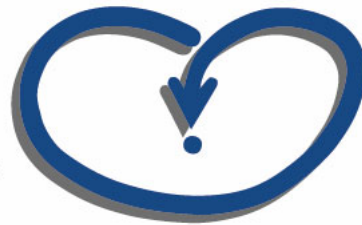


# Rapport annuel des activités 2021-2022

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Chaudière-Appalaches

# Table des matières

Message de la présidente et de la directrice générale	3
1. Le CAAP – Chaudière-Appalaches	4
1.1 Le conseil d’administration	5
1.2 Les membres	5
1.3 L’équipe de travail	6
1.4 Les services du CAAP	7
1.5 Satisfaction de la clientèle à l’égard des services du CAAP	11
1.6 Recommandations ou mesures correctives émises à la suite d’une démarche	13
1.7 Les représentations et les concertations	14
1.8 Les liens de collaboration et de partenariat	15
1.9 Les activités de promotion	16
2. Service CAAP sur le Bail	18
2.1 Volet clientèle	18
2.2 Volet information individuelle	20
2.3 Volet assistance et accompagnement	21
2.3.1 Satisfaction de la clientèle à l’égard du service CAAP sur le Bail	22
2.4 Volet activités d’information-représentation	24
2.5 Volet ressources humaines	25
3. Conclusion et perspectives 2022-2023	26
3.1 Pour joindre le CAAP – Chaudière-Appalaches	26

## Message de la présidente et de la directrice générale

L'année 2021-2022, à l'instar de la précédente, a été marquée par la pandémie et tous les bouleversements qui en découlent. De façon plus importante, les citoyens en général, mais dans une plus grande mesure les personnes vivant dans les milieux collectifs en ont subi les contrecoups, notamment par la perte de contact avec leurs proches. L'année se termine, heureusement, avec plus d'espoir pour un retour à une vie normale.

Les ressources humaines n'auront pas échappé aux impacts de cette pandémie ni aux enjeux collatéraux y découlant. Il est important de mentionner que l'équipe de travail a su s'adapter et offrir un service impeccable malgré toutes les inévitables embûches. Nous pouvons affirmer que le service a été maintenu avec le même dévouement et la même qualité tout au long de l'année.

Nous sommes fiers de vous présenter le bilan de l'année qui témoigne de l'implication du CAAP au sein de la communauté et des services qu'il a offerts et qui marque sa 28<sup>e</sup> année d'existence.

Parmi quelques faits de nature plus administrative, nous confirmons le retrait du CAAP du projet « Tous sous un même toit » qui a été envisagé en collaboration avec des organismes du milieu, projet qui faisait suite aux événements de 2019. Nous sommes également extrêmement satisfaits de la reconduction du Projet CAAP sur le Bail pour 5 autres années qui a été confirmée lors du budget provincial déposé le 22 mars 2022.

Le conseil d'administration s'est penché sur le plan d'action du CAAP en impliquant l'ensemble de son personnel. Nous les remercions de leur entière collaboration. Par ailleurs et à la lumière des commentaires et après analyse des compilations et évaluations sur l'offre et les demandes de services, il est apparu assez clairement que les services du CAAP sont encore trop méconnus, aussi bien des citoyens et des intervenants de certaines organisations. Une réflexion était nécessaire et un portrait des opportunités et des enjeux a été réalisé et des solutions envisagées.

La troisième édition de la caractérisation des communautés locales de Chaudière-Appalaches nous permettra de mieux cibler les milieux et rejoindre des populations ciblées tout en nous préoccupant de l'adéquation entre l'accroissement de la demande de services qui pourrait en découler et la capacité d'y répondre. Un enjeu auquel le CAAP devra trouver réponse en 2022-2023.

Enfin, nous tenons à remercier Monsieur Pierre Pelchat qui a dû mettre fin à son mandat en janvier 2022, à titre de président du CAAP, afin d'embrasser un autre défi dans sa communauté. Nous saluons son implication, le tact et la persévérance dont il a fait preuve tout au cours de son mandat.

De même, nous saluons et remercions l'ensemble de nos collaborateurs et partenaires du milieu communautaire et public pour leur appui précieux au cours de l'année.

Bonne lecture!

Martine Rodrigue  
Présidente

Lyne Grenier  
Directrice générale

# 1. Le CAAP – Chaudière-Appalaches

Le CAAP – Chaudière-Appalaches est un organisme communautaire autonome sans but lucratif dirigé par un conseil d'administration. Il est mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour soutenir les usagers dans leur démarche de plainte en vertu des articles 76.6 et 76.7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Le CAAP a reçu une subvention de 289 352 \$ provenant du programme de soutien aux organismes communautaires du MSSS. Depuis avril 2019, son offre de service s'est élargie pour y inclure l'assistance et l'accompagnement des résidents en résidence privée pour aînés (RPA) qui rencontrent des litiges en matière de bail. Un rapport détaillé des services rendus et des activités réalisées vous est présenté à partir de la 18<sup>e</sup> page du présent rapport.

## Portrait de la région

La région de la Chaudière-Appalaches comporte une population de 432 782 <sup>1</sup> personnes, réparties dans 136 municipalités, elles-mêmes regroupées dans 9 municipalités régionales de comté et une municipalité exerçant certaines compétences de MRC soit la ville de Lévis. Le CISSS de la 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 93 installations dont 4 hôpitaux, 29 centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et 5 CHSLD privés conventionnés, 23 CLSC, 1 maison de naissance, 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U) et près une cinquantaine d'installations adaptées à des besoins spécifiques.

