

Rapport annuel d'activités



2025-2026



Table des matières

Mot de la présidence	4
Mot de la direction générale	5
1. Le CAAP-Chaudière-Appalaches	6
1.1 Portrait de la région.....	6
1.2 Le centre de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.....	7
1.3 Notre vision	8
1.4 Notre mission	8
1.5 Nos valeurs	8
1.5.1 Le respect.....	8
1.5.2 Le professionnalisme	8
1.5.3 La collaboration	8
1.5.4. La justice	8
1.6 Nos principes directeurs.....	9
1.6.1 Le respect des personnes.....	9
1.6.2 L'autonomie et les compétences des personnes.....	9
1.6.3 L'ouverture et l'accueil.....	9
1.6.4 Le respect du mandat.....	9
1.6.5 La confidentialité	9
1.6.6 L'accessibilité et la gratuité	9
1.6.7 La qualité des services	9
2. La gouvernance du CAAP-Chaudière-Appalaches	10
2.1 Le Conseil d'administration	10
2.2 Les membres.....	11
2.3 L'équipe de travail	11
3. Les services offerts par le CAAP-Chaudière-Appalaches	14
3.1 Service d'information.....	14
3.2 Services d'assistance	14
3.2.1 Soutien-conseil.....	14
3.2.2 Signalement (Demande d'intervention)	14
3.2.3 Démarche de plainte dans le régime d'examen des plaintes	15
4. Portrait de la clientèle du CAAP-Chaudière-Appalaches	15
4.1 Clientèle REP (Régime d'examen des plaintes)	15

4.2 Clientèle CAAP sur le bail	17
5. L'année 2025-2026 du CAAP-Chaudière-Appalaches en chiffres	19
5.1 Bilan global des services 2025-2026.....	19
5.2 Services offerts dans le cadre du REP.....	20
5.2.1 Services d'information.....	20
5.2.2 Services d'assistance.....	21
5.3. Services offerts dans le cadre de CAAP sur le bail	31
5.3.1 Services d'information.....	31
5.3.2 Services d'assistance.....	33
6. Satisfaction de la clientèle du CAAP-Chaudière-Appalaches	36
6.1. Volet REP	36
6.2. Volet CAAP sur le bail	38
7. L'implication du CAAP-Chaudière-Appalaches dans son milieu.....	40
7.1. Liens de collaboration et partenariats	40
7.2. Représentations et concertations	41
7.3. Activités de promotion (Séances d'information, kiosques, web, réseaux sociaux, publicité).....	43
7.3.1 Volet REP	43
7.3.2 Volet CAAP sur le Bail	44
7.3.3 Autres activités de visibilité	45
8. Conclusion et perspectives pour 2026-2027	46
Annexes	48

Rapport réalisé par :

Lyne Grenier, directrice générale;

Nicolas Dagorn, directeur général adjoint ;

Avec la collaboration de l'équipe de travail.

Assisté par l'intelligence artificielle.

Mot de la présidence

Chers membres du CAAP-Chaudière-Appalaches,

Une autre année d'écoulée. C'est fou comme le temps passe vite, comment les choses changent, bougent, s'ajustent, s'adaptent. Malgré une année 2025-2026 sous le signe de la prudence financière, nous sommes fiers du travail accompli et des résultats obtenus. Le défaut de rehaussement du financement pour l'ensemble des organismes québécois nous incite à l'économie et à la vigilance vis-à-vis de nos engagements et de nos projets.

Qu'à cela ne tienne, les rêves rêvés depuis quelques années pour notre CAAP ne sont pas oubliés, nous en avons seulement prolongé la dormance... ils en émergeront un jour bonifiés par une saine maturation, prêts à revivre dans de nouvelles réalités.

Pour autant, la prudence n'est pas synonyme d'inertie. La dernière année a vu l'embauche de notre directeur général adjoint, Nicolas Dagorn qui non seulement est venu prêter main forte à notre directrice générale, mais reprendra totalement le flambeau pour devenir notre directeur général autour de juin 2027. Nous sommes très privilégiés d'avoir Nicolas et de pouvoir compter sur une excellente relève.

Cette dernière année nous avons vu des départs, des arrivées. Nous avons vu une équipe se souder pour pallier le déficit des départs, une équipe se mobiliser pour favoriser l'intégration des nouvelles personnes. Nous avons vu le climat de travail s'adoucir, se bonifier. Nous avons vu naître diverses politiques, une amélioration des procédures de travail, l'implantation du Guide pour Garder le CAAP, des formations et j'en passe...

Une belle année... et je suis plus que fière de tout ce beau monde qui l'ont rendue possible.

Aujourd'hui, vous lisez mon dernier mot de la présidente. À quelques semaines du terme de mon mandat, la vie m'emmène dans une autre région d'où ma démission en tant que présidente et membre d'un excellent conseil d'administration. Je quitte satisfaite, fière de mes accomplissements, du temps et du travail investis, du soutien à notre direction, de ma contribution à la gestion de l'organisme. Non seulement je pars fière et satisfaite, je pars en confiance... Je laisse derrière moi une belle équipe de travail, une direction solide et motivée et un conseil d'administration intéressé. Ça ne peut que bien aller !!!

Je vous souhaite à chacun, chacune, un bel été... et pour les belles personnes que je laisse derrière, sachez que vous avez marqué ma mémoire pour longtemps et que très certainement vous me manquerez.

Bravo et bonne continuation !!!

Nicole Lapointe,
Présidente du Conseil d'administration du CAAP-Chaudière-Appalaches

Mot de la direction générale

Chers membres, chers collègues,

Lorsque j'ai rejoint le CAAP-Chaudière-Appalaches en mai 2025, je me trouvais à un moment important de ma vie, quittant un parcours d'intervenant de plus de trente années pour intégrer un rôle de gestionnaire. Dans un contexte de mouvance en ressources humaines, l'accueil attentionné et généreux que j'ai reçu m'a permis de vivre cette transition avec sérénité et de m'ancrer solidement au sein de l'organisation, dans un esprit profondément humain.

Chaque jour, je mesure la confiance que m'accordent le conseil d'administration et ma collègue Lyne Grenier, directrice générale. Cette légitimité octroyée, essentielle dans la préparation de la relève et la continuité de ma mission, me touche fortement. Je suis également inspiré par l'implication et le professionnalisme de cette nouvelle équipe de conseillères et conseiller, dont le souci sincère des droits des usagers nourrit mon enthousiasme et ma confiance en l'avenir.

C'est dans cet esprit que je m'engage activement dans le développement du CAAP-Chaudière-Appalaches, convaincu de l'importance de son ancrage territorial, de l'humanité de ses actions et de son rôle essentiel auprès des personnes âgées et de leurs proches. C'est également avec fierté, sens du devoir et une profonde conviction humaine que je m'engage à poursuivre ce travail collectif, au service des personnes et des valeurs qui nous rassemblent.

Nicolas Dagorn,
Directeur général adjoint du CAAP-Chaudière-Appalaches

Pour ma part, je ne saurais passer sous silence la confiance que nos clientes et clients nous ont accordée tout au long de l'année, de même que la patience dont ils ont fait preuve, notamment lors du départ de certaines ressources, qui a nécessité la réattribution de leurs dossiers à l'interne.

J'aimerais aussi souligner la contribution précieuse des membres du conseil d'administration, qui m'ont soutenue et guidée tout au long de l'année. Je souhaite adresser une mention particulière à la présidente, dont la générosité du temps et de l'engagement a été remarquable, ainsi qu'à la secrétaire-trésorière, qui a veillé avec rigueur à la tenue des dossiers comptables à la suite du départ de l'agent administratif.

Cette année a également permis de consolider des liens de collaboration avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la direction adjointe du programme SAPA, ainsi que la cheffe de service à la certification des RPA, afin de mieux soutenir les usagers et les locataires en RPA dans la défense et le respect de leurs droits.

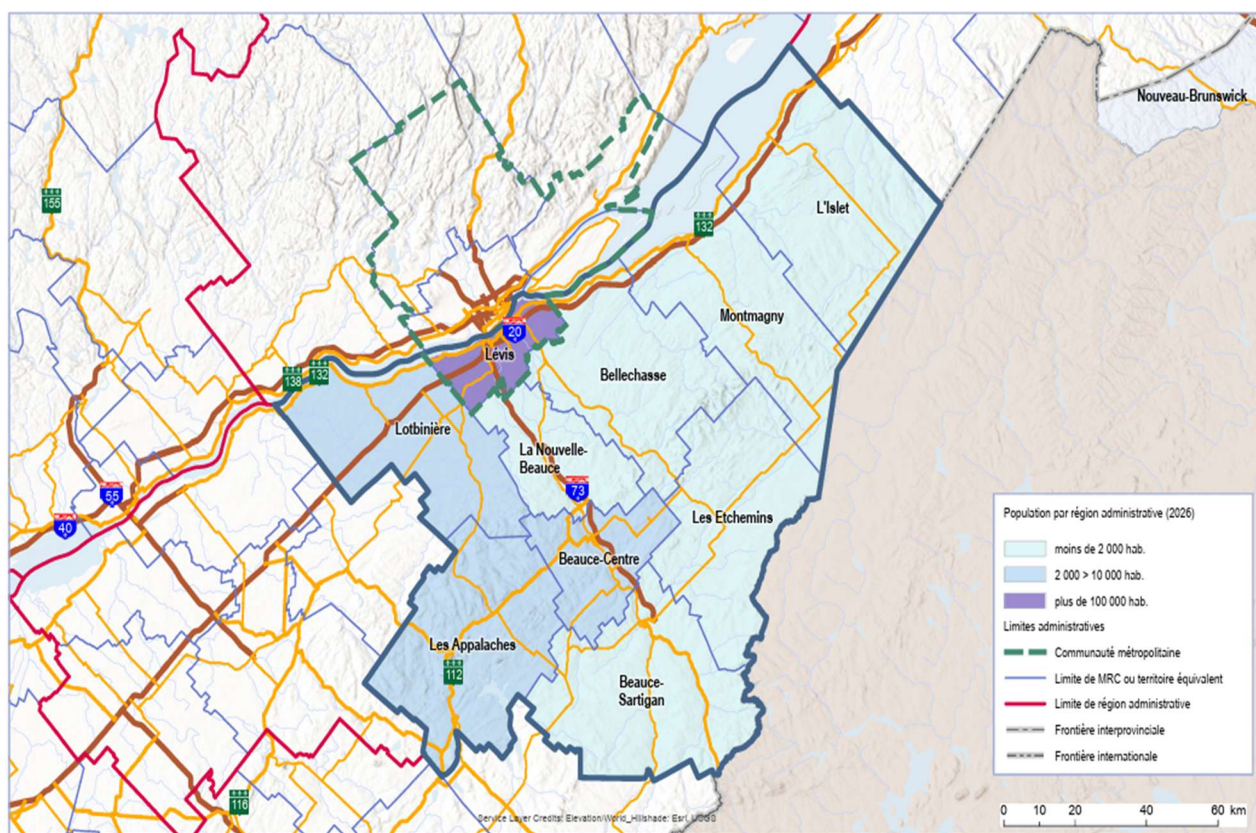
Enfin, je tiens à remercier sincèrement les membres de l'équipe du CAAP pour leur engagement constant à offrir un accompagnement professionnel, humain et de qualité aux personnes qui s'adressent à nous. J'adresse également mes remerciements à Nicolas, qui a su prendre en charge des travaux demeurés en suspens afin de les mener à terme, ainsi que pour le soutien précieux qu'il m'a apporté au cours de sa première année d'intégration au sein du CAAP.

Lyne Grenier,
Directrice générale du CAAP-Chaudière-Appalaches

1. Le CAAP-Chaudière-Appalaches

Le CAAP-Chaudière-Appalaches est un organisme communautaire autonome sans but lucratif. Il a été mandaté, le 20 septembre 1993, par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour soutenir les usagers dans leur démarche de plainte en vertu de l'article 54 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Le mandat et les fonctions, auparavant précisés aux articles 76.6 et 76.7, figurent maintenant à l'article 726 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS), loi ayant notamment créé Santé Québec. Depuis avril 2019, son offre de service s'est élargie pour y inclure l'information, l'assistance et l'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés sur les questions de litiges en matière de bail. Ce service a été rendu disponible grâce à une convention signée avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et la Société d'habitation du Québec, qui assurent le financement. Ce projet a notamment été reconduit jusqu'au 31 mars 2027.

1.1 Portrait de la région¹



La région de Chaudière-Appalaches est située entre le Centre-du-Québec et le Bas-Saint-Laurent. Elle s'étend jusqu'à la frontière américaine. Sa superficie est de 15 165 km².

En 2025, selon l'institut de la statistique du Québec, la région de Chaudière-Appalaches représentait 5,07 % de la population du Québec (459 158 habitants) et se classait au 8e rang parmi les 17 régions administratives. La densité de population de ce territoire est de 30,3 hab./km². La région est composée de

¹ <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-organismes/economie/publications/portraits-socioeconomiques/chaudiere-appalaches>

10 municipalités régionales de comté (MRC). La ville de Lévis regroupe plus du tiers de la population de la région.

Selon le gouvernement du Québec, la région de Chaudière-Appalaches devrait connaître une croissance de sa population au cours des prochaines années. De 2024 à 2029, la population de la région devrait augmenter de 3,0 %, alors que celle du Québec devrait diminuer de 0,3 %. Les hausses démographiques les plus importantes au cours de cette période devraient être observées dans la municipalité régionale de comté de Lotbinière et la ville de Lévis. Les perspectives à plus long terme indiquent que la population de la région devrait croître plus rapidement que celle du Québec.

En 2025², selon les données de l'institut de la statistique du Québec :

- 21,3 % de la population de la région a moins de 19 ans ;
- 53,8 % de la population de la région a entre 20 et 64 ans ;
- 24,9 % de la population de la région a 65 ans et plus.

Plus du tiers (41,7 %) de la population de la Chaudière-Appalaches vit dans une zone rurale, comparativement à 18,1 % pour l'ensemble du Québec.

La région compte plus de 162 résidences privées pour aînés, dont 22 résidences comportent deux catégories. Il est possible de consulter le Registre des résidences privées pour aînés afin de vérifier si une résidence est certifiée³.

Le CAAP-Chaudière-Appalaches est bien implanté dans sa région. Situé à Sainte-Marie, chef-lieu de la MRC de la Nouvelle-Beauce, il est central par rapport aux différentes MRC, ce qui le rend plus facilement accessible.

1.2 Le centre de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches⁴

Le CISSS de Chaudière-Appalaches veille au maintien et à l'amélioration de l'état de santé et de bien-être de la population de la région. Il regroupe près d'une centaine d'installations, dont :

- 5 hôpitaux ;
- 28 Centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et 5 CHSLD privés conventionnés ;
- 3 Maisons des aînés et alternative (MDAA) ;
- 25 CLSC ;
- 6 points de service locaux ;
- 1 maison de naissance ;
- 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U) ;



² <https://statistique.quebec.ca/fr/vitrine/region/12>

³ <http://k10.pub.msss.rtss.qc.ca/K10accueil.asp>

⁴ <https://www.ciassca.com/ciasss>

- Une cinquantaine d'installations adaptées à des besoins spécifiques ;
- 1 centre de recherche.

Au total, le CISSS de Chaudière-Appalaches compte 13 500 employés et gestionnaires et de plus de 950 membres du conseil des médecins, dentistes, pharmaciennes et pharmaciens, sages-femmes.

1.3 Notre vision

Reconnu pour la qualité de son expertise et de l'accompagnement offert aux usagers, le CAAP-Chaudière-Appalaches joue un rôle clé dans la promotion et le respect des droits, tout en contribuant à l'amélioration continue de la qualité des services.

1.4 Notre mission

Informar, assister et soutenir les personnes qui souhaitent faire respecter leurs droits et désirent exprimer leur insatisfaction à l'égard de soins ou de services reçus en matière de santé, de services sociaux ou dans une résidence privée pour aînés.

1.5 Nos valeurs

Dans la réalisation de sa mission et l'atteinte de sa vision, le CAAP-Chaudière-Appalaches s'appuie sur des valeurs fondamentales qui orientent ses pratiques, ses interventions et ses relations avec les usagers, les partenaires et les membres de l'équipe :



1.5.1 Le respect

L'écoute et l'accueil dans l'ouverture face aux différences, c'est respecter toutes les personnes qui doivent être traitées avec déférence, humanisme et bienveillance.



1.5.2 Le professionnalisme

Ce qui a toujours distingué le CAAP, c'est le professionnalisme et l'expertise de ses employés qui agissent auprès de la clientèle avec compétence, honnêteté et rigueur en toutes circonstances afin d'offrir un service de qualité à la hauteur de sa réputation.



1.5.3 La collaboration

Le travail en commun dans un objectif partagé, la coopération, la concertation, l'entraide et le partenariat sont autant de facettes de la collaboration qui s'incarne au quotidien au CAAP.



1.5.4. La justice

Dans le déploiement de toutes ses actions, le CAAP rejette toutes formes d'abus, d'injustice ou de mauvais traitements et souhaite contribuer à une société meilleure et plus juste en toute intégrité et transparence.

1.6 Nos principes directeurs

Les interventions du CAAP-Chaudière-Appalaches s'appuient sur des principes directeurs inspirés du guide d'orientation et d'action gouvernemental élaboré par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec en 1993. Ces principes constituent le cadre de référence qui guide l'ensemble de nos actions d'assistance et d'accompagnement auprès des personnes qui sollicitent nos services.

1.6.1 Le respect des personnes

Nous plaçons la personne au cœur de nos interventions. Une écoute attentive est accordée à son expérience, à ses décisions, à son rythme et à son parcours, dans le respect de sa réalité et de sa dignité.

1.6.2 L'autonomie et les compétences des personnes

La démarche appartient avant tout à la personne. Notre rôle consiste à l'appuyer et à la soutenir en reconnaissant son pouvoir d'agir, son autonomie ainsi que les compétences qu'elle mobilise dans la défense de ses droits.

1.6.3 L'ouverture et l'accueil

Toute demande est reçue avec disponibilité et impartialité. Nous faisons preuve d'une ouverture complète tant à l'égard de la personne qu'envers la situation ou la plainte qu'elle souhaite exposer.

