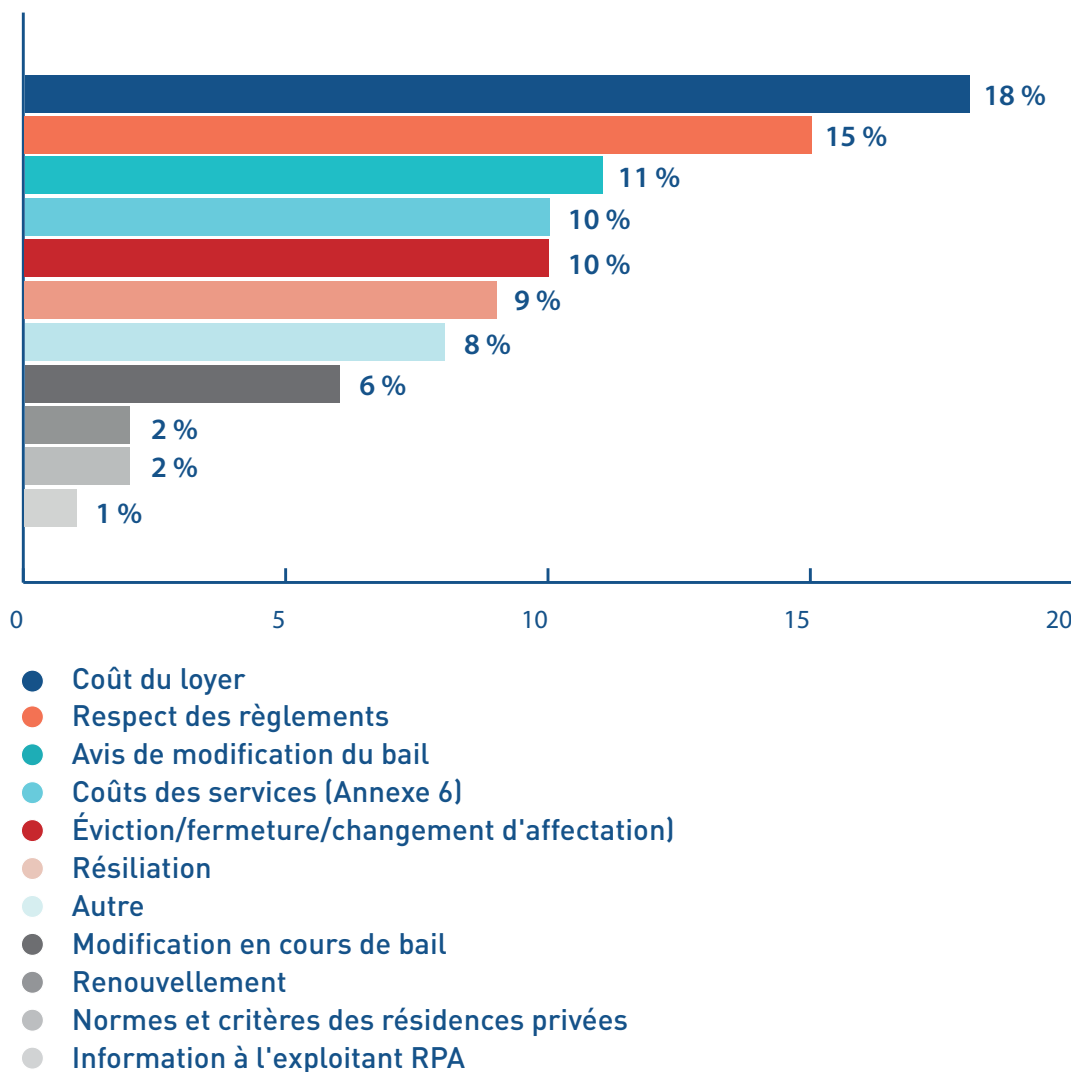
FAITS SAILLANTS

- **+ 42 %** de services rendus depuis 2023-2024
- **107 services d'assistance et d'accompagnement** réalisés en 2025-2026, soit le plus haut niveau des trois dernières années.
- **175 services rendus** en 2025-2026, un volume comparable à celui de 2024-2025.

CONSTAT

Le nombre total de services rendus par le CAAP-Outaouais est passé de 123 à 175 au cours des trois dernières années, représentant une augmentation de 42 %. Bien que le volume global soit demeuré stable entre 2024-2025 et 2025-2026, les services d'assistance et d'accompagnement poursuivent leur progression, témoignant de la complexité croissante des situations vécues par les usagers.