## Nos principes directeurs

Les principes directeurs qui orientent nos actions sont issus du guide d'orientation et d'action du Gouvernement du Québec produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux en 1993.

### Le respect des personnes

#### L'autonomie et la compétence des personnes

#### Une grande ouverture

#### Respect de son mandat

#### La confidentialité

#### L'accessibilité

#### La qualité des services

#### La gratuité des services

## Notre vision

Faire du CAAP – Chaudière-Appalaches, l'organisme régional de première ligne, étant connu et reconnu par tous, par sa contribution, avec l'utilisateur et ses partenaires, à l'amélioration de la qualité des services de santé et les services sociaux.

## Notre mission

Informar, assister et accompagner les usagers de la région qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, de l'agence régionale maintenant nommée le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches ou du Protecteur du citoyen.

## Nos valeurs

Nous privilégions le respect comme étant la valeur de base de nos actions. L'honnêteté, l'entraide, l'écoute et la clarté sont d'autres valeurs qui viennent se greffer au respect afin d'accroître notre façon de faire et d'être, et ce, pour toutes les ressources humaines impliquées de quelconque façon au sein du CAAP – Chaudière-Appalaches.

<sup>1</sup>Source : <https://www.economie.gouv.qc.ca/pages-regionales/chaudiere-appalaches/portrait-regional/occupation-du-territoire/>

## 1.1 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) est composé de cinq membres demeurant dans la région de la Chaudière-Appalaches et élus lors de l'assemblée générale annuelle. Le CA s'est réuni, majoritairement par visioconférence, à huit reprises au cours de l'année.

**Pierre Pelchat**, président, membre de la communauté, jusqu'au 21 janvier 2022

**Martine Rodrigue**, vice-présidente, membre de la communauté, élue présidente le 2 mars 2022

**Manon Cloutier**, secrétaire-trésorière, membre de la communauté

**Nicole Lapointe**, administratrice, membre de la communauté, élue vice-présidente le 2 mars 2022

**Jean-Luc Proulx**, administrateur, membre de la communauté

Les membres du CA ont soutenu la direction générale tout au cours de l'année en assurant un suivi rigoureux de la gestion financière et organisationnelle du CAAP. Ils ont assuré une vigie des directives émises par la Direction de la santé publique et du MSSS en vue de protéger les membres du personnel et les clients du CAAP. Les administrateurs se sont penchés sur différents dossiers au cours de l'année dont :

- Adoption d'une politique de vaccination ;
- Rencontre avec les membres de l'équipe en vue d'échanger à l'égard des résultats de la caractérisation des communautés locales et cibler les priorités d'action ;
- Révision de la politique salariale ;
- Révision de l'allocation mensuelle reliée à l'utilisation du cellulaire personnel des membres de l'équipe ;
- Appréciation du rendement de la direction générale ;
- Prévisions financières;
- Reddition de compte et demande de subvention au Programme de soutien aux organismes communautaires.

D'autres implications ont également été assurées par l'un ou l'autre des administrateurs dont :

- Participation à l'assemblée générale annuelle de la Fédération des CAAP ainsi que l'assemblée extraordinaire ;
- Rédaction du compte rendu de la rencontre d'échange sur la caractérisation des communautés ;
- Corrections des procès-verbaux des réunions du conseil d'administration ;
- Recrutement de membres pour assurer la relève au sein du conseil d'administration ;
- Élaboration d'un projet de modèle préconisé de gestion.

**Nombre total heures bénévoles : 227**

### Assemblée générale annuelle

En raison de diverses circonstances, le conseil d'administration a résolu de reporter l'assemblée générale annuelle 2020-2021 du CAAP et de la jumeler à celle prévue en juin 2022. À la suite de divers échanges avec le professionnel du MSSS, attaché à notre organisme, nous avons obtenu l'autorisation du report.

## 1.2 Les membres

Les membres de notre corporation sont majoritairement les utilisateurs de nos services ainsi que des membres de la communauté. Ce sont 293 personnes qui étaient inscrites à notre liste des membres pour l'année financière 2021-2022.

## 1.3 L'équipe de travail

L'équipe de travail est composée de cinq personnes effectuant 170 heures de travail par semaine.

**Lyne Grenier** à la direction générale

**Martine Gagné** au soutien administratif

**Catherine Girard, Sylvie Vachon et Sammy Jo Baran** au service d'assistance et d'accompagnement

Les membres de l'équipe se sont réunis à 18 reprises au cours de l'année afin de partager les suivis des différents dossiers de représentation et de concertation et assurer les suivis des dossiers internes ainsi que les activités de promotion. De plus, 2 réunions cliniques ont été tenues dans un objectif de partager et accroître l'expertise.