1.6.4 Le respect du mandat

Le CAAP-Chaudière-Appalaches agit conformément à son mandat et dans le respect des responsabilités propres aux autres organismes, établissements ou ressources pouvant être impliqués dans une situation donnée.

1.6.5 La confidentialité

Les informations transmises par les usagers sont traitées de manière confidentielle. Le traitement des plaintes s'effectue dans le respect des dispositions légales en matière de protection des renseignements personnels.

1.6.6 L'accessibilité et la gratuité

Les services du CAAP sont offerts gratuitement aux usagers de l'ensemble des municipalités de la région de la Chaudière-Appalaches. Afin de favoriser l'accessibilité, des rencontres peuvent également être organisées sur rendez-vous, en dehors des heures normales de bureau.

1.6.7 La qualité des services

Nous accordons une attention soutenue à la qualité de nos interventions. Chaque accompagnement est réalisé dans le souci de répondre adéquatement aux besoins exprimés par les personnes que nous soutenons.

2. La gouvernance du CAAP-Chaudière-Appalaches

La gouvernance du CAAP-Chaudière-Appalaches repose sur un conseil d'administration qui veille à l'orientation stratégique, à la saine gestion et au respect de la mission de l'organisme. Les membres jouent un rôle essentiel dans la **vie démocratique du CAAP-Chaudière-Appalaches** en participant à ses orientations et à son développement. L'équipe de travail, composée de professionnelles et professionnels engagés, assure la mise en œuvre des priorités et la qualité des services offerts à la population. Cette **gouvernance collaborative** favorise la transparence, la rigueur et l'amélioration continue des pratiques.

L'assemblée générale annuelle du CAAP-Chaudière-Appalaches s'est tenue le 26 juin 2025 et a réuni 18 personnes, témoignant de l'engagement des membres dans la vie démocratique de l'organisme. Conformément aux règles de gouvernance, l'assemblée a permis aux membres d'exercer leurs droits en prenant connaissance du rapport annuel des activités 2024-2025, des états financiers audités, et en se prononçant sur l'adoption des procès-verbaux des assemblées précédentes. Les membres ont également participé aux décisions structurantes, notamment en mandatant le CA pour solliciter l'auditeur pour 2025-2026, la présentation des orientations à venir et la tenue des élections des administrateurs, dans un esprit de transparence et de participation.

2.1 Le Conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) est composé de cinq membres :

- **Présidente** : Madame Nicole Lapointe
- **Vice-Présidente** : Madame Mélanie Pinault
- **Secrétaire-trésorière** : Madame Manon Cloutier
- **Administratrice** : Madame Annie Brassard
- **Administratrice** : Madame Manon L'Heureux

Les membres du CA proviennent de la communauté et demeurent dans la région de la Chaudière-Appalaches. Le CA s'est réuni à 10 reprises au cours de l'année.

Dans un contexte marqué par une **année de transition et de restructuration de l'équipe**, le conseil d'administration du CAAP-Chaudière-Appalaches a exercé pleinement son rôle de gouvernance. Les administratrices ont démontré un **engagement soutenu envers la mission et les valeurs de l'organisme**, faisant preuve d'une grande ouverture, de disponibilité et de collaboration. Leur expertise et leur appui constant ont constitué un soutien essentiel pour la direction, tant dans les processus de dotation que dans les orientations stratégiques et organisationnelles, ainsi que dans l'amélioration des pratiques internes. Cette implication active a contribué à assurer la stabilité, la continuité et le bon fonctionnement de l'organisme au cours de cette période charnière.

Nombre total d'heures bénévoles : 334



De gauche à droite :
Manon Cloutier (Secrétaire-trésorière)
Nicole Lapointe (Présidente)
Manon L'Heureux (administratrice)
Mélanie Pinault (Vice-Présidente)

2.2 Les membres

La vie démocratique du CAAP-Chaudière-Appalaches s'appuie sur l'engagement de ses membres, composés majoritairement de **personnes ayant recours aux services de l'organisme**, auxquelles s'ajoutent des **membres issus de la communauté**. Dès qu'une personne intègre les services du CAAP, elle devient automatiquement membre de la corporation. Cette approche favorise l'engagement des usagers et leur participation à la gouvernance de l'organisme.

Les membres sont invités à prendre part aux **activités démocratiques** de la corporation, notamment à l'assemblée générale annuelle, au cours de laquelle ils peuvent s'informer des réalisations, échanger avec les membres du conseil d'administration et exercer leur droit de participation.

Pour l'année financière visée, le CAAP comptait 229 membres inscrits.

2.3 L'équipe de travail

Au terme de cette année financière, l'équipe du CAAP-Chaudière-Appalaches compte six (6) employés.

De **profondes restructurations de personnel** ont jalonné l'année écoulée. Ainsi, sous la direction générale de **Lyne Grenier**, les mouvements suivants ont eu lieu sur la période :

Ont quitté leurs fonctions :

- **Christabelle Sophie Gaspard**, agente administrative (avril 2025)
- **Christine Simard**, adjointe à la direction (mai 2025)
- **Valérie Chamberland**, conseillère (juin 2025)
- **Sammy Jo Baran**, conseillère (février 2026)

Ont intégré l'équipe de travail :

- **Claudine Lavertu**, conseillère (avril 2025)
- **Claude Bastien**, agent administratif (mai 2025 à octobre 2025)
- **Nicolas Dagorn**, directeur général adjoint (mai 2025)
- **Suzie Fopa Dongmo**, conseillère (mars 2026)
- **Miantsa Ralijaona**, conseillère (mars 2026)

Monsieur **Pierre Varin**, conseiller, exerce toujours ses fonctions au sein de notre équipe.

L'année écoulée a été marquée par d'importants mouvements de personnel, soulevant des **enjeux de rétention et de stabilité** au sein de l'équipe. Les membres en poste ont dû composer avec plusieurs départs, se réorganiser rapidement et assumer une surcharge de travail afin d'assurer la continuité des services. Malgré ce contexte exigeant, l'équipe a maintenu un **haut niveau d'engagement**, notamment par la tenue de 24 réunions d'équipe et 12 réunions cliniques. Ces espaces ont permis de soutenir la planification des activités, le développement des outils promotionnels, le maintien de notre participation aux diverses instances de représentation et la révision des présentations offertes aux groupes. Cette période de transition a mis en lumière une **forte cohésion et une solidarité marquée entre les membres de l'équipe**, contribuant à renforcer les bases organisationnelles et à soutenir la stabilité à plus long terme.

Afin de soutenir le développement continu des compétences, les membres de l'équipe ont suivi diverses activités de formation et de perfectionnement, pour un total de **201 heures**. Quelques-unes de ces formations sont présentées ci-après.



De gauche à droite :

Pierre Varin (Conseiller), Suzie Fopa (Conseillère), Miantsa Ralijaona (Conseillère), Claudine Lavertu (Conseillère), Lyne Grenier (Directrice générale), Nicolas Dagorn (Directeur général adjoint)

➤ **Formations ou conférences individuelles (65 heures)**

- 2 séances d'informations reliées au programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) ;
- Comment présenter efficacement les connaissances dans un langage adapté ;
- La loi 27 décryptée : comprendre et agir sur les risques psychosociaux comme gestionnaire ;
- Soutien à la fonction de gestionnaire ;
- Proche aide en contexte LGBTQ+ ;
- CDPDJ la charte, une protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées ;
- Démystifier les états financiers ;
- L'âgisme dans le temps des Fêtes ;
- 3 Webinaires d'information au droit du logement proposés par le TAL ;
- Présentation de l'approche intégrée de proximité pour les personnes âgées (AIPPA) ;
- Optimiser les milieux d'hébergement : inspirations internationales et orientations du programme PHARE ;
- Colloque-Action 2026
 - Gérer son temps quand tout semble urgent : Outils pratiques pour les OBNL ;
 - L'intelligence artificielle comme bras droit du gestionnaire d'OBNL ;
 - Faire vivre sa planification stratégique, un levier vers le succès.

➤ **Formations et activités de perfectionnement offertes par la Fédération des CAAP (136 heures)**

- Comment valoriser le régime d'examen des plaintes aux yeux du public ;
- Conférence - grands repères : un regard éclairé sur les attentes de la population et le système de santé et des services sociaux ;
- Présentation des services de la CDPDJ ;
- Les limites de l'accompagnement ;
- Pilotes CAAPteur ;
- Formations sur le codéveloppement ;
- Aide à la tenue de dossiers ;
- La FCAAP pour les nuls ;
- 3 Ateliers-échange portant sur l'accompagnement en centre de détention, les débits préautorisés et le programme d'allocation personnalisée ;
- 7 Cliniques juridiques en droit du logement enregistrées avec Me Antoine Morneau-Sénéchal, avocat (34 heures) ;
- 41 heures de codéveloppement pour les conseillers

Comme lors de notre exercice précédent, nous avons conclu une entente de service avec le CAAP-Côte-Nord pour obtenir l'aide d'un de leur conseiller à raison de 12 heures par semaine, du 1^{er} avril 2025 au 30 octobre 2025 pour soutenir nos conseillères-conseiller et réduire la liste d'attente des demandes concernant les plaintes. Ce sont 348 heures que monsieur Daniel Naud nous a accordées au cours de cette période.

3. Les services offerts par le CAAP-Chaudière-Appalaches

Le CAAP-Chaudière-Appalaches offre des **services gratuits, confidentiels et indépendants d'information, d'assistance et d'accompagnement** aux usagers et usagères insatisfaits des soins ou des services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il **soutient les personnes** à toutes les étapes du régime d'examen des plaintes, notamment pour comprendre leurs droits, préciser l'objet de la plainte, la rédiger et les accompagner dans leurs démarches, incluant la conciliation lorsque possible, ainsi que dans certains litiges liés aux résidences privées pour aînés (RPA).

3.1 Service d'information

Le service d'information consiste à **fournir des renseignements objectifs et factuels** concernant les droits des usagers, les recours disponibles, le fonctionnement du régime d'examen des plaintes et les litiges en matière de bail en résidence privée pour aînés (RPA). L'information est transmise par différents moyens, soit en personne, par téléphone, par courriel ou par lettre et vise à être conservée, traitée ou communiquée au besoin. Ce service comprend également l'orientation vers les ressources appropriées selon la situation de la personne, de même que la communication avec les professionnels du réseau et les partenaires concernés.

3.2 Services d'assistance

3.2.1 Soutien-conseil

Le service de soutien-conseil du CAAP-Chaudière-Appalaches consiste à offrir **assistance et accompagnement** aux personnes dont les démarches concernent des droits potentiellement lésés, sans relever du régime d'examen des plaintes ni des signalements.

Dans le cadre du mandat lié au régime d'examen des plaintes, ce service vise à **soutenir les personnes** dans diverses démarches connexes prévues par la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux (LGSSSS), notamment par l'aide à la rédaction de demandes d'accès à un dossier ou par toute autre action de conseil.

Par ailleurs, dans le cadre de son **mandat spécifique sur le bail en résidence privée pour aînés (RPA)**, le CAAP-Chaudière-Appalaches informe les résidents sur leurs droits et obligations et leur offre une assistance et un accompagnement lors de litiges, incluant la préparation de leur dossier, le soutien à une démarche de conciliation avec l'exploitant de la résidence ou l'accompagnement lors d'un recours devant le tribunal administratif du logement.

3.2.2 Signalement (Demande d'intervention)

Le signalement vise à porter à l'attention des autorités compétentes des faits ou des situations nécessitant une intervention, notamment lorsqu'il s'agit de **situations de maltraitance envers une personne aînée ou un adulte vulnérable** hébergé dans une installation du réseau de la santé et des services sociaux ou dans une résidence privée pour aînés (RPA). Il peut être

effectué par un tiers, un présumé représentant ou encore lorsque l'utilisateur ne souhaite pas déposer une plainte formelle ou désire demeurer anonyme.

Le CAAP-Chaudière-Appalaches peut également, de sa propre initiative, formuler une demande d'intervention ou un signalement. Dorénavant, le signalement est utilisé spécifiquement pour signaler des situations de maltraitance.

3.2.3 Démarche de plainte dans le régime d'examen des plaintes

Le service d'accompagnement-plainte du CAAP-Chaudière-Appalaches s'adresse aux usagers, aux résidents, aux locataires ou à leurs représentants légaux qui souhaitent formuler une plainte formelle dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP) prévu par la LGSSSS, incluant les plaintes liées aux services offerts par les établissements du réseau et aux résidences privées pour aînés dans le cadre de leur certification.

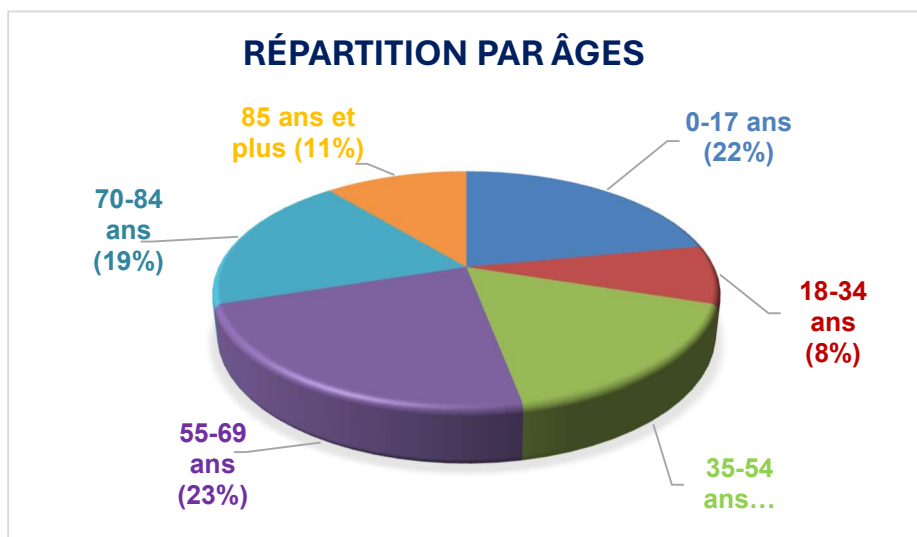
Sur demande, le CAAP-Chaudière-Appalaches **assiste et accompagne la personne avant, pendant et après le dépôt de sa plainte** auprès des instances compétentes, notamment le commissariat aux plaintes et à la qualité des services, le Protecteur du citoyen, le médecin examinateur, le comité de révision ou le conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sage-femmes (CMDPSF). La plainte constitue une démarche officielle permettant d'exprimer une insatisfaction quant à des services reçus, non reçus ou requis, et le REP distingue les plaintes régulières et les plaintes médicales.

4. Portrait de la clientèle du CAAP-Chaudière-Appalaches⁵

4.1 Clientèle REP (Régime d'examen des plaintes)

La répartition de la clientèle REP met en lumière deux constats principaux.

D'une part, la proportion élevée de jeunes de 0 à 17 ans s'explique en grande partie par les **plaintes liées aux services de la DPJ**, ce qui génère de nombreux dossiers délicats nécessitant une expertise



⁵ Les pourcentages ont été calculés en divisant le nombre de cas observés dans chaque catégorie par le nombre total de dossiers analysés, puis arrondis au chiffre entier le plus proche

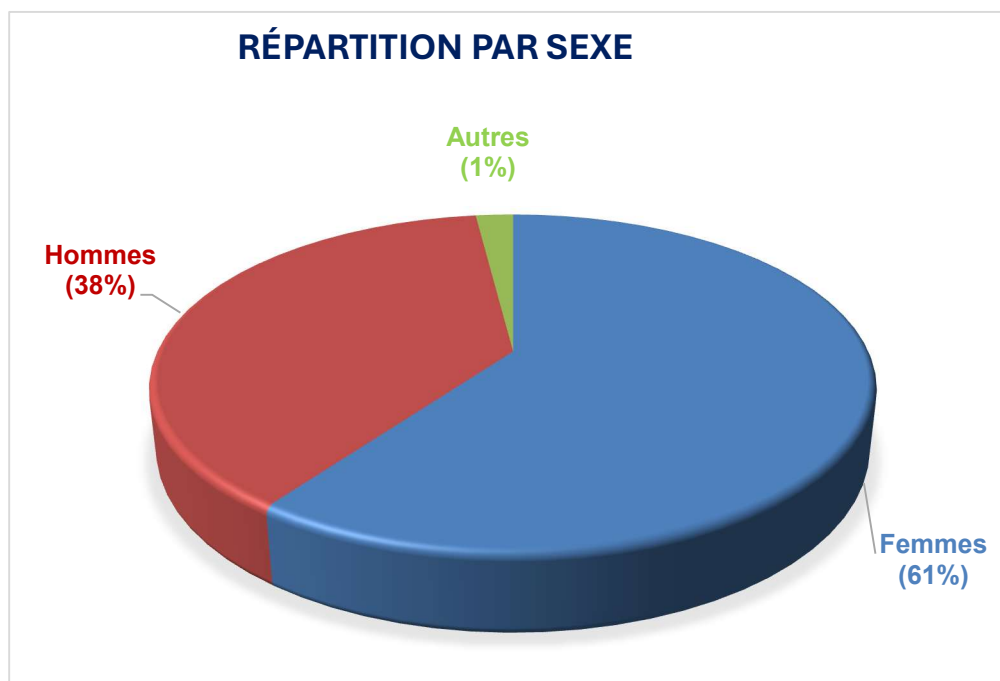
Exemple : Si 18 dossiers ont été analysés au total et que 7 dossiers concernent des représentants, le calcul est le suivant : $(7 \div 18) \times 100 = 38,9 \%$
Après arrondi au chiffre entier le plus proche, les représentants représentent 39 % de l'ensemble des dossiers.

spécialisée en protection de la jeunesse et le respect des cadres légaux applicables, notamment la LPJ et la LGSSSS.

D'autre part, la forte présence des personnes de 55 ans et plus fait ressortir des **enjeux liés au vieillissement**, tels que la qualité et la continuité des soins et services, ainsi que le soutien offert dans les litiges liés à la certification des RPA.

Enfin, la faible représentation des 18-34 ans laisse présumer une utilisation limitée du régime d'examen des plaintes par ce groupe.