PRINCIPAUX MOTIFS DES DEMANDES D'INFORMATIONS CAAP SUR LE BAIL

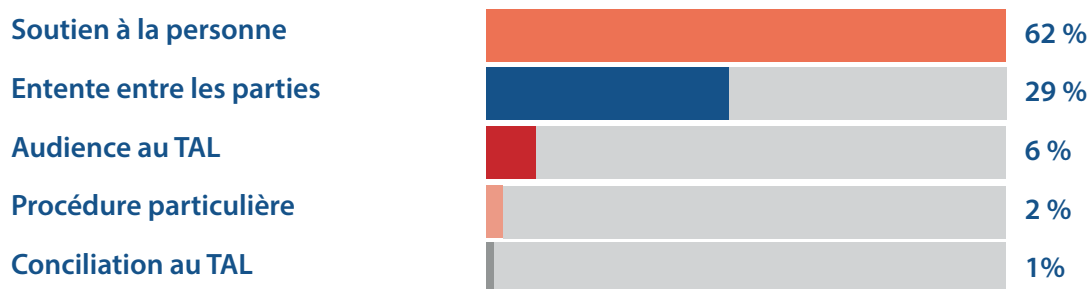


CONSTAT

Les demandes d'information reçues dans le cadre du service **CAAP sur le bail** concernent principalement les aspects financiers et contractuels liés au bail en résidence privée pour aînés. Le **coût du loyer (18 %)**, le **respect des règlements (15 %)** et les **avis de modification de bail (11 %)** représentent les motifs les plus fréquemment abordés par les résidents.

Les questions liées au **coût des services (Annexe 6)** ainsi qu'aux situations **d'éviction, de fermeture ou de changement d'affectation** d'une résidence occupent également une place importante parmi les demandes reçues. Ces résultats démontrent l'importance pour les résidents d'obtenir une information claire et accessible concernant leurs droits, leurs obligations et les conditions prévues à leur bail.

SERVICES D'ASSISTANCE CAAP SUR LE BAIL



CONSTAT

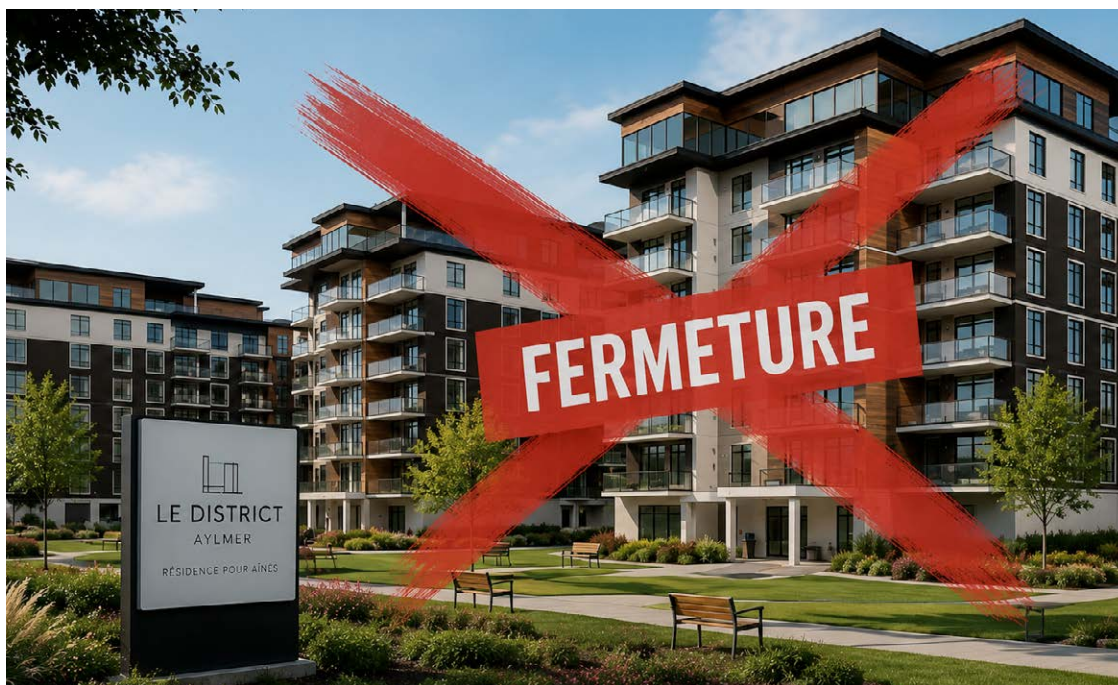
Les services d'assistance offerts dans le cadre du mandat **CAAP sur le bail** visent principalement le soutien à la personne, qui représente près des deux tiers des interventions réalisées (62 %). Ces démarches consistent notamment à informer, orienter et accompagner les résidents dans la compréhension de leurs droits et des recours qui s'offrent à eux.