Afin d'assurer le développement continu des ressources humaines, celles-ci ont participé à diverses activités de formation et de perfectionnement offertes majoritairement par visioconférence dont en voici quelques exemples :

### Formations et perfectionnements des ressources humaines (135 heures)

- Regards interdisciplinaires sur les enjeux et les défis à l'égard de l'amour, la sexualité et la démence en milieu d'hébergement
- Prendre soin de soi en temps de pandémie
- La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées en contexte de pandémie
- Conférence sur le régime d'examen des plaintes en temps de pandémie
- Les enjeux éthiques pour prévenir la maltraitance organisationnelle
- Webinaires Mieux protéger "Tout savoir sur l'évolution de la protection des personnes en situation de vulnérabilité"
- La communication Non Violente
- Contagion émotionnelle et empathie, des concepts scientifiques à la pratique

### Formations et perfectionnements dispensés par la Fédération des CAAP (75 heures)

- L'Intelligence émotionnelle – TRIMA
- Les demandes conjointes au Tribunal administratif du logement
- Optimiser vos séances d'information
- Sensibilisation aux réalités autochtones Piwa et Wedo
- 18 rencontres en codéveloppement pour les conseillères pour un total de 54 heures

Depuis deux ans, nous bénéficions d'un budget de formation accordé par la FCAAP nous permettant de réclamer la totalité des frais inhérents aux inscriptions et, à certaines occasions, aux frais reliés aux déplacements. Ceci explique la raison pour laquelle nous n'avons pas de frais reliés à la formation à nos états financiers.

### Achalandage téléphonique

Les membres de l'équipe ont répondu à plus de 1 697 appels reçus au cours de l'année. La très grande majorité de ces appels provenaient des usagers, des résidents ou des représentants (80 %), de nos collaborateurs (15 %), nos partenaires (5 %) et autre (3 %).

## 1.4 Les services du CAAP

### Information

Ce service répond à la personne qui s'adresse au CAAP afin d'obtenir de l'information concernant les services du CAAP ou du réseau de la santé et des services sociaux, ses droits ou les différents recours. Il peut s'agir aussi de diriger les personnes vers les ressources pouvant répondre aux besoins exprimés.

### Soutien-conseil

Ce service implique toute assistance accordée aux demandes qui concernent un ou des droits lésés selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et en résidence privée pour aînés (RPA). Cela peut se traduire, à titre d'exemple, par une assistance dans la rédaction d'une demande d'accès au dossier ou une demande d'enquête auprès d'un ordre professionnel. On y retrouve également la compilation des services dispensés dans le cadre du Projet pilote CAAP sur le BAIL financé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

### Signalement (Demande d'intervention)

Le signalement se réfère à une situation dont les droits d'une ou de plusieurs personnes seraient brimés ou lors de situation de maltraitance concernant une personne aînée ou vulnérable hébergée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou dans une résidence privée pour aînés. Les personnes utilisant le signalement ne souhaitent pas effectuer une plainte formelle ou ne veulent pas être identifiées. D'autre part, ce service comprend aussi les demandes provenant de tierces personnes ou de présumés représentants. Notez que le CAAP peut, de sa propre initiative, effectuer une demande d'intervention ou un signalement.

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

Ce service est offert aux personnes (usager, résident ou représentant légal) qui désirent formuler une plainte formelle dans le cadre du régime d'examen des plaintes inscrit dans la LSSSS. Sur demande, le CAAP assiste et accompagne l'auteur de la démarche de plainte en le soutenant avant, pendant et après le dépôt de sa plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du comité de révision et du CMDP.

LES SERVICES	INFO	LSSSS	MÉDICALE	RPA	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Information	470				470	504	305
Plainte 1er recours		176	39	27	242	210	234
Plainte 2e recours		36	15	4	55	55	58
Signalement/intervention		49		35	84	66	36
Soutien-conseil		54		65	119	113	117
TOTAL	470	315	54	131	970	948	750

### Portrait des personnes rejointes par les services du CAAP – Chaudière-Appalaches

Les services du CAAP ont rejoint 1 779 personnes au cours de l'année comparativement à 1 564 en 2020-2021 et 1625 en 2019-2020. Ce sont principalement les femmes qui s'adressent au CAAP représentant plus de 70 % de notre clientèle. Nous constatons une légère augmentation des plaintes au premier recours, le signalement et le soutien-conseil alors que nous enregistrons une diminution des demandes d'information.

## Les groupes d'âge

Types de services	0-17	18-34	35-54	55-69	70 et +	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Activités de groupe	4	109	39	134	274	533	356	669
Assistance individuelle	78	72	154	201	271	776	704	650
Information	1	55	144	154	116	470	504	305
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>236</b>	<b>337</b>	<b>489</b>	<b>634</b>	<b>1779</b>	<b>1564</b>	<b>1624</b>

C'est 27 % de notre clientèle qui se situe dans la tranche d'âge 55-69 alors que celle de 70 ans et plus représente 36%.

## Provenance de la clientèle rejointe par les services

Appalaches	Beauce-Sartigan	Bellechasse	Etchemins	L'Islet	Lévis	Lotbinière	Nouvelle-Beauce	Montmagny	Robert-Cliche	Hors région	Total	Année
230	183	224	36	97	454	85	145	139	35	151	1779	2021-2022
184	436	92	34	18	421	99	89	41	75	75	1564	2020-2021
289	320	66	33	44	454	119	131	29	72	68	1625	2019-2020

Nous remarquons, à l'exception de la MRC de Robert-Cliche, un certain équilibre entre le nombre de personnes rejointes par nos services et la population respective dans chacune des MRC.