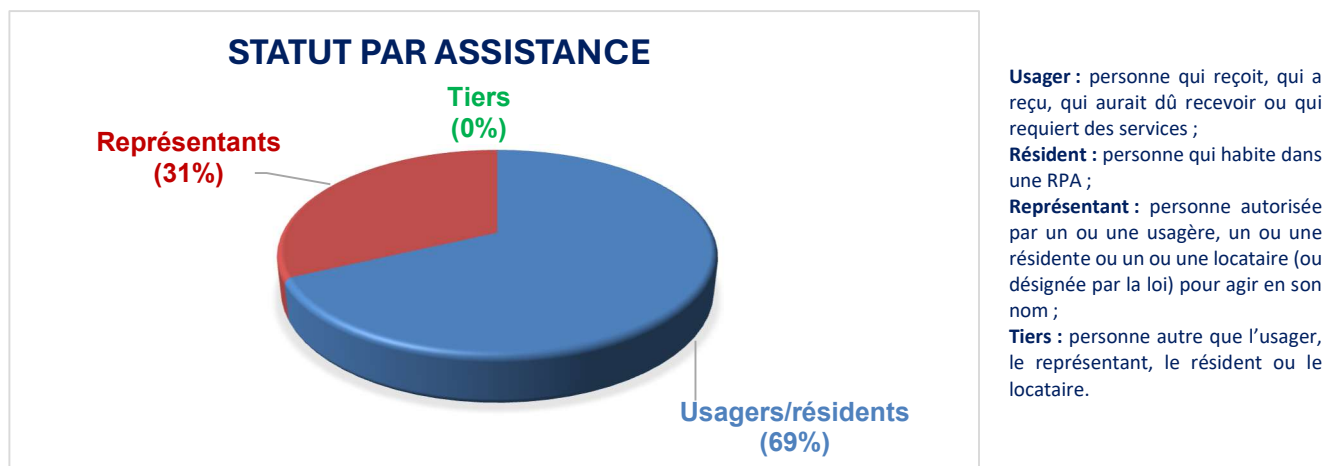
Les femmes représentent la majorité de la clientèle du REP (61 %), comparativement aux hommes (38 %), tandis qu'une faible proportion s'identifie à d'autres catégories (1 %).



Cette répartition suggère une **utilisation plus fréquente du mécanisme de plainte par les femmes**, ce qui peut s'expliquer par une plus grande présence dans les services de santé et de services sociaux, notamment comme usagères, proches aidantes ou représentantes légales.

Elle souligne l'importance, pour le REP, d'adapter ses pratiques et ses communications afin de répondre adéquatement aux réalités vécues par cette clientèle majoritaire, tout en demeurant accessible et équitable pour l'ensemble des usagers, conformément aux droits reconnus par la LGSSSS.

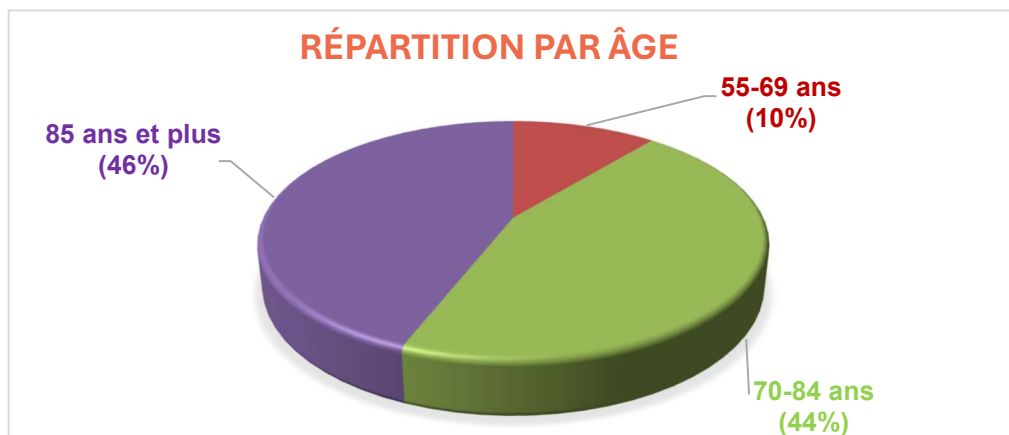
Dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP), la majorité des **demandes sont formulées directement par les usagers ou résidents** (69 %), ce qui témoigne d'une bonne accessibilité du régime et d'une capacité des usagers à faire valoir eux-mêmes leurs droits, conformément aux articles 8 et 14 de la LGSSSS⁶.



La proportion importante de représentants (31 %) reflète toutefois la présence de **situations où les usagers sont vulnérables ou inaptes** (mineurs, personnes âgées, personnes en perte d'autonomie), nécessitant l'intervention de proches ou de représentants légaux. L'absence quasi totale de plaintes déposées par des tiers (0 %) souligne que le REP demeure principalement un mécanisme centré sur l'usager et ses représentants, comme prévu par le cadre législatif.

4.2 Clientèle CAAP sur le bail

La clientèle concernée par le mandat CAAP sur le bail est **très majoritairement âgée** : 90 % des personnes ont 70 ans et plus.

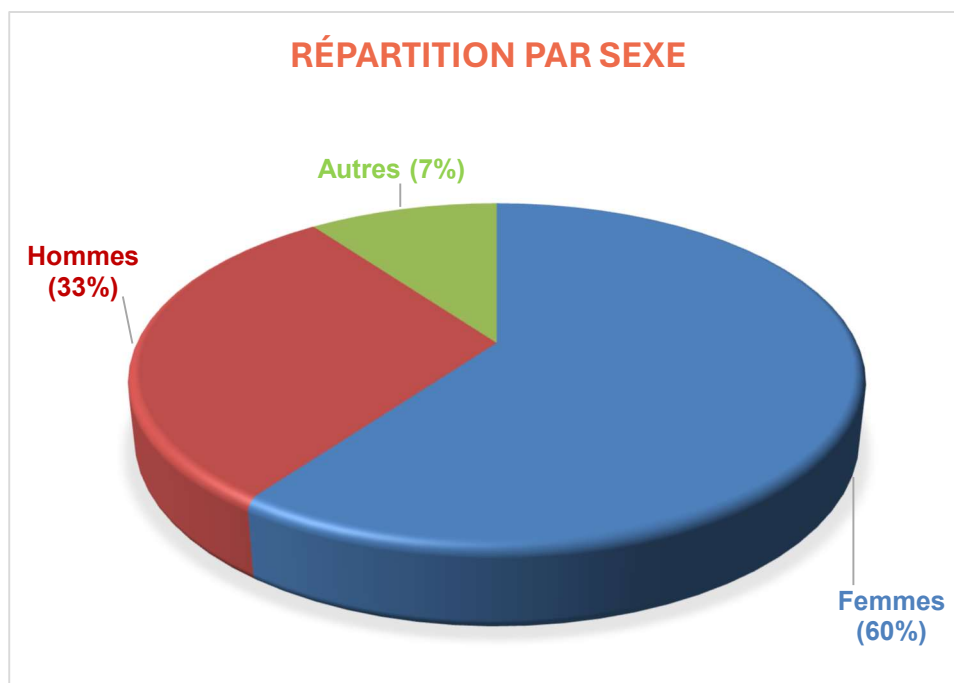


Cette distribution confirme que les interventions portent principalement sur une **clientèle très âgée et potentiellement vulnérable**, pour laquelle les enjeux liés au bail en résidence privée pour aînés (RPA)

⁶ L'article 5 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux concerne la qualité et la continuité des services ; l'article 11 touche le respect de l'autonomie, de l'information et de la participation de l'usager.

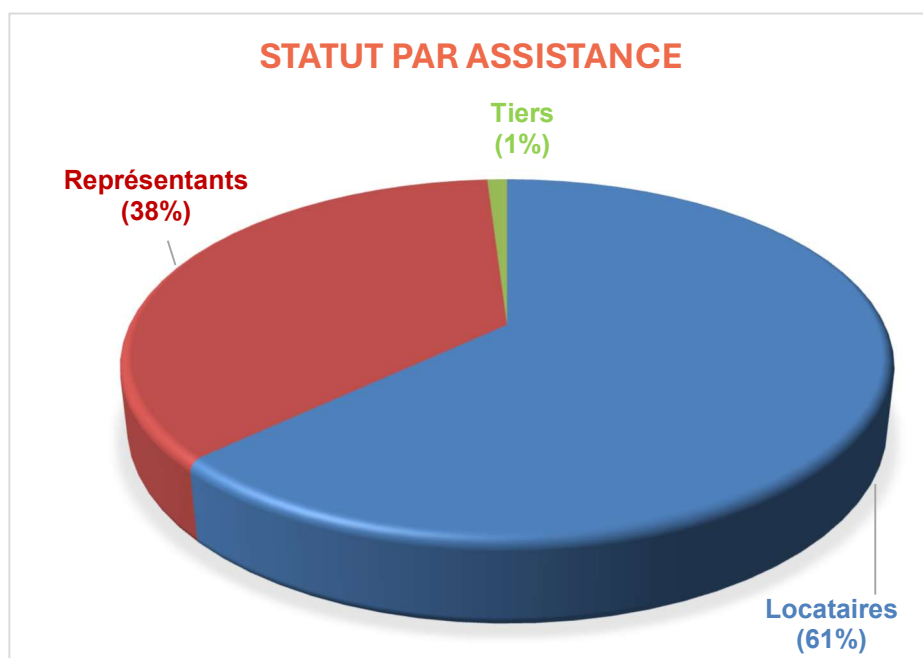
sont cruciaux : compréhension des clauses, hausses de loyer, frais additionnels, services inclus et protection contre les pratiques abusives. Cela souligne l'importance d'un accompagnement adapté, clair et accessible, tenant compte des limitations possibles (cognitives, physiques ou informationnelles) et du rôle du CAAP visant à permettre aux locataires âgés de faire valoir leurs droits, conformément aux règles prévues au tribunal administratif du logement et au cadre légal applicable aux RPA.

Les femmes représentent la majorité des personnes accompagnées (60 %), suivies des hommes (33 %). Cette répartition est cohérente avec la réalité observée en résidence privée pour âgés (RPA), où **les femmes sont plus nombreuses, notamment en raison de leur espérance de vie plus élevée.**



Dans le cadre du mandat du CAAP lié au bail, cette donnée souligne l'importance d'un accompagnement sensible aux réalités vécues par les femmes âgées, qui peuvent être davantage exposées à des enjeux liés à la compréhension du bail, aux hausses de loyer, aux frais additionnels et au maintien des services.

La majorité des démarches (61 %) sont effectuées directement par les locataires, ce qui indique un **certain niveau d'autonomie et de volonté de faire valoir leurs droits en lien avec le bail en RPA.** Toutefois, la proportion importante de dossiers pris en charge par des représentants (38 %) met en évidence la présence de situations où les locataires nécessitent un soutien accru, notamment en raison de vulnérabilités liées à l'âge, à la santé ou à la complexité des enjeux contractuels.



Locataire : personne accompagnée dans le cadre d'une démarche concernant son bail en RPA ;

Représentant : personne autorisée par un ou une usagère, un ou une résidente ou un ou une locataire (ou désignée par la loi) pour agir en son nom ;

Tiers : personne autre que l'utilisateur, le représentant, le résident ou le locataire.

La très faible proportion de tiers (1 %) suggère que **l'intervention est généralement centrée soit sur la personne locataire elle-même, soit sur un proche ou un représentant légal clairement identifié**. Dans le cadre du mandat CAAP sur le bail, cette répartition confirme l'importance d'adapter les interventions tant à des locataires capables d'agir eux-mêmes qu'à des contextes de représentation, où la clarté de l'information, la vulgarisation des droits et l'accompagnement dans les démarches auprès du tribunal administratif du logement sont essentiels pour assurer la protection des droits des personnes âgées en RPA.

5. L'année 2025-2026 du CAAP-Chaudière-Appalaches en chiffres⁷

5.1 Bilan global des services 2025-2026

		Services toujours en cours au 31 mars 2025	Nouveaux services de l'année 2025-2026	Services toujours en cours au 31 mars 2026
Services d'information		2	527	3
Services d'assistance	RSSS	131	178	161
	CAAP sur le bail	22	35	22
TOTAL		155	740	186

⁷ La méthode de calcul des pourcentages est la même que celle utilisée au chapitre 4

Entre 2024-2025 et 2025-2026, l'analyse comparative des services met en évidence une légère diminution du nombre de nouveaux services (**740** en 2025-2026 contre 811 l'année précédente), conjuguée à une augmentation marquée des dossiers toujours en cours en fin d'année (**186** en 2025-2026 contre 153 l'année précédente).

Cette évolution s'inscrit dans un contexte de **mouvements de personnel importants** au sein du CAAP–Chaudière-Appalaches, entraînant des enjeux de rétention, une réorganisation rapide des équipes et une surcharge de travail afin d'assurer la continuité des services. La pression est particulièrement marquée dans les services d'assistance du RSSS, où la hausse des dossiers actifs, malgré la baisse des nouvelles demandes, reflète une complexification des situations et un allongement des suivis.

Par ailleurs, il est important de préciser que certaines données statistiques enregistrées ne reflètent pas entièrement la réalité des interventions réalisées. En effet, **plusieurs assistances ont parfois été regroupées sous une seule et même entrée, ce qui a pour effet de diminuer artificiellement le nombre de nouveaux services comptabilisés**. Bien que cette pratique puisse s'expliquer par des contraintes opérationnelles, elle tend à atténuer l'ampleur réelle de l'activité et met en lumière la nécessité d'apporter certains ajustements aux pratiques de saisie de l'équipe.

Les services d'information demeurent majoritaires, tandis que les services liés aux baux en RPA restent stables.

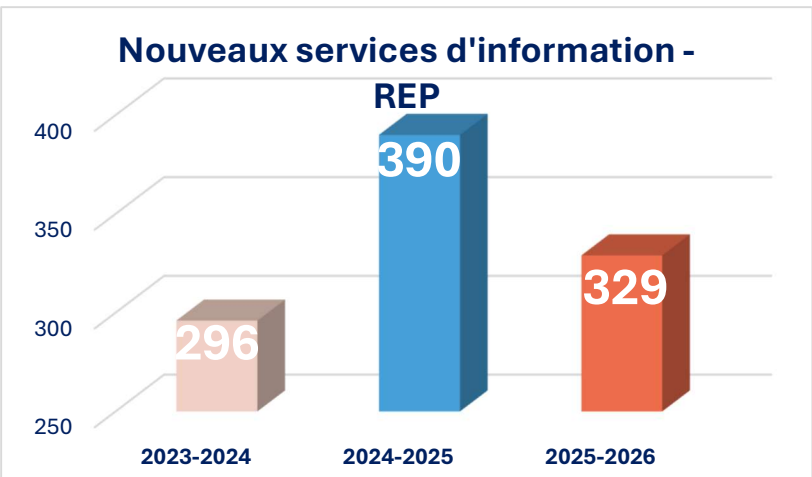
Dans l'ensemble, ces données confirment une pression accrue sur les services d'accompagnement et l'évolution du rôle du CAAP-Chaudière-Appalaches vers des interventions plus soutenues et spécialisées, dans un contexte de ressources humaines fragilisées.

5.2 Services offerts dans le cadre du REP

5.2.1 Services d'information

Au cours de l'année écoulée, **329 nouveaux services d'information** ont été dispensés par le CAAP - Chaudière-Appalaches, ce qui représente une baisse de 16 % au regard de l'année précédente.

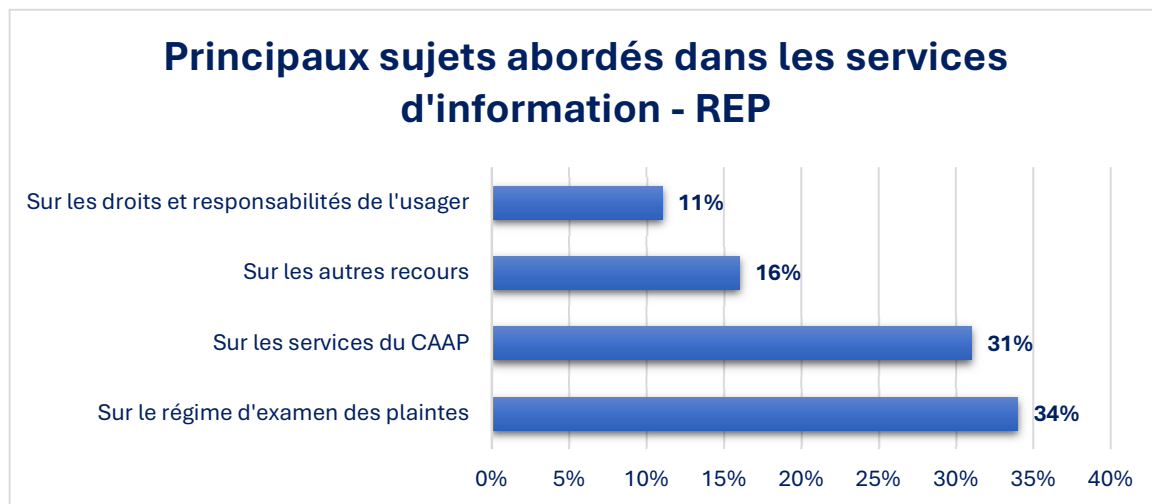
Cette diminution du volume des services d'information s'explique notamment par



la **diversification des sources d'information accessibles** aux usagers et une mobilisation accrue des ressources vers des dossiers d'assistance et d'accompagnement plus complexes.

Cette variation demeure compatible avec le mandat légal du CAAP, lequel repose sur une intervention sur demande et non sur des cibles quantitatives.