Les ententes entre les parties représentent également une part importante des interventions (29 %), démontrant la volonté de privilégier le dialogue et la recherche de solutions favorisant le maintien de relations harmonieuses entre les résidents et les exploitants de résidences privées pour aînés.

Les interventions liées aux procédures formelles devant le Tribunal administratif du logement (TAL), telles que les audiences et les conciliations, demeurent peu fréquentes. Cette réalité peut notamment s'expliquer par le fait que **plusieurs situations sont réglées en amont grâce à l'accompagnement offert par le CAAP-Outaouais**. L'expérience terrain démontre également que plusieurs personnes aînées hésitent à entreprendre des démarches devant le Tribunal administratif du logement, par **crainte de la procédure, du stress associé à une audience ou des répercussions possibles sur leur milieu de vie**.

Ces résultats illustrent l'importance d'offrir **un accompagnement accessible et rassurant** afin de permettre aux résidents de mieux comprendre leurs droits et d'exercer les recours appropriés lorsque nécessaire.

FERMETURE DE LA RPA LE DISTRICT AYLMER



ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS DE LA RPA LE DISTRICT AYLMER

Au cours de l'été 2025, le CAAP-Outaouais a été fortement mobilisé à la suite de l'annonce de la fermeture de la résidence privée pour aînés (RPA) Le District Aylmer et de sa conversion en immeuble locatif destiné aux personnes de 50 ans et plus.

Avant l'annonce de ce changement de vocation, l'équipe du CAAP-Outaouais avait déjà été invitée à effectuer plusieurs présentations en français et en anglais auprès des résidents de la RPA Le District afin de présenter les services offerts par l'organisme ainsi que le service CAAP sur le bail. Ces rencontres avaient permis d'établir un lien de confiance avec plusieurs résidents et leurs proches.

À la suite de l'annonce officielle, la situation a rapidement suscité de nombreuses inquiétudes chez les résidents et leurs familles. Plusieurs personnes âgées vivaient de l'incertitude, de l'anxiété et de grandes préoccupations quant à leur avenir, leurs droits, leur bail ainsi que les services qui ne seraient désormais plus offerts dans la résidence. Dans ce contexte particulièrement délicat, l'équipe du CAAP-Outaouais a joué un rôle important d'information, d'accompagnement et de soutien auprès des résidents touchés par cette transition majeure.

Au cours des mois suivant l'annonce, notre équipe a dû répondre à un volume important de questions concernant les baux, les services inclus, les augmentations de loyer, les droits des locataires, les démarches possibles ainsi que les différentes options offertes aux résidents. Plusieurs rencontres supplémentaires ont été organisées afin d'expliquer les changements annoncés, les recours possibles et les impacts liés à la perte du statut de RPA. Ces échanges ont permis d'offrir un espace d'écoute et de soutien aux résidents ainsi qu'à leurs proches dans une période particulièrement difficile.

Le CAAP-Outaouais a également tenu plusieurs rencontres avec le comité de milieu de vie (CMV), les résidents, leurs familles ainsi que différents partenaires impliqués dans le dossier. Plusieurs échanges ont aussi eu lieu avec la direction de la résidence et avec l'équipe de la certification des résidences privées pour aînés du CISSS de l'Outaouais afin de favoriser une meilleure compréhension des obligations liées à cette transition et des impacts pour les résidents concernés.

Cette situation a nécessité un investissement important de la part de l'équipe du CAAP-Outaouais pendant plusieurs mois. L'accompagnement offert a permis de soutenir près de 200 résidents dans une période marquée par de nombreux changements et beaucoup d'inquiétudes.

Par sa présence constante, son écoute et son accompagnement, le CAAP-Outaouais a contribué à rassurer plusieurs résidents et à les soutenir dans la compréhension de leurs droits durant cette période de transition complexe. **Cette situation illustre bien l'importance du rôle du CAAP-Outaouais auprès des personnes âgées de la région ainsi que le besoin grandissant d'accompagnement dans les dossiers liés aux résidences privées pour aînés.**



Présentation du CAAP-Outaouais au District Aylmer le 28 juillet 2025



819 770-3637 | 1 877 767-2227

caap-outaouais.ca

 Caap Outaouais