## Les droits lésés en santé et services sociaux

Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	272	224	283
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	140	105	112
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	55	40	41
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	20	23	23
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	28	27	22
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	22	17	18
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	31	22	14
Droit de participer à toute décision (article 10)	26	16	7
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	4	4	3
Droit à l'hébergement (article 14)	2	1	3
Droit d'exercer un recours (article 16)	2	1	3
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	5	5	2
Droit d'être représenté (article 12)	3	2	2
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés...	5	1	2
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>488</b>	<b>535</b>

Le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats a été identifié dans 44 % des cas.



### Les principaux motifs d'insatisfaction en santé et services sociaux

Accessibilité et continuité	103	83	99
Aspect financier	16	16	19
Maltraitance organisationnelle	3	3	1
Maltraitance financière	2		
Maltraitance physique	3	2	
Maltraitance psychologique	3	1	
Maltraitance sexuelle	2		
Organisation du milieu et des ressources matérielles	47	47	42
Relations interpersonnelles	103	82	87
Soins et services dispensés	254	209	263
Violation des droits	15	9	1

Le principal motif d'insatisfaction énoncé concerne la qualité des soins et des services à 46 %. Les motifs reliés à l'accessibilité et la continuité ainsi que les relations interpersonnelles suivent respectivement avec 19 %.

### Les missions visées par les démarches

Centre hospitalier des soins généraux et spécialisés (CHSG)	149	115	188
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	27	33	32
Centre hospitalier de soins psychiatriques (CHSP)		1	1
Centre local de services communautaires (CLSC)	74	58	50
Collège des médecins		1	5
Corporation professionnelle (soutien conseil)	1	1	3
Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	53	47	39
Centre de réadaptation	13	10	8
GMF et les cliniques médicales	1	1	4
Clinique privée (soutien conseil)		1	
Info-sociale	2		2
Organisme communautaire	13	10	9
Programme du CISSS	7	3	3
Ressources intermédiaires (RI)	14	8	2
Ressources de type familiales (RTF)	1	3	2
Transport ambulancier	3	2	6
Résidence privée pour aînés (RPA) normes et critères		76	
Surveillance du régime d'examen des plaintes	1		
COVID -19	3		
(Non défini)	7	4	1
Total	369	370	355

Les centres hospitaliers sont identifiés dans 40 % des démarches dont 36 % de celles-ci concernent le volet médical. Les CLSC suivent à 20 % et les CPEJ à 14 %.

### Les normes et critères identifiés dans les démarches visant les résidences privées pour aînés

Bail/accueil	Sécurité des résidents	Qualité de vie	Encadrement clinique	Formation éthique	Personnel requis	Relations interpersonnelles	Obligation administrative et légale	COVID-19	Maltraitance	CAAP sur le BAIL	Total
45	23	41	18	7	13	20	17	20	2	29	235
83	27	53	19	12	8	20	7	17	2		248
46	20	44	10	8	6	4	3	1			142

Le bail et l'accueil ainsi que la qualité de vie en résidence privée ont été identifiés dans 19 % et 17 % des démarches.

### Les demandes relatives au soutien conseil

Types	LSSSS	RPA	TOTAL 2021-2022	TOTAL 2020-2021	TOTAL 2019-2020
Accès à l'information	6	2	8	20	15
Accès à un autre recours	12		12	14	17
Accès à un service	5	1	6	2	4
Autre demande	6	10	16	58	33
CAAP sur le Bail	1	44	45	8	
CAAP sur la BAIL (Démarche conjointe)		4	4		
Complémentaire à la conclusion de la plainte	12	2	14	7	8
Demande d'intercession	3		3	1	3
Maltraitance en vertu Loi 115	5	2	7	3	6
(Non défini)	4		4		
Total	54	65	119	113	86

### Signalement en matière de maltraitance

Sept situations de maltraitance ont été portées à notre attention. Ces dernières se sont traduites par des demandes d'intervention auprès de la commissaire aux plaintes.

## Les sources de référence de nos clients

Nous avons regroupé les sources de référence sous les quatre catégories suivantes :

<b>Acteurs du régime d'examen des plaintes</b> Cette catégorie regroupe les instances pouvant assister et accompagner ou encore traiter les plaintes. On retrouve les commissaires aux plaintes, les comités des usagers, le Protecteur du citoyen ainsi et les autres CAAP.	19%	15%	18%
<b>Partenaires et collaborateurs</b> Dans cette catégorie, nous retrouvons les organisations avec qui nous travaillons en étroite collaboration notamment, les organismes communautaires locaux et régionaux, et ceux qui nous réfèrent les personnes soit, les professionnels du réseau, l'OPHQ, le Tribunal administratif du logement, la ligne Aide Abus Aînés (LAAA), les ordres professionnels, etc.	35%	33%	28%
<b>Population</b> Cette catégorie regroupe les personnes ayant déjà eu recours aux services du CAAP ou étant actuellement soutenues dans une quelconque démarche et qui réfère une personne au CAAP. Il peut également s'agir de référence provenant du milieu naturel ou de connaissance ayant entendu parler des services du CAAP.	20%	27%	22%
<b>Promotion du CAAP et de la FCAAP</b> Dans cette catégorie, nous avons regroupé toutes les activités de promotion et de visibilité effectuées par le CAAP et la FCAAP. De plus, elle comprend les divers outils de promotion distribués au cours de l'année. Nous constatons que le site web du CAAP a orienté plus de 12% des gens vers notre organisme.	26%	25%	32%

### Plainte concernant le CAAP – Chaudière-Appalaches

Les usagers rencontrant des insatisfactions à l'égard des services dispensés par le CAAP – Chaudière-Appalaches, peuvent formuler une plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou s'ils le souhaitent auprès de la direction générale du CAAP. Ils en sont d'ailleurs informés à l'ouverture de leur dossier. Aucune plainte formelle n'a été reçue au cours de l'année.