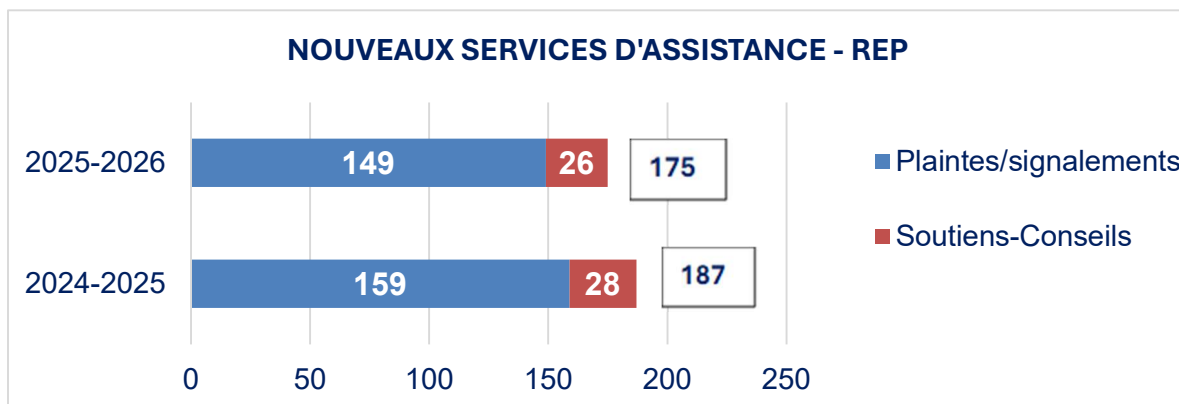
Les demandes reçues dans le cadre du mandat REP portent principalement sur le **régime d'examen des plaintes** (34 %) et sur les **services du CAAP** (31 %).



Il convient de préciser qu'**un même appel aborde fréquemment plusieurs thématiques**, ce qui reflète la recherche d'un accompagnement concret et d'une compréhension globale des étapes du recours, en cohérence avec le mandat du CAAP-Chaudière-Appalaches. La proportion plus faible de demandes portant spécifiquement sur les droits et responsabilités de l'utilisateur (11 %) suggère que les personnes qui contactent le CAAP sont le plus souvent déjà engagées dans une démarche active visant la résolution d'une situation d'insatisfaction.

5.2.2 Services d'assistance

➤ Nombre de nouveaux services d'assistance - REP



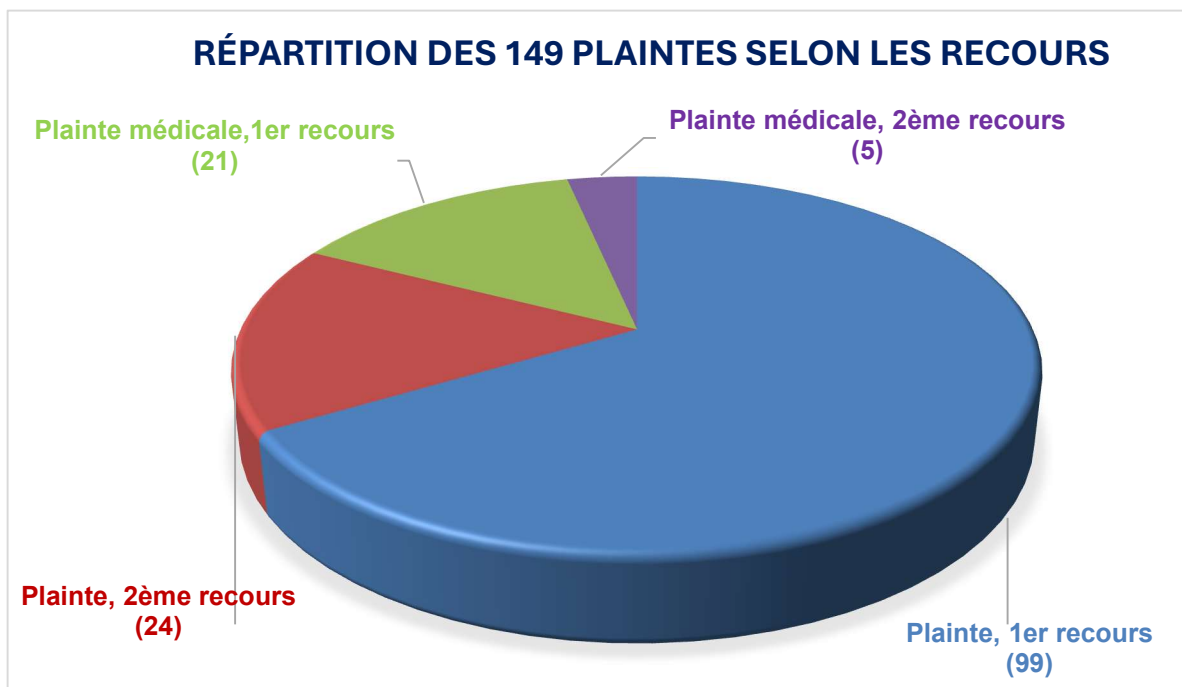
En 2025-2026, le Régime d'examen des plaintes (REP) a enregistré **175 nouveaux services d'assistance**, comparativement à 187 en 2024-2025, soit une diminution modérée de 12 services.

Ces données indiquent une **relative stabilité de l'activité globale**, avec un maintien important des **interventions liées aux plaintes et signalements**, qui demeurent largement majoritaires. Cette constance suggère que le REP continue de jouer son rôle central d'accès aux droits et de traitement des insatisfactions, malgré un contexte organisationnel marqué par des mouvements de personnel au CAAP-Chaudière-Appalaches ayant pu affecter la capacité opérationnelle et les délais de prise en charge.

La légère diminution des soutiens-conseils peut refléter à la fois une **meilleure orientation des usagers vers les recours formels** et une **priorisation des interventions directement liées au REP** dans un contexte de ressources limitées. Ces tendances doivent néanmoins être interprétées avec prudence, afin d'assurer le maintien de l'accessibilité aux services d'assistance, la prévention en amont des insatisfactions et la capacité du CAAP-Chaudière-Appalaches à repérer et documenter les enjeux systémiques, particulièrement pour les personnes en situation de vulnérabilité.

➤ Répartition des plaintes selon les recours - REP

La répartition des plaintes selon les recours prévus par le régime d'examen des plaintes met en évidence le **rôle central du commissariat aux plaintes et à la qualité des services** (99 dossiers), qui demeure le principal point de traitement des demandes.



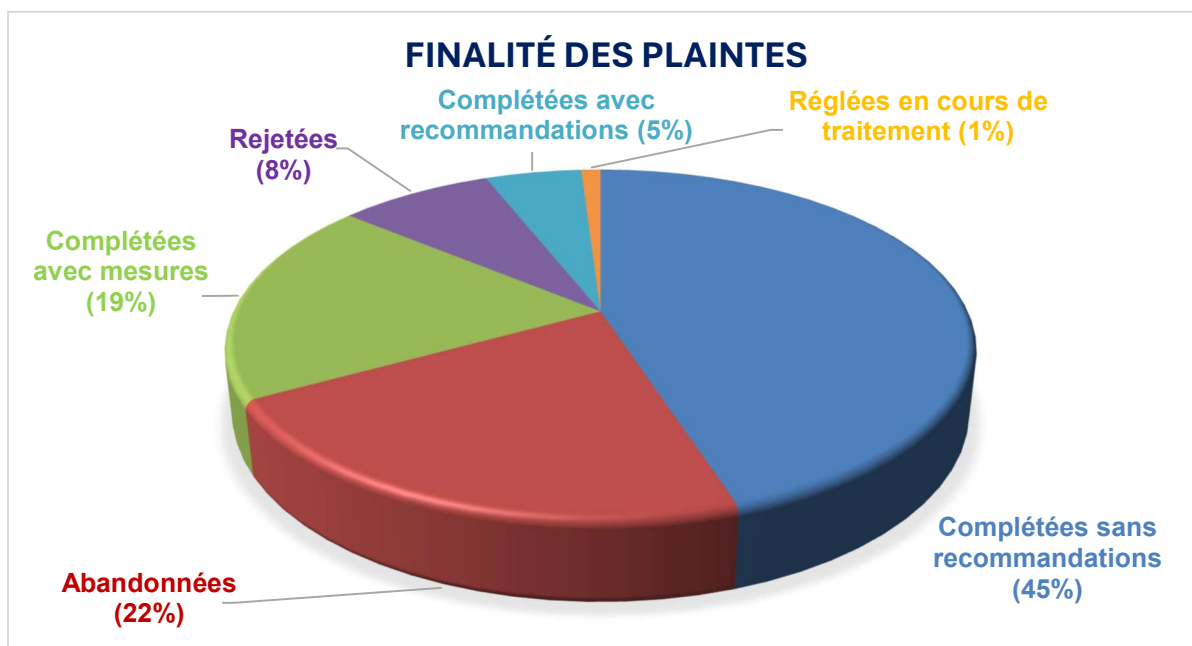
La proportion relativement faible de dossiers transmis au Protecteur du citoyen (24 dossiers) indique que **peu de plaintes ont été déposées en deuxième instance**.

Il est toutefois à noter que, de manière ponctuelle, certains usagers choisissent de ne pas exercer un deuxième recours, notamment par manque de temps ou d'énergie, même lorsqu'ils demeurent insatisfaits des conclusions de première instance. Les autres mécanismes spécialisés, dont le médecin examinateur (21 dossiers), le CMDPSF et le comité de révision (5 dossiers), sont sollicités dans un nombre plus restreint de dossiers, ce qui reflète leur rôle ciblé et complémentaire au sein du régime.

Dans l'ensemble, cette répartition illustre un **régime structuré, fonctionnel et accessible**, favorisant le traitement des plaintes au niveau le plus approprié.

Afin d'améliorer la qualité des soins et des services offerts aux usagers, les instances concernées peuvent mettre en place des mesures correctives, parfois novatrices. Par exemple, pour remédier à une situation récurrente liée à l'analyse de prélèvements et aux contraintes associées à la consigne de l'INSPQ, les chefs concernés par la démarche de plainte ont élaboré une solution originale permettant d'assurer l'uniformité de l'encodage des requêtes. Ils ont ainsi créé deux cartes plastifiées, jointes à la conclusion, présentant les consignes à suivre, afin que chaque prélèvement soit encodé correctement et acheminé au bon endroit, quel que soit le site de prélèvement.

➤ *Finalité des plaintes – REP*



La répartition de la finalité des plaintes reflète la nature du mandat du CAAP-Chaudière-Appalaches, centré sur l'accès aux recours, l'information et l'accompagnement des personnes dans l'exercice de leur droit de plainte.

La proportion élevée de plaintes complétées sans recommandations (45 %) démontre que les démarches permettent avant tout la **reconnaissance de la parole des personnes, la clarification des situations et la compréhension des réponses reçues**, même en l'absence de recommandations formelles.

Les plaintes abandonnées (22 %) mettent en évidence les limites et obstacles rencontrés par certaines personnes dans des démarches souvent complexes et exigeantes sur le plan émotionnel. Cette donnée rappelle que les démarches demeurent volontaires et que les personnes conservent le contrôle sur leur parcours.

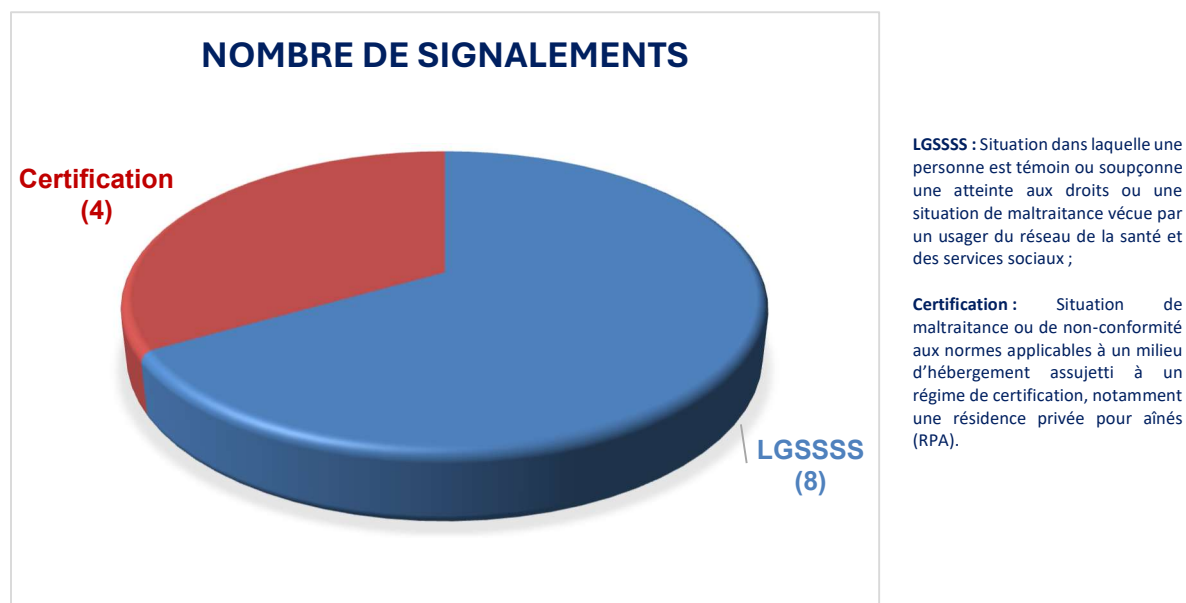
Les plaintes ayant mené à des mesures (19 %) ou à des recommandations (5 %) confirment la capacité du régime d'examen des plaintes à générer des effets concrets et à contribuer à l'amélioration des services, en cohérence avec la mission du CAAP-Chaudière-Appalaches de **soutenir des démarches individuelles à portée collective**.

Enfin, les plaintes rejetées (8 %) et celles réglées en cours de traitement (1 %) s'inscrivent dans le fonctionnement normal du régime et soulignent l'importance du travail d'information et de préparation des personnes quant aux critères et aux limites du processus.

Ces résultats confirment que **le régime d'examen des plaintes constitue un mécanisme d'accès aux droits et d'amélioration continue des services**, conforme au mandat d'assistance et d'accompagnement du CAAP-Chaudière-Appalaches.

➤ Signalements en maltraitance - REP

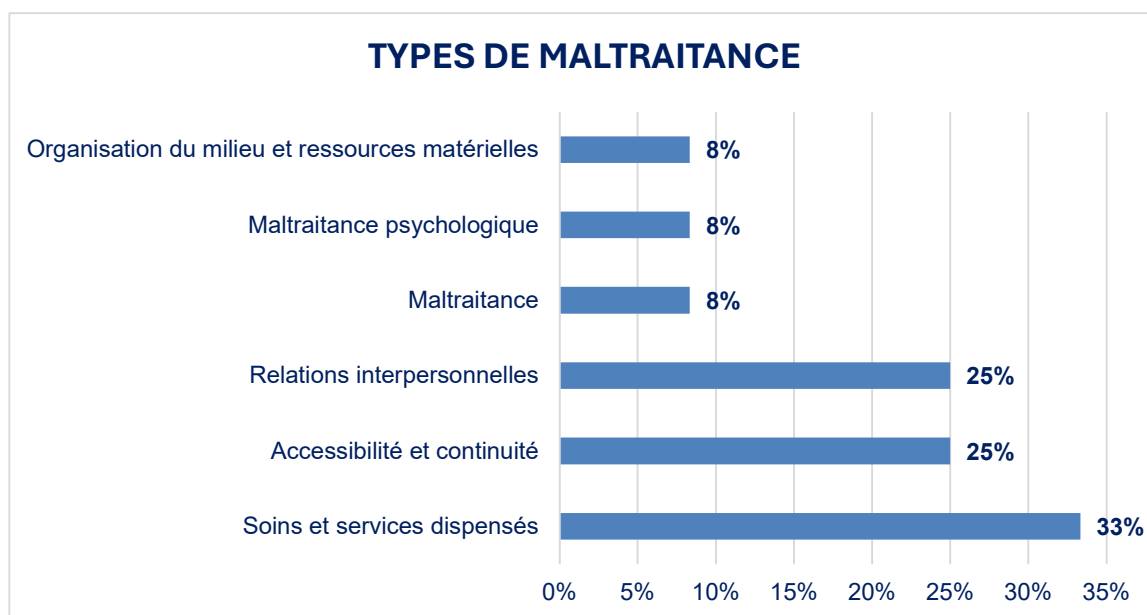
Durant l'année écoulée, **12 situations de signalement** ont été portées à la connaissance du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS).



Le nombre de signalements relevant de la LGSSSS (8) et de la certification (4) illustre la **complémentarité des mécanismes prévus au sein du régime d'examen des plaintes (REP) en matière de maltraitance**. Cette répartition reflète le rôle du CAAP-Chaudière-Appalaches, qui consiste à **informer, analyser et orienter les personnes vers le recours approprié** en fonction de la nature de la situation vécue, sans se substituer aux instances décisionnelles. Elle met également en évidence le mandat du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, responsable du traitement des signalements de maltraitance relevant de la LGSSSS, conformément aux définitions légales et aux obligations des établissements, tandis que les situations touchant le respect des normes d'hébergement sont dirigées vers les autorités de certification.

Dans l'ensemble, ces données confirment l'importance d'une qualification rigoureuse des situations de maltraitance au regard du REP et soulignent la **contribution du CAAP-Chaudière-Appalaches à une utilisation cohérente, conforme et efficace des mécanismes de protection** prévus par le cadre légal.

Les situations de maltraitance signalées concernent principalement les **soins et services dispensés** (33 %), ainsi que **l'accessibilité et la continuité des services** (25 %) et les **relations interpersonnelles** (25 %).



Cette répartition met en évidence que les problématiques vécues par les personnes accompagnées relèvent majoritairement de l'organisation et de la qualité des services, plutôt que de gestes isolés ou individuels, ce qui est cohérent avec la définition de la maltraitance organisationnelle reconnue dans le cadre du régime d'examen des plaintes.

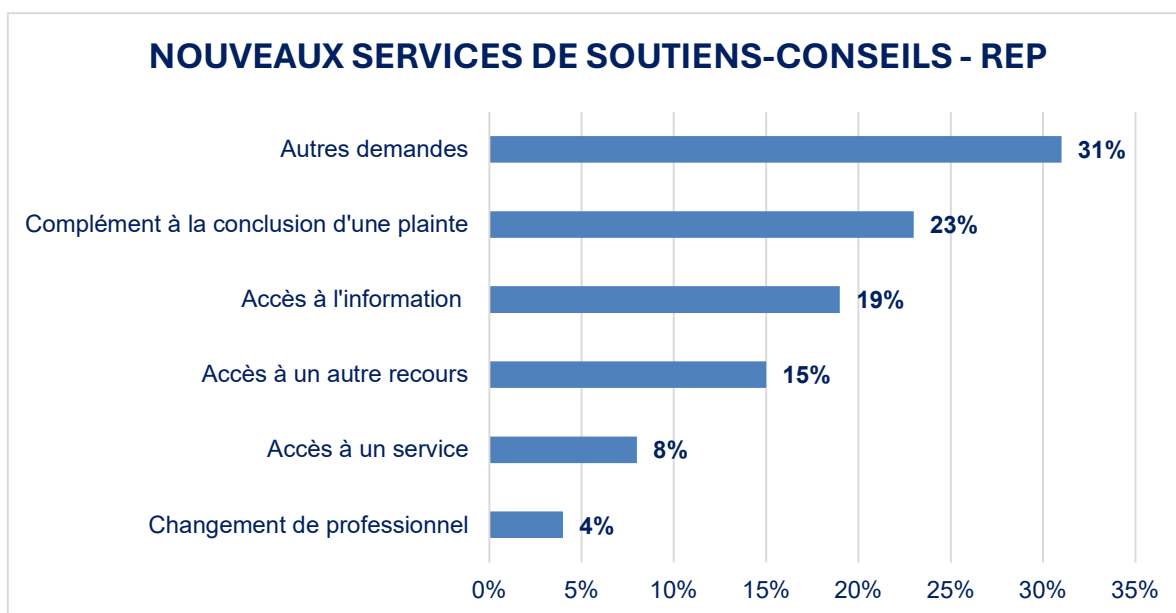
Au regard de son mandat, le CAAP-Chaudière-Appalaches joue ici un **rôle central d'information, de clarification et d'accompagnement**, en aidant les personnes à reconnaître

ces situations comme des atteintes à leurs droits ou comme de la maltraitance au sens du cadre légal, et à utiliser les recours appropriés.

Les proportions plus faibles associées à la **maltraitance psychologique** (8 %) et à **l'organisation du milieu et des ressources matérielles** (8 %) rappellent l'importance du travail de sensibilisation et de vulgarisation effectué par le CAAP-Chaudière-Appalaches, afin de soutenir l'expression de situations parfois moins visibles, mais significatives pour la protection des personnes en situation de vulnérabilité.

➤ Soutiens-conseils - REP

Au cours de l'année écoulée, le CAAP-Chaudière-Appalaches a offert un total de **61 nouveaux services de soutien-conseil** dans le cadre du mandat REP.



Ces services répondent à des besoins variés, notamment l'accès à l'information (19 %), le complément à la conclusion d'une plainte (23 %) et les autres demandes (31 %).

Les autres demandes regroupent principalement des situations ne menant pas immédiatement à une plainte formelle, mais nécessitant une analyse, une clarification des droits ou une orientation vers le recours approprié, par exemple pour valider la recevabilité d'une démarche, comprendre une décision du commissaire aux plaintes ou distinguer le REP d'autres mécanismes.

Conformément à sa mission, le CAAP-Chaudière-Appalaches **intervient ainsi en amont, pendant ou en aval des démarches formelles, en misant sur la vulgarisation, l'orientation et le développement du pouvoir d'agir des personnes.**

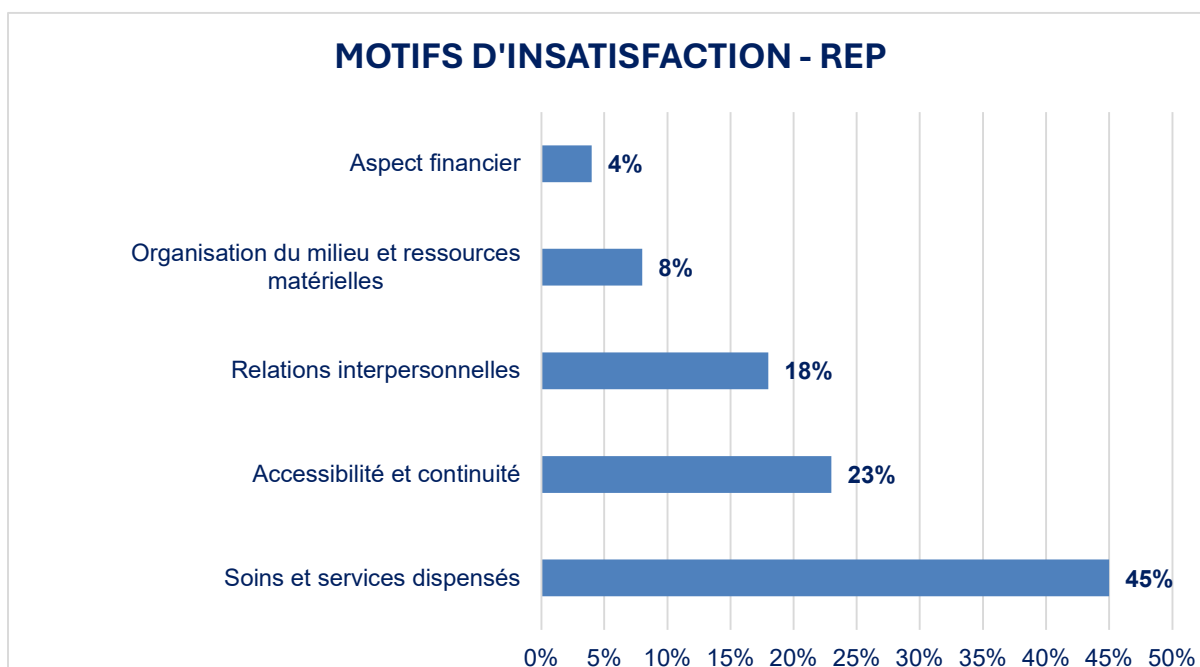
Les soutiens liés à **l'accès à un autre recours** (15 %) et à **l'accès à un service** (8 %) illustrent cette capacité d'analyse globale, tandis que la faible proportion de demandes de **changement**

de professionnel (4 %) confirme que la valeur ajoutée du travail des conseillers réside avant tout dans la compréhension des situations, la prévention des conflits et l'autonomisation, plutôt que dans une simple réorientation administrative.

➤ Motifs d'insatisfaction dans le cadre du REP

Les principaux motifs d'insatisfaction concernent d'abord les **soins et services dispensés** (45 %), soit la qualité, l'adéquation ou la sécurité des soins et services reçus par l'utilisateur. Ils sont suivis de **l'accessibilité et de la continuité des services** (23 %), qui renvoient aux délais, aux ruptures de services, à la coordination entre intervenants ou à la difficulté d'obtenir les services requis au bon moment. Les **relations interpersonnelles** (18 %) concernent quant à elles les attitudes, la communication, le respect, l'écoute et la qualité des interactions entre les usagers et le personnel.

Les motifs liés à **l'organisation du milieu et aux ressources matérielles** (8 %) regroupent les enjeux touchant l'environnement physique, l'organisation du travail ou la disponibilité des ressources, tandis que les **aspects financiers** (4 %) réfèrent notamment aux frais exigés, à la facturation ou à la compréhension des coûts associés aux services.

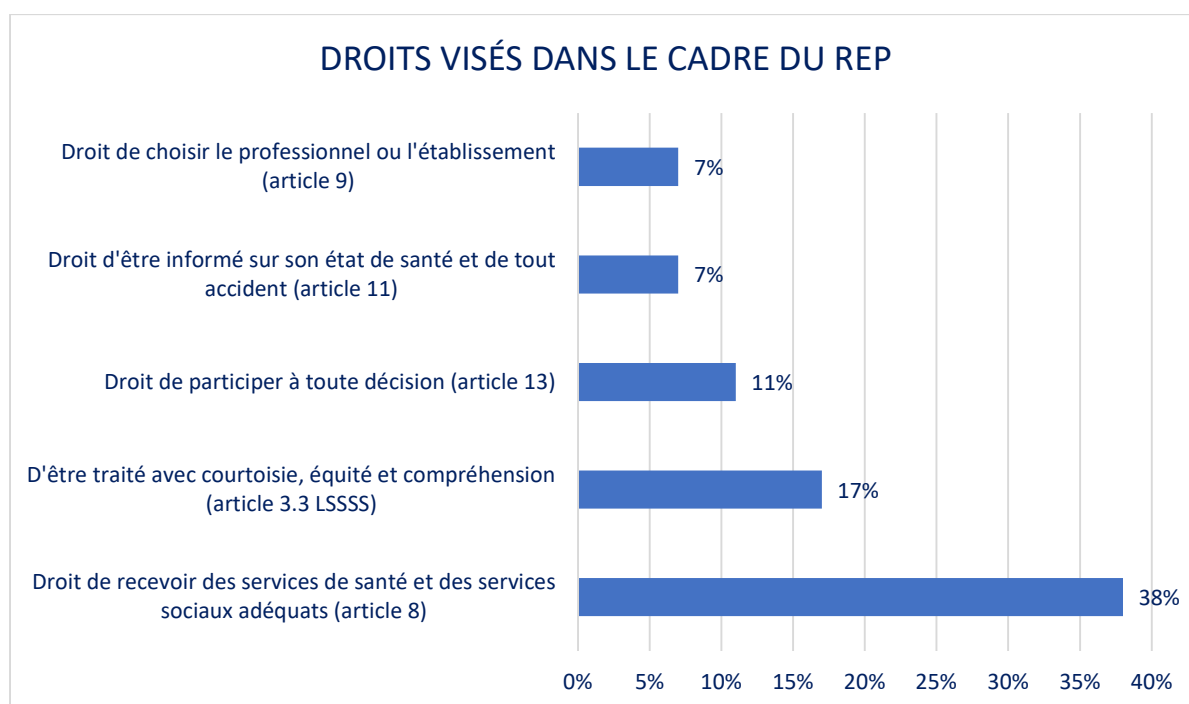


Cette répartition met en évidence que **les insatisfactions exprimées relèvent majoritairement de la qualité de l'expérience de soins et de services**, soit des enjeux centraux du régime d'examen des plaintes. Dans ce contexte, le CAAP-Chaudière-Appalaches joue un rôle clé en soutenant les personnes dans la compréhension de leurs droits, la qualification adéquate de leur insatisfaction et l'orientation vers le recours approprié, tout en favorisant le développement de leur pouvoir d'agir. Globalement, ces données confirment que l'intervention du CAAP-Chaudière-Appalaches contribue à **structurer l'expression des**

insatisfactions individuelles et à soutenir une lecture systémique visant l'amélioration continue des services au sein du réseau.

➤ Droits visés dans le cadre du REP

Le graphique montre que les droits les plus souvent visés dans le cadre du REP concernent d'abord le droit de **recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats** (38 %), suivi du droit **d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension** (17 %) et du droit de **participer à toute décision le concernant** (11 %). Cette répartition met en évidence que les situations portées à l'attention du CAAP-Chaudière-Appalaches touchent principalement la qualité des services, la relation entre les usagers et les intervenants ainsi que la reconnaissance de la place de l'usager dans les décisions, soit des droits fondamentaux au cœur du REP.



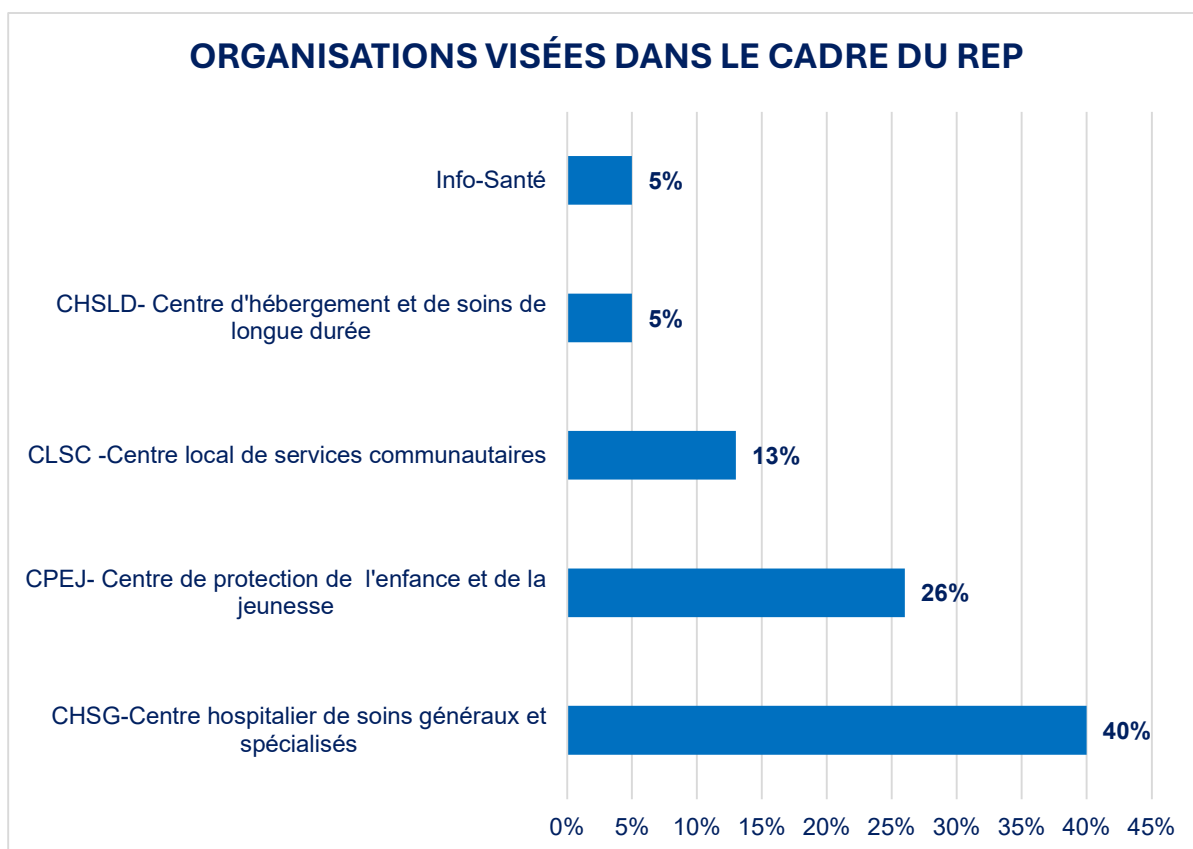
Dans ce contexte, le rôle du CAAP-Chaudière-Appalaches est central pour **soutenir les personnes dans la compréhension concrète de leurs droits, la qualification des atteintes alléguées et l'accompagnement dans l'exercice du recours**, tout en favorisant le développement de leur pouvoir d'agir. Les proportions plus modestes associées au droit de choisir le professionnel ou l'établissement (7 %) et au droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (7 %) rappellent également l'importance du **travail de vulgarisation et d'analyse effectué par les conseillers** afin d'aider les usagers à reconnaître ces droits et à les faire valoir.

Ces données confirment que l'intervention du CAAP-Chaudière-Appalaches contribue à structurer l'expression des atteintes aux droits, à soutenir des démarches éclairées et à permettre que des situations individuelles liées à la qualité des soins, au respect et à la

participation des usagers puissent aussi nourrir une lecture systémique visant l'amélioration continue des services au sein du réseau.

➤ *Missions visées dans le cadre du REP*

Les organisations les plus souvent visées dans le cadre du REP sont les **centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés** (40 %), suivis du **Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse** (26 %) et des **CLSC** (13 %). Cette répartition reflète la centralité de ces organisations dans le parcours des usagers et la complexité des situations qui y sont vécues, tant en matière de soins, de services sociaux, que de décisions ayant des impacts importants sur les personnes et les familles. Les proportions plus faibles associées aux **CHSLD** (5 %) et à **Info-Santé** (5 %) n'en demeurent pas moins significatives et rappellent le rôle du CAAP-Chaudière-Appalaches dans l'ensemble du continuum de services.

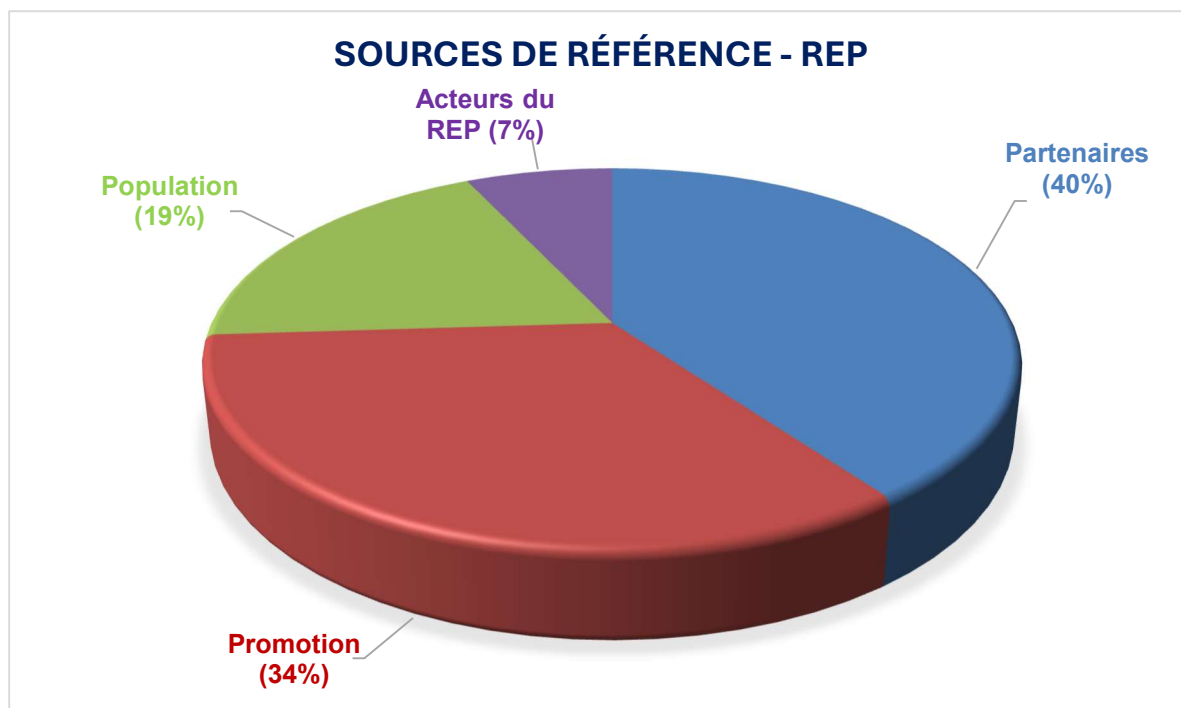


Dans ce contexte, le **CAAP-Chaudière-Appalaches** joue un rôle essentiel pour soutenir les usagers, particulièrement dans des milieux institutionnels où les rapports de pouvoir, la vulnérabilité des personnes et les enjeux cliniques ou psychosociaux sont marqués. La présence notable de situations visant le CPEJ souligne notamment l'importance de l'accompagnement offert par le CAAP-Chaudière-Appalaches auprès d'une clientèle souvent confrontée à des décisions complexes et fortement encadrées par la loi.