### Demande d'accès au dossier

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, les clients du CAAP peuvent avoir accès à leur dossier. Lorsque le dossier est ouvert, ils peuvent transiger par leur conseillère. Lorsque celui-ci est fermé, ils sont invités à effectuer une demande écrite en bonne et due forme. Nous avons donné suite à 3 demandes d'accès au cours de l'année.

## 1.5 Satisfaction de la clientèle à l'égard des services du CAAP

Un sondage basé sur une échelle d'évaluation de quatre niveaux (insatisfait, peu satisfait, satisfait et très satisfait) a été effectué auprès des usagers dont leur dossier a été fermé au cours de l'année. Des 148 questionnaires transmis lors de l'avis de fermeture, nous avons obtenu un retour de 64 questionnaires. Ceci représente un taux de réponse de l'ordre de 43 %, soit une diminution de 2 % comparativement à l'an dernier.

Dans le tableau suivant, on retrouve le pourcentage des usagers se disant très satisfaits aux sept premières questions. La dernière question regroupe les usagers satisfaits et très satisfaits.

Questions soumises	2021-2022	2020-2021	2019-2020
L'accueil du personnel	81%	82%	89%
Le respect et la considération qu'on vous a manifestés	83%	88%	90%
Le temps que l'on vous a accordé	92%	87%	90%
La façon dont on a compris votre problème, vos besoins	90%	88%	89%
La clarté des informations et des explications données	87%	88%	89%
Le délai à répondre à vos demandes	85%	86%	84%
Le suivi régulier dans votre dossier	84%	85%	87%
<b>Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>

Nous constatons une légère baisse des clients se disant très satisfaits pour l'ensemble des questions à l'exception de la 3<sup>e</sup> et de la 4<sup>e</sup>. Cependant, un taux moyen de satisfaction de près de 98 % est enregistré en compilant les deux derniers niveaux du sondage pour chacune des questions. Afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité des services, les administrateurs portent une attention accrue aux commentaires et aux suggestions reçus. De plus, les clients sont invités à nous transmettre, s'ils le désirent, un témoignage que nous utiliserons afin de promouvoir nos services. Voici quelques exemples :

### Commentaires provenant de nos clients

« Merci pour tout, car sans les services de ma conseillère, je n'aurais pas finalisé la plainte. »

« Votre service apporte un immense sentiment de soutien et de sécurité dans une démarche stressante. Merci ! L'aide à la rédaction de la plainte a été concrète et très utile. »

« Notre conseillère s'est montrée très disponible et à l'écoute de nos préoccupations. »

« Wow ! Super travail rapide, courtois, bon suivi du dossier. »

« Merci beaucoup pour toutes les démarches réalisées. Surpris du commissaire adjoint aux plaintes. Surpris du Protecteur du citoyen. Satisfait de vos services. Vous êtes une super équipe. »

### Suggestions soumises par les clients

« Peut-être que toutes les démarches se déroulent par courriels, téléphone et visioconférence ; qu'il n'y ait plus d'utilisation de document papier. »

« Faire connaître vos services. Peut-être que vous le faites déjà, mais publicisez vos services offerts au niveau de plusieurs organismes, municipalités, journaux, etc. »

« Que le médecin examinateur accepte une conférence à 3 au téléphone et qu'il puisse rencontrer la personne qui fait la plainte. »

« Les RPA devraient être visitées plus souvent. Ne respecte pas ce qui est écrit sur le bail, Exemple : menu affiché midi et souper. »

« Accroître la visibilité de l'organisme. »

### **Témoignages de nos clients**

« Ma conseillère, de par ses compétences professionnelles, mais aussi grâce à son attitude compréhensive engagée et positive, a su nous aider et nous informer adéquatement quant aux respects des droits des usagers résidents en RPA ainsi que concernant les obligations des gestionnaires de RPA. Un gros MERCI pour sa bienveillance tout au cours de notre périple pour faire respecter les dernières volontés de notre père. »

« Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes est très aidant. Pour ce qui est du traitement des plaintes, les gens restent campés sur les décisions prises. Je me demande s'ils tiennent compte de nos remarques pour améliorer les services offerts. »

« Merci encore pour l'accompagnement, ça donne le coup de pouce pour agir au lieu de subir. Je pourrai, à l'avenir, témoigner du support qu'on reçoit quand on dénonce les faits et gestes de ceux et celles qui oublient que chaque être humain naît avec le droit fondamental d'être traité avec dignité et respect. Je sais que c'est une goutte d'eau dans l'océan, mais c'est une goutte qui s'ajoute aux autres et qui fera peut-être une différence. »

## **1.6 Recommandations ou mesures correctives émises à la suite d'une démarche**

Certaines personnes s'interrogent sur la pertinence d'entreprendre une démarche ou émettent des doutes à l'égard des résultats potentiels. Nous vous présentons quelques recommandations émises par les diverses instances qui vous permettront d'apprécier davantage la finalité du régime d'examen des plaintes. Le masculin est utilisé afin de faciliter la lecture et anonymiser le contenu.