Ces données confirment que l'intervention du **CAAP-Chaudière-Appalaches contribue à assurer l'accessibilité et la cohérence du REP**, à soutenir l'exercice effectif des droits des usagers et à faire émerger, à partir des situations individuelles, une **lecture systémique** des enjeux rencontrés dans les différentes composantes du réseau de la santé et des services sociaux.

➤ Sources de référence dans le cadre du REP

Les principales **sources de référence vers le CAAP-Chaudière-Appalaches** dans le cadre du REP proviennent d'abord des **partenaires** (40 %), suivies des **activités de promotion** (34 %), puis de la **population** (19 %), tandis que les **acteurs du REP** (CPQS, Protecteur du citoyen, comités d'usagers) représentent une part plus limitée (7 %). Cette répartition témoigne d'une **forte intégration du CAAP-Chaudière-Appalaches dans son écosystème régional**, notamment auprès des professionnels des établissements, des organismes communautaires et d'autres instances connexes, qui reconnaissent son expertise et réfèrent les personnes vers ses services.



Acteurs du REP : CPQS, PDC, Comités d'usagers ;

Partenaires : Professionnels des établissements, organismes communautaires, Tribunal, ordres professionnels, etc. ;

Population : Personnes qui ont déjà eu les services du CAAP ou qui en ont entendu parler, bouche à oreille ;

Promotion : Toutes les activités de promotions, représentation, visibilité, etc. faites par le CAAP ou la FCAAP.

La proportion importante liée à la **promotion** confirme l'efficacité des activités de visibilité, de représentation et de sensibilisation menées par le CAAP-Chaudière-Appalaches, contribuant à faire connaître le recours et à en faciliter l'accès. La part significative des références provenant de la **population** reflète quant à elle la **confiance accordée au CAAP-Chaudière-Appalaches** par les personnes ayant déjà bénéficié de ses services ou par le bouche-à-oreille, ce qui

constitue un indicateur tangible de sa **crédibilité et de la pertinence de son accompagnement**.

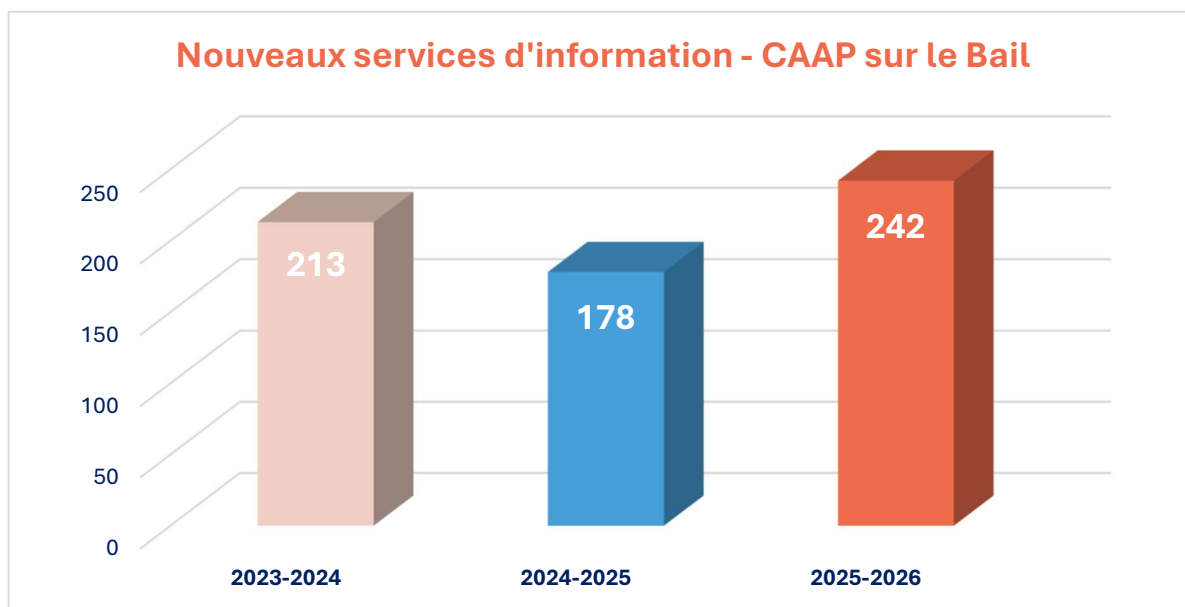
Enfin, la présence des **acteurs du REP** comme source de référence, bien que plus modeste, illustre la complémentarité des rôles et la **reconnaissance du CAAP comme ressource d'accompagnement spécialisée**.

Ces données confirment que le CAAP-Chaudière-Appalaches est **solidement implanté dans son milieu**, qu'il agit comme **interface reconnue entre les personnes, les partenaires et les mécanismes du REP**, et qu'il contribue activement à l'accessibilité et à l'exercice effectif des droits des usagers.

5.3. Services offerts dans le cadre de CAAP sur le bail

5.3.1 Services d'information

En 2025-2026, le CAAP a offert **242 nouveaux services d'information relatifs au bail**, soit le **niveau le plus élevé des trois dernières années**.

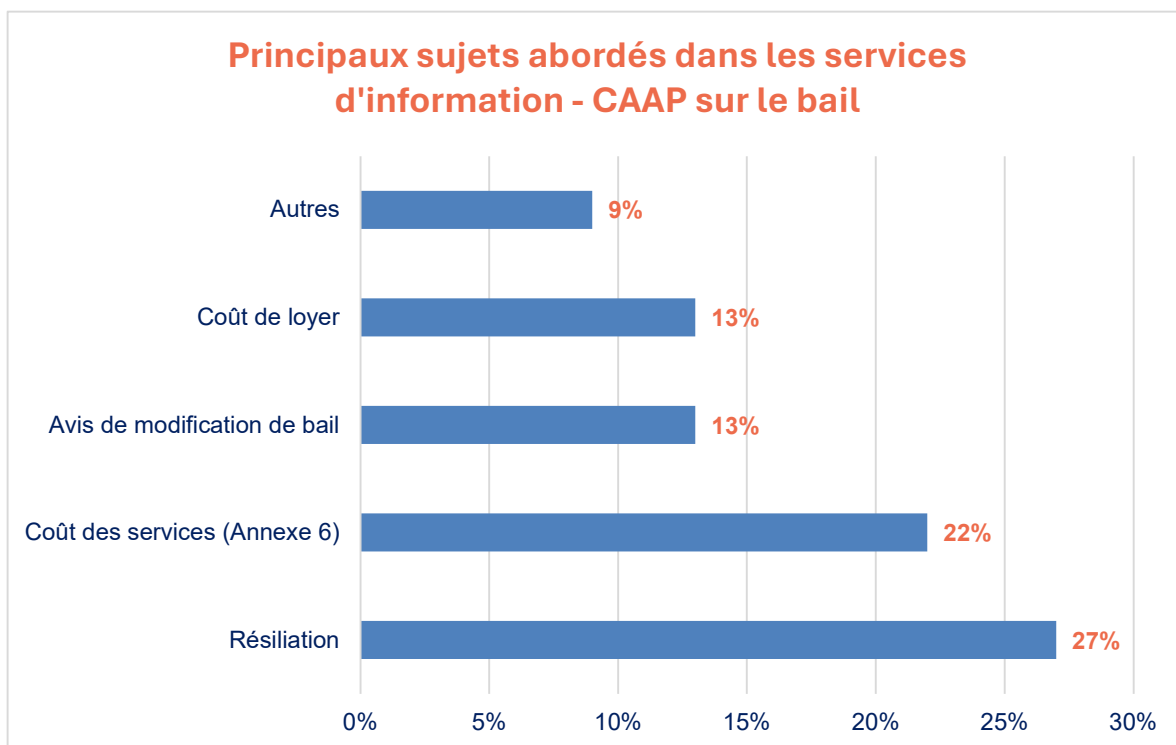


Cette hausse marquée par rapport à 2024-2025 (178 services) témoigne d'un **besoin accru d'information et d'accompagnement** des personnes âgées concernant leurs droits et obligations locatives en **Résidence privée pour aînés (RPA)**. Cet accroissement reflète également une **complexification des situations locatives** et une vulnérabilité marquée des locataires aînés devant des décisions ayant des impacts importants sur leur stabilité résidentielle et financière.

Dans ce contexte, les résultats de 2025-2026 confirment la **pertinence et l'importance du mandat du CAAP-Chaudière-Appalaches** en matière de bail. En offrant une information claire, accessible et indépendante, le CAAP-Chaudière-Appalaches joue un rôle essentiel dans la

protection des droits des personnes âgées, la prévention des conflits locatifs et le soutien à l'exercice des recours. L'augmentation du nombre de services d'information rendus démontre que **le CAAP-Chaudière-Appalaches demeure un acteur incontournable** pour accompagner les aînés dans un environnement locatif de plus en plus complexe.

Les services d'information du CAAP-Chaudière-Appalaches en matière de bail répondent principalement à des **enjeux lourds de conséquences pour les personnes âgées**, confirmant ainsi la pertinence et l'importance de son mandat. Les sujets les plus fréquemment abordés concernent la **résiliation de bail** (27 %) et le **coût des services en RPA** (22 %), deux enjeux directement liés à la stabilité résidentielle et à la sécurité financière des locataires aînés.



Les **avis de modification de bail** (13 %) et le **coût du loyer** (13 %) représentent également une part importante des demandes, illustrant la complexité des règles applicables et la difficulté, pour plusieurs aînés, de bien comprendre leurs droits et obligations lors des renouvellements ou des ajustements contractuels. À cet égard, **le rôle du CAAP-Chaudière-Appalaches est essentiel pour offrir une information claire, accessible et neutre**, conformément aux dispositions du Code civil du Québec et aux recours possibles devant le tribunal administratif du logement (TAL).

Notons que le programme d'allocation personnalisée en résidence privée pour aînés, mis en place au mois de mai, a occasionné des hausses notables des coûts associés aux services auprès de plusieurs locataires, notamment ceux dont les besoins ont dû être révisés et pour lesquels un soutien accordé antérieurement en aide à la vie domestique (AVD) a été retiré. Les locataires confrontés aux coupures nous ont été référés par leurs intervenants, impuissants

face aux orientations prises par le CISSS et conscients de la charge financière relayée à leurs clients hébergés en RPA et à leurs proches.

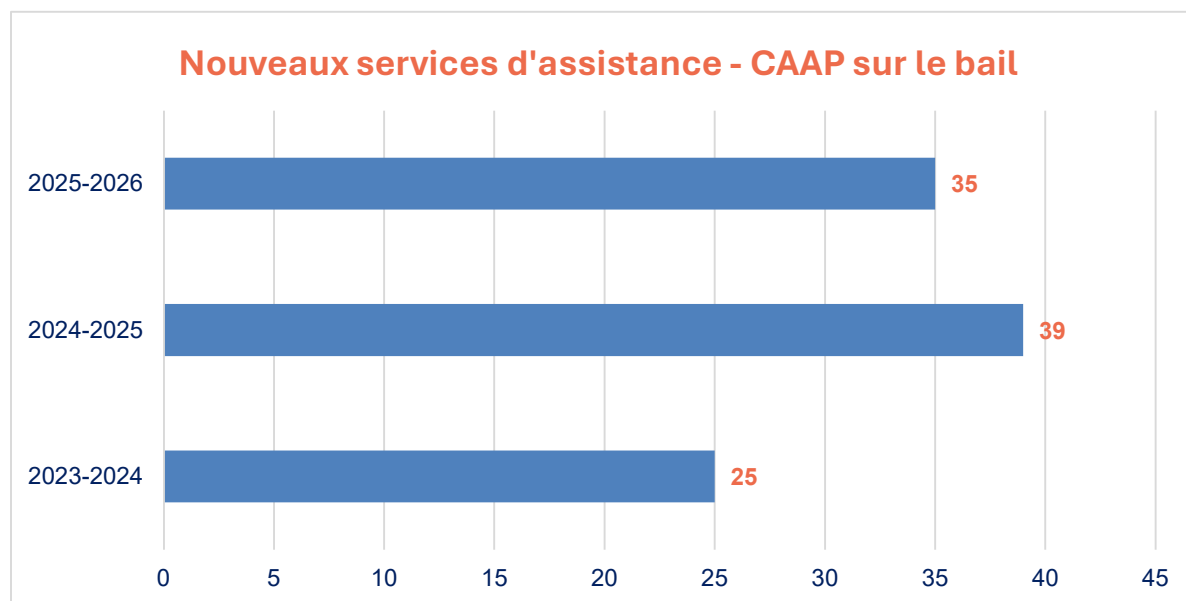
La catégorie **Autres** (9 %) regroupe des demandes d'information plus ponctuelles ou transversales (questions générales sur le contenu et la validité du bail en RPA, situations particulières non standardisées, telles que changement de chambre, décès, hospitalisation, ou droits des proches) ou encore des demandes d'orientation vers les recours appropriés.

La diversité des sujets abordés démontre que le CAAP-Chaudière-Appalaches joue un **rôle incontournable** pour soutenir les personnes âgées face à des situations locatives souvent complexes et anxiogènes. L'ensemble des données confirme que le CAAP-Chaudière-Appalaches est un **acteur clé de protection des droits, de prévention des litiges et d'accès à l'information en matière de bail**, particulièrement dans le contexte spécifique des Résidences privées pour aînés.

5.3.2 Services d'assistance

➤ *Nombre de nouveaux services d'assistance dans le cadre du mandat CAAP sur le bail*

Malgré une baisse modérée durant l'année écoulée, le volume de dossiers d'assistance concernant le mandat CAAP sur le bail demeure **élevé**, confirmant que les situations nécessitant une assistance approfondie restent fréquentes chez les personnes âgées, particulièrement en Résidence privée pour aînés (RPA).



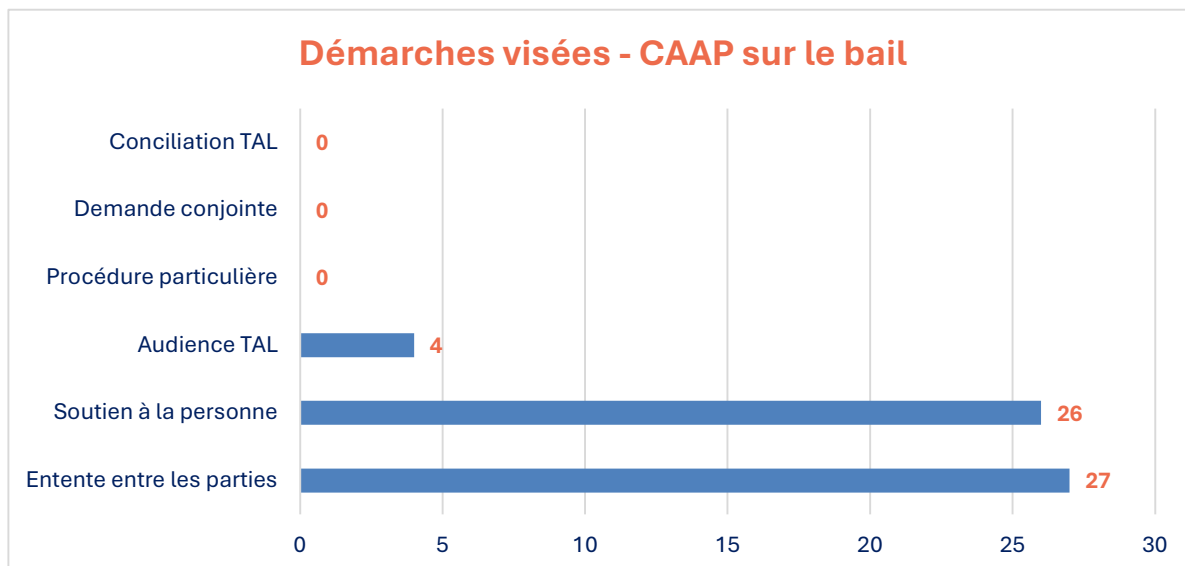
Les services d'assistance, qui impliquent des **démarches complexes** (préparation de recours, accompagnement devant le tribunal administratif du logement, gestion de situations sensibles liées à la résiliation ou aux clauses du bail), mobilisent davantage de ressources que les services d'information. La légère diminution observée en 2025-2026 s'explique en partie, comme pour le REP, par les **mouvements de personnel survenus au cours de l'année**,

lesquels ont temporairement limité la capacité de prise en charge de dossiers d'assistance, sans pour autant réduire les besoins de la clientèle.

Ces données mettent en lumière l'**importance stratégique du CAAP-Chaudière-Appalaches** dans la défense des droits des locataires aînés. En intervenant lorsque les enjeux dépassent la simple information, le CAAP-Chaudière-Appalaches joue un **rôle essentiel de protection, de soutien et de rééquilibrage des rapports** entre des aînés souvent vulnérables et des exploitants disposant de plus de ressources. Le maintien d'un nombre élevé de services d'assistance confirme que **le mandat du CAAP-Chaudière-Appalaches en matière de bail demeure crucial**, dans un contexte juridique et contractuel particulièrement complexe pour les aînés vivant en RPA.

➤ *Démarches visées dans le cadre du mandat CAAP sur le bail*

Les démarches privilégiées dans les services du CAAP-Chaudière-Appalaches en matière de bail sont majoritairement axées sur des **solutions humaines et préventives**, soit le **soutien à la personne** (26 dossiers) et l'**entente entre les parties** (27 dossiers). À l'inverse, le recours à des démarches plus formelles devant le **tribunal administratif du logement (TAL)** demeure limité, avec seulement **4 audiences**, et aucune conciliation, demande conjointe ou procédure particulière recensée.