### **Recommandations émises par le bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

#### Direction des programmes déficience, trouble du spectre de l'autisme et réadaptation physique

« Identifier et diffuser la trajectoire permettant d'offrir des services en physiothérapie à la clientèle de la DPD-TSA-RP qui le nécessite, mais pour qui les besoins ne correspondent pas aux critères d'admissibilité actuellement en vigueur. »

« Communiquer avec l'utilisateur concerné afin de l'informer des modalités d'accès aux services formellement requis et réviser son dossier en considérant la date initiale de sa demande de services [...] »

#### Direction du programme déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

« S'assurer que les intervenants utilisent et présentent aux usagers et à leurs proches le Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches, produit par l'OPHQ. »

#### Résidences privées pour aînés

« Réviser et préciser, dans le livret d'accueil de la RPA, les limites d'accueil de l'unité sécurisée, notamment en lien avec les besoins en accompagnement par deux personnes. »

« Rappeler au personnel de la RPA de déclarer tous les incidents et accidents, dont les chutes. »

« Rehausser les connaissances du personnel de la RPA en matière de prévention et de gestion des chutes, et ce, en collaboration avec le SAD. »

« Rappeler au personnel de la RPA et aux intervenants du SAD l'importance de travailler en interdisciplinarité en présence de chutes répétitives (deux et plus), notamment en élaborant un plan d'intervention interdisciplinaire. »

## Recommandations émises par le bureau du Protecteur du citoyen au CISSS de Chaudière-Appalaches

### Centre hospitalier

« Prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer qu'aucune personne ne soit gardée contre son gré à l'urgence [...], plus particulièrement dans l'aire sécurisée, sans être mise sous garde préventive ou sans ordonnance du Tribunal. »

### Programme de soutien à domicile

« De modifier ses documents de référence du programme Soutien à domicile en incluant les allocations de présence-surveillance pour les adultes présentant une ou plusieurs déficiences (ou de gardiennage-accompagnement pour les enfants) dans son offre de service, au taux horaire déterminé par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, conformément à la Politique nationale en soutien à domicile. »

« D'informer et de former le personnel sur l'existence des allocations de présence-surveillance (gardiennage-accompagnement pour les enfants) et de leur ajout à la gamme de services pouvant être offerts dans le cadre du programme Soutien à domicile. »

« Réintroduire la Grille de détermination des services incluse dans son Guide de gestion du Programme de services intensifs de soutien à domicile pour déterminer l'aide à accorder à tous les usagers et les usagères qui font une demande dans le cadre du programme Soutien à domicile. »

« Former les intervenantes et les intervenants sur les modalités d'application de la Grille de détermination des services incluse dans le Guide de gestion du programme de services intensifs de soutien à domicile. »

## 1.7 Les représentations et les concertations

Les ressources du CAAP – Chaudière-Appalaches participent à diverses instances de concertation afin de représenter l'organisme et voir à tisser des liens professionnels. De plus, elles s'impliquent, selon leurs intérêts et leurs disponibilités, à l'intérieur de divers comités ou conseils d'administration. Elles ont été présentes et actives au sein des instances suivantes :

**Les Corporations de développement communautaire (CDC) regroupent les organismes communautaires et d'économie sociale ainsi que les partenaires de leur territoire respectif en vue de promouvoir la participation du mouvement communautaire autonome et le développement social et économique de leur milieu. Le CAAP est membre de 5 CDC.**

Participation aux assemblées des membres : Bellechasse (2), Montmagny-L'Islet (1) et les Appalaches (1). La directrice a terminé un mandat au sein du conseil d'administration de la CDC de Bellechasse (3).

**Les Tables de concertation locales réunissent des représentants de tous les secteurs, qui dégagent ensemble des priorités d'action afin d'améliorer la qualité et les conditions de vie de la population de leur milieu respectif.**

Table de concertation en développement communautaire de Lotbinière (2) et Table des partenaires de la MRC de la Nouvelle-Beauce (2).

**Les Tables de concertation des aînés regroupent les membres dans le but de maintenir et d'améliorer les conditions de vie des personnes âgées et encourager celles-ci à assumer leur rôle de citoyen et de citoyenne.**

Nouvelle-Beauce (2), Etchemins (6), Bellechasse (3), Montmagny-L'Islet a tenu des rencontres visant le maintien et les adaptations des services de soutien à domicile en période de COVID (8) et les gestionnaires SAPA des secteurs de Lévis et Chutes-Chaudière (5). Au cours de l'année, le CAAP a intégré la Table de concertation des partenaires aînés de la MRC de Lotbinière (3).

## **Regroupements dont la mission touche la prévention des abus et de la maltraitance auprès des personnes âgées.**

Table de prévention Vieillir sans abus dans Lotbinière (2), Groupe Experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés du secteur Alphonse-Desjardins (8), Comité maltraitance de Beauce (2), Comité maltraitance Montmagny-L'Islet (6), Table maltraitance des Etchemins (1). Le CAAP a intégré la Table de prévention et de lutte à la maltraitance envers les aînés de la MRC des Appalaches (1).

### **Comité régional d'activités de sensibilisation à la Bienveillance**

Participation à 10 rencontres visant à soutenir les Tables de concertation des aînés de la région en leur préparant une boîte à outils visant à promouvoir le 15 juin, Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les aînés. Le CAAP assure la gestion financière de budgets octroyés aux projets régionaux développés.

### **Comité régional d'orientation de la lutte contre la maltraitance chez les aînés**

Participation à 3 rencontres et implication au sein d'un sous-comité qui s'est réuni à 2 occasions.

### **Projet « Tous sous un même toit »**

Le CAAP s'était engagé à participer financièrement à la première phase d'une étude de faisabilité d'un projet de regroupement d'organismes. Le rapport préliminaire étant complété par la firme GRT a été présenté le 11 mai 2021 aux organismes participants. Considérant que le rapport n'a pas démontré de réels avantages pour notre organisme, le conseil d'administration a pris la décision de se retirer du projet.

### **Participation à 9 assemblées générales annuelles ou extraordinaires**

Fédération des CAAP (AGA et AGE) et APPUI de Chaudière-Appalaches (AGA et AGE)

Assemblée annuelle d'information du CUCI de Chaudière-Appalaches et Comité des usagers du Centre Jeunesse CDC Bellechasse, TROCCA et Table des aînés Lévis Saint-Lambert de Lauzon.

**Plus de 208 heures ont été accordées en représentation et concertation au niveau régional.**

## **1.8 Les liens de collaboration et de partenariat**

### **Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Nous avons eu quelques échanges en cours de l'année concernant les copies conformes, le projet pilote de téléconsultation en CHSLD ainsi que les mises à jour des certaines listes de ressources. Les conseillères ont maintenu les suivis des dossiers de leurs clients respectifs auprès des membres de l'équipe de la commissaire et du commissaire adjoint.

### **Comité des usagers**

Divers échanges ont eu lieu avec les représentants des comités d'usagers du secteur Alphonse-Desjardins, du CRDP, du programme DI-TSA et du CJA afin de référer et soutenir les usagers dans leurs démarches. Certains dossiers ont été travaillés en collaboration. Les membres de l'équipe ont accueilli dans leur bureau l'agent de liaison du CPEJ afin d'échanger sur les rôles respectifs et établir des liens de collaboration.

### **Office des personnes handicapées du Québec**

Nous maintenons des liens privilégiés avec l'intervenante régionale qui apporte son expertise et peut soutenir les usagers dans les démarches qui touchent d'autres secteurs d'activités.

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

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

*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.*

Une administratrice du CAAP - Chaudière-Appalaches siège au sein du conseil d'administration de la FCAAP à titre de déléguée bénévole. Les ressources humaines du CAAP participent au développement de dossiers en participant à divers comités ou s'intégrant dans des groupes.

**Table des directeurs généraux des CAAP** La directrice a participé à 17 rencontres. La pérennisation du Projet pilote CAAP sur le Bail, la planification stratégique de la FCAAP, le projet de loi 101, les besoins et les défis rencontrés à l'égard des directives gouvernementales et la gestion des ressources humaines font notamment partie des nombreux dossiers travaillés au cours de l'année.

**Comité CAAP sur le Bail (RPA)** Une conseillère a participé à 6 rencontres. L'intranet, la boîte à outils, un guide d'intervention ainsi que les outils de communication dans le cadre du programme QADA ont été développés.

**Comité CAAPteur<sup>+</sup>** : Le comité s'est réuni à 6 reprises incluant les rencontres avec les partenaires financiers et à 10 reprises avec la firme de développement de l'application. De nombreuses heures ont été nécessaires pour tester les différentes étapes de développement de l'application, son contenu ainsi que la saisie des données. Diverses rencontres en sous-comité ont été tenues afin de prioriser les tableaux statistiques, assurer les suivis du développement de l'application et rédiger une nouvelle convention des partenaires financiers. Une conseillère a également accordé une demi-journée pour tester l'application qui comporte non seulement les statistiques, mais également la gestion des dossiers clients.

**Comité Programme d'amélioration continue de la qualité** Le comité s'est rencontré à 6 reprises. Il a entamé la mise à jour du cahier de formation des conseillers. Diverses formations s'adressant aux directions et les conseillers des CAAP ont été priorisées et offertes en référence aux besoins identifiés lors d'un sondage auprès des CAAP.

**Codéveloppement des conseillers** Les conseillères ont participé à 18 rencontres de codéveloppement visant à les soutenir dans leurs fonctions reliées au régime d'examen des plaintes et le mandat CAAP sur le BAIL.

**Plus de 252 heures ont été accordées au sein des différents comités de la FCAAP.**

## 1.9 Les activités de promotion

Le CAAP – Chaudière-Appalaches offre des activités d'information s'adressant aux groupes sociaux et communautaires de la région, aux résidences privées pour personnes âgées certifiées ainsi qu'auprès des étudiants en techniques de travail social, en éducation spécialisée et en soins infirmiers des Cégeps ainsi que les étudiants en travail social de l'UQAR.

**Nous avons présenté 9 séances d'information auprès de :**

5 groupes d'étudiants provenant des Cégeps de Lévis-Lauzon et de Thetford ainsi que l'UQAR

4 organismes communautaires

Nous avons participé à la **tenue d'un kiosque** lors d'une activité réalisée par la MRC de Bellechasse dans le cadre de la Journée internationale des aînés qui a permis de joindre 134 personnes.