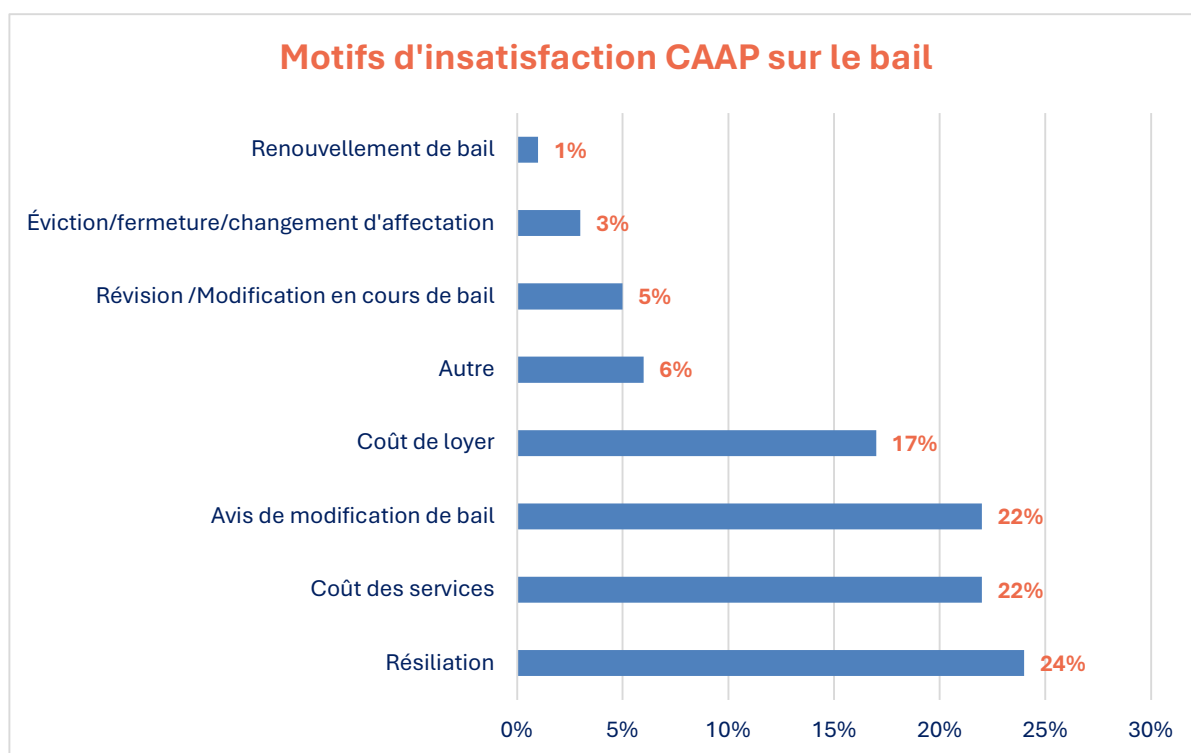


Cette répartition illustre clairement le rôle central du CAAP-Chaudière-Appalaches, dont le mandat ne se limite pas à l'information, mais vise également à **accompagner les personnes aînées dans la recherche de solutions adaptées à leur réalité**, en tenant compte de leur vulnérabilité et de l'impact des conflits locatifs sur leur stabilité résidentielle. En favorisant le dialogue, la compréhension des droits et obligations liés au bail, ainsi que la résolution des différends en amont, le CAAP-Chaudière-Appalaches contribue à éviter la judiciarisation de situations souvent complexes en Résidence privée pour aînés (RPA).

Ces données mettent en évidence l'**importance stratégique du CAAP-Chaudière-Appalaches dans le domaine des baux pour aînés**. Par son approche axée sur le soutien et les ententes, le CAAP-Chaudière-Appalaches agit comme un acteur clé de prévention des conflits, de protection des droits et de maintien dans les lieux, tout en facilitant l'accès aux recours formels lorsque ceux-ci s'avèrent nécessaires. Le CAAP-Chaudière-Appalaches joue ainsi un rôle essentiel pour sécuriser le parcours locatif des personnes aînées et favoriser des solutions respectueuses de leur situation.

➤ Motifs d'insatisfaction dans le cadre du mandat CAAP sur le bail

Les principaux motifs d'insatisfaction liés au bail concernent des enjeux ayant un **impact direct sur la stabilité résidentielle et financière des personnes aînées**.



La **résiliation du bail** (24 %), le **coût des services en RPA** (22 %) et les **avis de modification de bail** (22 %) constituent la majorité des situations rapportées, suivis du **coût du loyer** (17 %). Ces résultats illustrent la complexité des baux en Résidence privée pour aînés et les risques qu'ils peuvent représenter pour une clientèle souvent à revenu fixe.

Ces données confirment la **pertinence du mandat du CAAP-Chaudière-Appalaches**, qui vise à informer, soutenir et accompagner les aînés dans la compréhension de leurs droits et obligations prévus au **Code civil du Québec**, ainsi que dans l'exercice de leurs recours auprès du **tribunal administratif du logement (TAL)**. L'importance accordée aux enjeux financiers et aux modifications unilatérales du bail démontre le rôle essentiel du CAAP-Chaudière-Appalaches pour **réduire les inégalités d'information** et prévenir des situations pouvant mener à l'insécurité résidentielle.

La catégorie **Autres** (6 %) regroupe des situations plus ponctuelles ou particulières, telles que des incompréhensions générales du contenu du bail en RPA, des changements de logement, des situations liées à l'hospitalisation ou au décès, ainsi que certaines pratiques administratives propres aux résidences. Bien que moins fréquentes, ces situations confirment l'importance du CAAP-Chaudière-Appalaches comme **référence incontournable** pour répondre à une diversité de problématiques et assurer une **protection globale des droits des locataires aînés**.

6. Satisfaction de la clientèle du CAAP-Chaudière-Appalaches

6.1. Volet REP

Un sondage reposant sur une échelle de satisfaction à quatre niveaux (insatisfait, peu satisfait, satisfait et très satisfait) a été mené auprès des usagers dont le dossier a été fermé au cours de l'année. Sur les 84 questionnaires transmis avec l'avis de fermeture, 17 ont été retournés. Depuis cette année, les usagers ont également la possibilité de répondre à ce même questionnaire de satisfaction en ligne, ce qui témoigne d'une évolution des supports de collecte proposés.

En 2025-2026, le taux de réponse au sondage de satisfaction s'établit à environ 20 %, comparativement à 34 % en 2024-2025. Cette diminution peut s'expliquer par divers facteurs contextuels, notamment l'évolution des modes de collecte et le contexte organisationnel de l'année. Malgré ce recul, les données recueillies demeurent pertinentes et permettent de dégager des tendances quant à l'appréciation des services.

Dans le tableau suivant, on retrouve le pourcentage des usagers se disant **satisfaits et très satisfaits**.

Questions soumises	2025-2026	2024-2025
L'accueil du personnel	100 %	100 %
Le respect et la considération qu'on vous a manifestés	100 %	100 %
Le temps qui vous a été accordé	100 %	100 %
La façon dont on a compris votre problème, vos besoins	100 %	98 %
La clarté des informations et des explications données	100 %	98 %
Le délai à répondre à vos demandes	100 %	98 %
Le suivi régulier dans votre dossier	100 %	98 %
Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus	100 %	95 %

L'année 2025-2026 s'inscrit dans un contexte organisationnel marqué par d'importants mouvements de personnel, incluant des changements de titulaires, des périodes de transition et l'intégration de nouveaux employés. Malgré ces enjeux, les résultats et constats recueillis démontrent le maintien d'un niveau de satisfaction élevé à l'égard des services offerts aux usagers.

La **qualité de l'accueil**, le **respect** et la **considération** manifestés, la **compréhension des besoins** ainsi que la **clarté des informations** demeurent des éléments fortement appréciés, témoignant de la solidité des pratiques en place. Les mécanismes de continuité des services, de transmission des dossiers et d'encadrement ont permis d'atténuer les effets potentiels du roulement de personnel, notamment en ce qui concerne les délais de réponse et le suivi des dossiers.

Ainsi, l'année 2025-2026 met en lumière la capacité du CAAP-Chaudière-Appalaches à **préserver la qualité des services et l'expérience usager dans un contexte de changement**, tout en soulignant l'importance de poursuivre les efforts visant la stabilité de l'équipe de travail et l'amélioration continue des processus.

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services, les administrateurs tiennent compte des résultats du sondage, ainsi que des commentaires et suggestions formulés par les clients. Ils accordent également une grande valeur aux témoignages que ces derniers ont généreusement partagés et autorisés à diffuser.

Commentaires provenant des clients

« La conseillère est venue chez moi pour monter mon dossier de plainte. Qualités essentielles observées chez elle : empathique, respectueuse, professionnelle, etc. »

« Très satisfaite de ma conseillère. Très à l'écoute, polie, a de la compassion envers le problème. »

« J'ai apprécié le niveau de scolarité de mon conseiller. Homme d'écoute, précis, clair dans ses propos et connaît le sujet. Merci ! »

« Ma conseillère est une personne de qualité, généreuse de son temps et joviale. »

« Merci pour votre aide exceptionnelle, sans vous je n'aurais pas su passer à travers de ce processus. »

Suggestions des clients

« Avoir plus d'information dans les salles d'attente des CLSC, hôpitaux, cliniques sous forme de dépliants. »

« Plus de publicité parce que c'est un service très intéressant, confidentiel, aidant et rapide. »

« Il faut continuer à dénoncer les injustices. »

« Moi je l'ai su d'une amie qui travaille dans le domaine de la santé, sinon je n'aurais été au courant donc, peut-être que de la publicité serait la bienvenue. »

Témoignages obtenus de nos clients

« Lorsque j'ai voulu porter plainte, l'aide d'un conseiller a été précieuse pour mettre de l'ordre dans mes idées et mes émotions, puis rédiger la plainte. Je voulais que ce médecin se fasse dire que son attitude était inacceptable afin que d'autres personnes n'aient pas à subir ce que j'ai subi. Ce n'est pas tout à fait ce qui est arrivé, mais le but est atteint en grande partie. Je recommande le CAAP sans hésitation. Être maltraité par/dans le système de santé est une expérience dégradante, blessante où on se sent diminué, sans valeur. Je crois qu'il est vraiment difficile de gagner son point, mais ça vaut la peine de poser ses questions et de demander qu'il y ait avertissement et ou conséquences aux gestes posés. »

« Moi ça m’a été un grand soutien, ça me rassurait en m’aidant à trouver le bon vocabulaire, la bonne formulation pour le courrier à faire. Un grand merci. »

« J’ai apprécié être en contact avec le conseiller. Il a pris en compte ma plainte, a fait un excellent suivi et je suis très satisfaite de son service. »

6.2. Volet CAAP sur le bail

Tout comme pour le volet REP, un sondage de satisfaction a été mené auprès des usagers dont le dossier a été fermé au cours de l’année. Sur les 28 questionnaires transmis avec l’avis de fermeture, 11 ont été retournés. En 2025-2026, le taux de réponse au sondage de satisfaction s’établit à environ 39 %, comparativement à 63 % en 2024-2025.

Dans le tableau suivant, on retrouve le pourcentage des usagers se disant **très satisfaits**.

Questions soumises	2025-2026	2024-2025
L’accueil du personnel	91 %	80 %
Le respect et la considération qu’on vous a manifestés	100 %	80 %
Le temps qui vous a été accordé	100 %	80 %
La façon dont on a compris votre problème, vos besoins	91 %	80 %
La clarté des informations et des explications données	82 %	80 %
Le délai à répondre à vos demandes	91 %	80 %
Le suivi régulier dans votre dossier	100 %	80 %
Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus	100 %	80 %

Les résultats du sondage de satisfaction 2025-2026 démontrent un **niveau de satisfaction très élevé, en progression marquée** par rapport à 2024-2025. Cette évolution témoigne d’une amélioration significative et généralisée de la qualité des services.

Les dimensions liées à la relation avec les usagers et à la qualité de l’accompagnement se distinguent particulièrement. La clarté de l’information demeure élevée, bien que légèrement inférieure aux autres indicateurs, en raison notamment de la complexité des enjeux juridiques liés au bail en résidence privée pour aînés.

L’année 2025-2026 confirme ainsi la **consolidation et la performance du mandat bail**, avec des services jugés rigoureux, accessibles et efficaces. Les résultats reflètent un **haut niveau de confiance**

et de satisfaction de la clientèle, répondant pleinement aux objectifs du mandat du CAAP-Chaudière-Appalaches et aux attentes des personnes âgées et de leurs proches.

Commentaires provenant des clients

« J'ai eu un excellent service. Elle m'a bien renseigné et était à l'écoute et disponible. Je me sentais soutenue et comprise. Je recommanderais ces services à tous. »

« Merci d'exister. Vous avez parfaitement répondu, avec vos bons conseils, à mes attentes. Grâce à ma conseillère, j'ai obtenu monétairement à ce qui m'était dû et le renouvellement de mon nouveau bail au même prix que le précédent. »

« J'ai beaucoup apprécié les conseils qui m'ont été transmis lors de cette période difficile. »

« Nous ne connaissions pas votre organisme et jamais "je et nous" aurions pensé qu'un jour, on aurait besoin. Quelle surprise pour nous ! »

« Vos services sont très utiles, et on se sent soutenu dans nos démarches. C'est très important, car des fois c'est décourageant de défendre nos droits. C'est important de pouvoir parler à quelqu'un qui est renseigné et qui comprend notre démarche. »

Suggestions des clients

« Vous faire connaître davantage dans les RPA et utiliser l'internet pour plus de publicité. »

« Pour moi le service a été excellent et pour moi, je ne vois pas où il pourrait être amélioré. »

Témoignages obtenus de nos clients

« Lors du renouvellement du bail de mon parent qui habite dans une RPA, j'ai eu beaucoup de problème avec les propriétaires. Ils ne nous avaient envoyé aucun avis dans les délais. Les augmentations étaient très importantes et j'ai décidé de ne pas signer le nouveau bail. Je leur ai dit que je renouvelais le bail et que je refusais les modifications. Je leur ai dit aussi, qu'ils avaient omis de m'envoyer un avis écrit dans les délais, donc que le bail se renouvelait aux mêmes conditions qu'avant. C'est à ce moment, lors d'une discussion avec la travailleuse sociale, qu'elle m'a référé. Ce fut un combat difficile qui s'est terminé au Tribunal. Pendant tout ce temps, j'ai été renseigné et supporté par ma conseillère. Elle m'a même aidé à me préparer pour le Tribunal. Je me sentais prête à témoigner et confiante. Le résultat a été positif pour nous, car nous avons gagné au Tribunal. Merci à ma conseillère pour tout l'aide et le soutien qu'elle m'a donné. »

« Après avoir vécu quelques mois à une RPA dans la sérénité, voilà qu'un jour, un conflit a éclaté. Le climat se détériorant de façon importante, nous avons dû recourir au soutien de votre organisme, le CAAP, pour nous aider. L'accueil, l'écoute, le soutien et toute la lumière sur nos droits nous ont réconforté, rassuré et guidé de façon à nous éviter le pire au niveau Santé. Le grand professionnalisme appliqué par notre conseillère nous a permis de faire toute la lumière sur notre détresse profonde, sur nos droits de résidents. Toute la démarche éclairée que nous avons choisi de faire nous a été possible grâce à toutes les superbes qualités professionnelles de notre conseillère qui sans cesse, nous soutenait et nous apaisait. Nous tenons donc à la remercier très chaleureusement pour tout l'accompagnement humain qu'elle nous a accordé. Merci à tout le personnel d'accueil de votre organisme pour le respect humain qu'il nous est accordé avec douceur et patience. Nous recommanderons toujours le CAAP à chacun des aînés malheureux qui ont d'énormes besoins dans leur fragilité et vulnérabilité. Merci à ma conseillère, merci au CAAP et...très longue vie à votre organisme. »

« J'ai reçu le renouvellement de bail de ma mère qui vit en RPA. La dame de la RPA insistait beaucoup pour prendre rdv afin de signer le bail rapidement. Finalement les délais n'étaient pas les bons, il y avait plusieurs erreurs dans le bail. L'intervenante du CAAP, a pris le temps de m'aider à démêler la situation

de comprendre mes besoins. Elle m'a aidé à refuser le renouvellement de bail et à négocier un arrangement acceptable pour nous et pour la résidence. Elle s'est même déplacée dans ma région rurale gratuitement pour rencontrer la propriétaire de la résidence. Franchement, je suis très contente de l'aide reçue. J'invite les gens à ne pas hésiter à faire appel à leurs services. »

7. L'implication du CAAP-Chaudière-Appalaches dans son milieu

Durant l'année écoulée, le CAAP-Chaudière-Appalaches a poursuivi son **ancrage au sein de la communauté** en développant des **collaborations** soutenues avec ses partenaires, en proposant des **séances d'information** de groupe adaptées à ses différents publics cibles, en participant à des **activités de représentation** et à des kiosques, ainsi qu'en déployant des **actions de promotion** de ses services par l'entremise du web, des réseaux sociaux et de diverses initiatives publicitaires.

7.1. Liens de collaboration et partenariats

➤ Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de l'année, des échanges soutenus ont été maintenus avec le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Cette période a été marquée par un **changement à la fonction de commissaire**. Néanmoins, la **collaboration est demeurée harmonieuse et efficace**, tant avec la commissaire en poste qu'avec les commissaires adjoints et l'ensemble des membres de l'équipe. Ces échanges ont permis d'assurer le suivi rigoureux des dossiers et des interventions requises auprès de la clientèle.

Par ailleurs, des échanges ont été tenus avec certains agents de liaison des comités des usagers afin de soutenir, dans le cadre des mandats du CAAP, l'information, l'assistance et l'accompagnement d'usagers présentant des besoins spécifiques dans l'exercice de leurs droits.

Durant l'année écoulée, 3 rencontres de concertation et 3 rencontres statutaires ont eu lieu avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ces échanges ont porté notamment sur l'**évolution du régime d'examen des plaintes**, les **pratiques de collaboration**, le **suiti des situations** nécessitant une attention particulière et l'**arrimage des interventions** au bénéfice des usagers.

➤ La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)

Le CAAP-Chaudière-Appalaches est membre de la FCAAP qui a comme mission de :

- *Susciter le partage entre les membres et de les représenter sur le plan politique, administratif, économique et professionnel dans l'exercice de leur mission.*
- *Offrir une gamme de services en soutien à leur développement.*
- *Faire la promotion des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes offerts par les CAAP auprès de la population en général.*

Les ressources du CAAP-Chaudière-Appalaches participent à la vie fédérative de diverses façons, dont :

- **Table des directeurs généraux des CAAP** : La directrice et le directeur adjoint ont participé à un total de 6 rencontres, dont une tenue en présentiel, laquelle s'est déroulée sur une période d'une journée et demie.
- **Comité soutien/compétence** : Au cours de l'année, 3 rencontres du comité soutien-compétences ont été tenues. Celles-ci ont été assurées successivement par la directrice, puis par le directeur adjoint, dans le cadre d'un passage de relais intervenu en cours d'exercice, permettant d'assurer la continuité des travaux et du transfert des connaissances. Les travaux du comité ont principalement porté sur l'élaboration d'un plan structuré de développement des compétences visant à définir et à identifier clairement les formations essentielles, notamment à l'intention des nouveaux employés des CAAP. Le comité s'est également penché sur les commentaires reçus à l'égard du document de synthèse du CAAP portant sur le bail, afin d'en analyser la pertinence et d'évaluer la nécessité d'apporter des ajustements avant de procéder à l'impression finale.
- **Comité CAAPteur⁺** : Au cours de l'année écoulée, le comité s'est réuni à quelques reprises afin de poursuivre les travaux entrepris l'année précédente. Il a notamment revu les titres des notes évolutives, a soumis aux partenaires financiers des propositions d'amélioration de l'application à partir des commentaires émis par les utilisateurs, dont la séparation des données afin de distinguer le nombre se référant aux services d'information liés au régime d'examen des plaintes versus ceux se référant aux litiges en matière de bail. Le sous-comité, dont nous faisons partie, a effectué les tests afin de valider la conformité des données des services d'information. Nous avons également révisé le contenu des guides de référence s'adressant aux utilisateurs et les pilotes régionaux qui ont été produits par un conseiller du CAAP-Côte-Nord.
- **Codéveloppement des conseiller-ères** : Les conseiller-ères ont participé à 14 rencontres de codéveloppement ainsi qu'à une rencontre bilan. De plus, une conseillère a assuré la responsabilité d'une équipe au cours de l'année.

Plus de 105 heures ont été accordées au sein des différents comités de la FCAAP incluant le codéveloppement.

7.2. Représentations et concertations

Au cours de l'exercice 2025-2026, les membres de l'équipe du CAAP-Chaudière-Appalaches ont démontré une **implication soutenue et structurée au sein de nombreuses instances de concertation et de représentation**, tant à l'échelle régionale que territoriale. Ils ont ainsi assuré une **présence régulière** et diversifiée au sein des **tables de concertation des aînés (TCA)**, les **corporations de développement communautaire (CDC)**, les **comités de lutte contre la maltraitance**, le **groupe d'experts-conseils**, ainsi que lors d'**assemblées générales**, de **colloques** et de **comités de travail spécialisés**.

Cette implication s'est déployée **sur l'ensemble du territoire desservi** par le CAAP-Chaudière-Appalaches, notamment dans les MRC de Montmagny-L'Islet, la ville de Lévis, Lotbinière, Bellechasse, Nouvelle-Beauce, Beauce-Sartigan, Appalaches et Les Etchemins, en plus d'une participation marquée aux instances régionales. Cette couverture territoriale étendue contribue à assurer une **représentation équilibrée** des réalités locales, tout en favorisant une **cohérence régionale des actions** en lien avec les mandats du CAAP-Chaudière-Appalaches.

Les activités recensées révèlent également un engagement significatif dans les dossiers liés à la **bientraitance**, à la **lutte contre la maltraitance** envers les aînés et au **développement des partenariats intersectoriels**. La participation à des comités régionaux d'orientation, à des journées de partenaires et au groupe d'experts-conseils illustre la contribution active du CAAP-Chaudière-Appalaches à la réflexion collective, à l'amélioration des pratiques et à l'harmonisation des interventions auprès des personnes aînées.

Par ailleurs, la présence récurrente de plusieurs membres du CAAP-Chaudière-Appalaches au sein des mêmes instances tout au long de l'année favorise la **continuité des échanges**, le **suivi des dossiers** et le **maintien de liens de collaboration durables avec les partenaires** du milieu. Cette stabilité contribue à renforcer la crédibilité du CAAP-Chaudière-Appalaches et à consolider son rôle comme acteur incontournable en matière d'information, d'assistance et d'accompagnement des usagers dans l'exercice de leurs droits.

Enfin, la durée variable des activités, incluant des rencontres de courte durée comme des événements s'échelonnant sur plusieurs heures ou sur une journée complète, témoigne de la **flexibilité** et de l'**adaptabilité des membres de l'équipe du CAAP-Chaudière-Appalaches** à répondre aux exigences des différentes instances. L'ensemble de ces activités reflète un investissement important en temps et en expertise, au service de la mission du CAAP-Chaudière-Appalaches et du renforcement de la concertation régionale et locale.

Voici un aperçu des différentes implications dans les instances de concertation :

- Table de concertations et de développement communautaire : **1 participation**
- Corporations de développement communautaire : **10 participations**
- Comité régional d'activités de sensibilisation à la bientraitance : **9 participations**
- Comités régionaux et territoriaux de la lutte contre la maltraitance chez les aînés : **15 participations**
- Groupe Experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés : **8 participations**
- Tables de concertation des aînés : **17 participations**
- Journées thématiques et colloques portant sur la lutte contre la maltraitance : **7 participations**
- Assemblées générales d'organismes partenaires : **2 participations**

Près de 280 heures ont été accordées en représentation et concertation au niveau régional durant l'année 2025-2026.

7.3. Activités de promotion (Séances d'information, kiosques, web, réseaux sociaux, publicité)

En 2025-2026, les activités de promotion du CAAP-Chaudière-Appalaches ont permis de faire connaître de façon concrète et accessible les mandats se référant au **régime d'examen des plaintes (REP)** et celui du **CAAP sur le BAIL** sur l'ensemble du territoire desservi. Ces activités ont été réalisées principalement auprès d'organismes communautaires, de résidences privées pour aînés (RPA), de CLSC et lors de salons et événements régionaux, rejoignant tant les personnes aînées que leurs proches et les partenaires du milieu.

Ces activités de promotion illustrent une utilisation complémentaire des mandats REP et BAIL, renforçant **la visibilité du CAAP-Chaudière-Appalaches** et son rôle de ressource de référence en matière de droits des usagers et des locataires en RPA et de soutien aux personnes aînées.

Ainsi, au cours de l'année 2025-2026, un total de **15 activités grand public** (salon, kiosques) et de **19 activités de groupe** (séances d'information) ont été assurées durant l'année écoulée, ce qui représente un total de **227 heures** consacré aux activités de promotion du CAAP-Chaudière-Appalaches. L'ensemble de ces activités a permis de toucher un total de **1286 personnes**. Notons que des milliers de personnes ont été rencontrés lors du Salon FADOQ, qui s'est tenu sur trois jours et lors duquel plus de 15 000 visiteurs ont traversé les portes du Centre de foires de Québec.

7.3.1 Volet REP

Le **mandat REP** a été promu par des **séances d'information sur les droits et obligations des usagers**, des activités de sensibilisation, telles que les **Bingos des droits en CHSLD** et en milieux communautaires, ainsi que lors de rencontres avec des organismes et des partenaires du réseau. Ces actions ont contribué à mieux faire connaître le processus de plainte et les mécanismes de recours disponibles.

Durant l'année écoulée, le CAAP-Chaudière-Appalaches a engagé **97 heures de promotion du volet REP**, réparties auprès de :

- **2 CHSLD** (Bingo des droits)
- **1 Maison des aînés et alternative** (Bingo des droits)
- **7 organismes communautaires** (Séances d'information, tenue de kiosques, dîner-conférence)
- **2 Cégep** (Salon des ressources)
- **1 Fédération partenaire** (salon FADOQ)

➤ Appréciations relatives aux activités promotionnelles du mandat REP

Afin d'améliorer la qualité de nos présentations, nous invitons les participants à remplir un questionnaire d'appréciation qui comporte notamment une question d'appréciation globale.

La compilation et l'analyse des réponses recueillies font état d'un **taux d'appréciation global de 94 %**. Ce résultat témoigne d'un maintien du niveau de satisfaction observé au cours de l'exercice précédent, reflétant la constance de la qualité des présentations offertes.

➤ Quelques commentaires reçus :

- « Il est de plus en plus important d'avoir du soutien. Nous avons besoin de vous. »
- « Bravo, association qui sera très appréciée par toute la population. »
- « Vous devriez faire plus de promotion de vos services, car ils méritent d'être connus beaucoup plus. Très intéressant. »
- « Merci beaucoup pour cette rencontre, des informations très précieuses ont été partagées ! »

7.3.2 Volet CAAP sur le Bail

Le **mandat BAIL** a été mis de l'avant à travers les **séances d'information** portant sur les **droits et obligations des locataires** en RPA, les **kiosques d'information** lors de salons, ainsi que par des **accompagnements lors de fermetures de RPA** (ex. RPA de Saint-Nicolas, Saint-Elzéar et Sainte-Marie). Ces interventions ont permis d'informer les locataires et leurs proches sur leurs droits, leurs recours et les démarches possibles dans des contextes souvent sensibles.

En 2025-2026, le CAAP-Chaudière-Appalaches a engagé **130 heures de promotion du volet CAAP sur le bail**, réparties auprès de :

- **3 partenaires du régime, CISSS-CA et CLSC** (Séances d'information, tenue de kiosques, travail en comité)
- **7 organismes communautaires** (Séances d'information, tenue de kiosques)
- **7 Résidences privées pour aînés** (Séances d'information, tenue de kiosque, 3 accompagnements pour annonce de fermeture)
- **1 Fédération partenaire** (salon FADOQ)

➤ Appréciations relatives aux activités promotionnelles du mandat CAAP sur le Bail

Tout comme pour le mandat REP, nous avons invité les participants à remplir un questionnaire d'appréciation qui comporte notamment une question d'appréciation globale.

Le taux d'appréciation s'établit à 91 % pour la période visée, comparativement à 97 % l'an dernier. Cette diminution s'explique par le fait que certains questionnaires étaient incomplets, des omissions de réponses à certaines questions ayant eu un impact sur le calcul du taux global.

➤ Quelques commentaires reçus :

- « J'ai appris plein de choses. Très instructif ! »
- « Très belle réunion, elle explique et répond parfait, meilleure réunion. »
- « Très bonne présentatrice, qui connaît très bien ses sujets. »
- « Merci beaucoup, très intéressant et bien clair. »

7.3.3 Autres activités de visibilité

D'autres activités assurent la promotion et la visibilité du CAAP-Chaudières-Appalaches, notamment par la distribution de matériel informatif, la mise à jour de son site Internet et une présence active sur les réseaux sociaux.

➤ *Distribution de matériel promotionnel*

Au cours de l'année, **6 489 items promotionnels et informatifs ont été distribués**, ce qui témoigne d'un effort soutenu de diffusion et de visibilité des services du CAAP-Chaudière-Appalaches. La distribution est largement dominée par les **outils liés au bail en résidence privée pour aînés (RPA)** et à **l'information sur les droits**.

À elle seule, la documentation « **CAAP sur le Bail** » représente **2 872 exemplaires** (dont 1 314 brochures d'information et 1 558 encarts et signets), confirmant que le bail demeure une préoccupation principale de la clientèle.

Les dépliants sur les **droits en santé et services sociaux**, ainsi que sur les mécanismes de plainte, affichent également une forte diffusion, avec plus de **845 dépliants** liés à l'amélioration de la qualité des services. Ces outils, courts et accessibles, permettent de rejoindre efficacement les usagers dans des contextes variés d'information et d'accompagnement.

Les quelque **3 176 objets promotionnels** (signets, crayons, blocs-notes, cordons, lingettes), bien que distribués en plus petites quantités individuelles, contribuent de façon durable à la **visibilité du CAAP-Chaudière-Appalaches**, notamment lors d'activités de sensibilisation et de partenariats communautaires.

La distribution du matériel reflète une cohérence entre les besoins de la clientèle et les priorités d'intervention du CAAP-Chaudière-Appalaches, avec une **emphasis marquée sur le bail en RPA, l'exercice des droits et l'accès aux recours**, tout en assurant une présence constante et reconnaissable de l'organisme auprès du public.

➤ *Site internet et réseaux sociaux*

La diffusion du matériel portant notamment sur le bail en résidence privée pour aînés (RPA), les droits des usagers et les recours disponibles a contribué à **orienter la clientèle vers les outils numériques** de l'organisme.

À cet égard, le site Internet du CAAP-Chaudière-Appalaches a enregistré **2 210 visites** au cours de l'année, dont **1 067 provenant de nouveaux visiteurs**, ce qui témoigne de l'efficacité des actions de promotion et du **renouvellement constant de l'audience**.

Le site Internet constitue ainsi un complément essentiel au matériel distribué sur le terrain, permettant d'approfondir l'information transmise, d'assurer une accessibilité continue aux ressources et de renforcer la connaissance des services d'accompagnement offerts par le CAAP-Chaudière-Appalaches.

En complément de ces actions, les réseaux sociaux ont servi de canal additionnel pour promouvoir le matériel diffusé, accroître la visibilité du CAAP-Chaudière-Appalaches et rejoindre une clientèle plus large, notamment en relayant les informations clés et en dirigeant les usagers vers le site Internet.

Au cours de l'année, la publication de **174 contenus** sur le réseau social Facebook a généré **1 931 visites** et un volume global de **29 616 vues**, démontrant une **visibilité soutenue** et une bonne capacité de diffusion des messages du CAAP-Chaudière-Appalaches.

Ces résultats indiquent que les réseaux sociaux constituent un levier efficace pour accroître la portée de l'information et renforcer la notoriété des services auprès de la population.

➤ *Publicités et articles de journaux*

Le CAAP a participé à diverses publicités en collaboration avec d'autres organismes communautaires de la région, notamment lors de l'édition de la vision communautaire, les bottins des organismes communautaires et la publicité reliées aux salons des aînés. Il a maintenu ses publicités dans le Tour du Quartier de Lévis et le Guide du citoyen de Lotbinière.

8. Conclusion et perspectives pour 2026-2027

L'année 2025-2026 a été marquée par des mouvements importants de personnel, ayant entraîné une surcharge de travail et une pression accrue sur l'équipe. Pour 2026-2027, une priorité sera accordée à la **stabilisation des ressources humaines**, notamment par la consolidation des postes, le renforcement des mécanismes d'intégration et la poursuite des activités de formation. Cette stabilité est essentielle pour assurer la continuité, la qualité et la sécurité des services offerts à la clientèle.

La hausse du nombre de dossiers actifs et la durée accrue des suivis démontrent une **complexification des situations**, tant dans le cadre du régime d'examen des plaintes que du mandat lié au bail en résidence privée pour aînés (RPA). En 2026-2027, le CAAP-Chaudière-Appalaches devra poursuivre l'adaptation de ses pratiques afin de répondre adéquatement à ces enjeux, notamment par le développement d'outils d'analyse, de soutien clinique et de vulgarisation adaptés à une clientèle souvent âgée et vulnérable.

Concernant le volet du régime d'examen des plaintes, les résultats démontrent que la majorité des démarches privilégiées visent des **solutions humaines et préventives**.

En 2026-2027, le CAAP-Chaudière-Appalaches entend accentuer les **activités de promotion, de sensibilisation et de formation**, notamment auprès des partenaires du milieu, des organismes communautaires, des RPA et de la population. Cette approche vise à favoriser une meilleure connaissance des droits, une détection plus précoce des situations problématiques et un accès facilité aux recours.

L'augmentation marquée des demandes d'information relatives au **bail en RPA** confirme la **pertinence** et l'**importance stratégique de ce mandat**, particulièrement dans un contexte où les enjeux financiers et contractuels ont des impacts directs sur la **stabilité résidentielle des aînés**.

Pour l'année à venir, le CAAP-Chaudière-Appalaches poursuivra ses efforts afin de :

- Renforcer l'information préventive auprès des locataires et de leurs proches ;
- Soutenir les démarches de résolution de conflits par le dialogue et la négociation ;
- Maintenir un accompagnement rigoureux lors de recours devant le tribunal administratif du logement lorsque nécessaire.

La forte proportion de références provenant des partenaires confirme l'ancrage du CAAP-Chaudière-Appalaches dans son milieu. Les perspectives pour 2026-2027 incluent le **maintien et le renforcement des collaborations** avec les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux, les organismes communautaires, les instances de concertation et les fédérations partenaires. Ces liens demeurent essentiels pour assurer une réponse concertée et cohérente aux besoins de la population.

Les taux élevés de satisfaction observés dans les deux volets de services constituent un indicateur positif de la qualité de l'accompagnement offert. Pour 2026-2027, le CAAP-Chaudière-Appalaches poursuivra ses efforts d'**amélioration continue**, notamment en optimisant les outils de collecte de la satisfaction, en tenant compte des commentaires exprimés par la clientèle et en ajustant ses pratiques afin de maintenir un haut niveau de confiance et de reconnaissance.

Annexe

Liste des acronymes :

AVD	: Aide à la vie domestique
CAAP	: Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CDC	: Corporation de développement communautaire
CHSG	: Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	: Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	: Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	: Centre local de services communautaires
CMDP	: Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CMDPSF	: Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sage-femmes
CPQS	: Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CPEJ	: Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
FADOQ	: Fédération de l'âge d'or du Québec
FCAAP	: Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
INSPQ	: Institut national de santé publique du Québec
LGSSSS	: Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux
LPJ	: Loi sur la protection de la jeunesse
LSSSS	: Loi sur les services de santé et les services sociaux
MRC	: Municipalité régionale de comté
OBNL	: Organisme à but non lucratif
PDC	: Protecteur du citoyen
PSOC	: Programme de soutien aux organismes communautaires
REP	: Régime d'examen des plaintes
RPA	: Résidence privée pour aînés
RSSS	: Réseau de la santé et des services sociaux
TAL	: Tribunal administratif du logement

Coordonnées

☎ 418-387-8414 ou 1-888 841-8414

📠 418 387-3055

✉ info@caapca.ca

📍 200-168, rue Notre-Dame Nord, Sainte-Marie (Qc)
G6E 3Z9

✉ Casier postal 790, Sainte-Marie (Qc) G6E 3B9