Présentation de nos mandats et nos services auprès des membres de la CDC de Montmagny-L'Islet ainsi que l'agente de développement de la CDC des Appalaches et l'organisateur communautaire du CISSS secteur Montmagny.

**Total de personnes rejointes par le biais de ces activités : 355**



## **Appréciation à l'égard de nos présentations**

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 pour l'ensemble de la présentation. La compilation des réponses obtenues présente un taux d'appréciation se situant à 87 %. Voici quelques exemples de commentaires obtenus par le biais des présentations offertes en présentiel.

*« Très pertinent, la conseillère nous a donné beaucoup d'informations, ce qui va nous être utile dans notre métier. Elle est très intéressante et répond aux questions. »*

*« L'activité de Mme Simone était amusante et nous a aidés à comprendre davantage la matière. »*

*« J'ai trouvé le contenu pertinent, la matière claire et bien expliquée. Les exemples qui ont été énumérés ont facilité la compréhension, c'est très aidant. »*

## **Visibilité du CAAP – Chaudière-Appalaches**

Diverses actions visant à faire connaître les services du CAAP, les droits et obligations des usagers et des résidents en RPA et le régime d'examen des plaintes ont été réalisées en cours de l'année. Celles-ci peuvent se traduire par la production d'article, la publicité de notre carte d'affaires ou autre.

### **Publicité par carte professionnelle/articles**

- En collaboration avec la Table des aînés de Bellechasse, La Voix du Sud, édition du 5 mai 2021
- En collaboration avec la CDC des Appalaches dans le cadre de la campagne « Engagez-vous pour le communautaire » logos des organismes membres, Courrier Frontenac, édition du 20 octobre 2021
- Le mois du communautaire dans la MRC de la Nouvelle-Beauce, Le journal Beauce Média, édition du 3 novembre 2021
- Présentation des organismes communautaires du journal L'Éclaireur Progrès, édition du 3 novembre 2021
- L'Inter Guide de la MRC de Bellechasse
- En collaboration avec la Table de concertation des aînés de la MRC de la Nouvelle-Beauce, Beauce Média, édition du 15 décembre 2021
- Le Guide du citoyen de Lotbinière, le Point de repère de Lévis et le Tour du Quartier. Les exemplaires sont distribués dans les résidences, les secteurs privés, publics et communautaires.
- Un article dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance auprès des personnes âgées, journal le Beauce Média édition du 9 juin 2021
- Répertoire des services aux aînés MRC des Appalaches
- Descriptions des services du CAAP Ateliers destinés aux personnes âgées « Vieillir chez soi ou déménager »

Le CAAP – CA bénéficie d'une visibilité au sein des divers regroupements, desquels il est membre, par le biais de leur site web ainsi que les bottins des ressources.

Le CAAP a pu de nouveau compter sur l'expertise d'une de ses ressources afin d'entretenir la page Facebook du CAAP. C'est donc 222 publications qui ont été partagées et qui ont été consultées à plus de 4 106 occasions. Nous constatons que les publications créées à l'interne ont davantage été consultées et partagées.

### **Impression de matériel promotionnel**

En plus d'utiliser les outils développés par la FCAAP nous avons été en impression d'une nouvelle pochette que nous remettons à nos clients lors de l'ouverture du dossier.

### **Distribution de matériel promotionnel**

La distribution du matériel promotionnel a repris au cours de l'année à la suite de l'assouplissement des mesures sanitaires. Nous avons distribué 1602 dépliants, 174 stylos sourire, 6 affiches et 605 encarts comportant les 2 mandats.

## 2. Service CAAP sur le Bail

Le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a accordé à la majorité des CAAP de la province un Projet pilote de trois ans, débutant le 1<sup>er</sup> avril 2019 et se terminant le 31 mars 2022, visant à assister et à accompagner les résidents en résidence privée pour aînés (RPA) qui rencontrent des litiges en matière de bail. Ce projet appliqué provincialement a été soutenu financièrement par le MAMH à la hauteur de 3,2 millions pour les trois années, dont 209 803, 00\$ a été accordé au CAAP – Chaudière-Appalaches.

Le projet consiste notamment à donner l'information nécessaire à l'égard des droits et les obligations relatifs au bail, la réglementation concernant l'exploitation d'une RPA ou les services offerts, les recours pour porter plainte ou les démarches au Tribunal administratif du logement. De plus, le CAAP offre l'assistance et l'accompagnement auprès des résidents qui font face à des litiges. Il peut les aider dans la préparation de leur dossier afin de les soutenir dans une démarche de conciliation visant une entente entre les parties avec l'exploitant de la résidence ou lors d'un recours auprès du Tribunal administratif du logement.

Notons que la décision d'aller vivre en RPA n'est pas toujours un choix réfléchi. Si certaines personnes prennent le temps de magasiner leur résidence, pour d'autres la décision est souvent prise d'urgence alors que leur état de santé le nécessite. De l'éducation populaire sera nécessaire afin d'informer les personnes âgées de leurs droits et de leurs obligations à l'égard d'un bail. Aussi les informer de l'existence des diverses ressources et services de maintien à domicile disponibles dans leur milieu qui pourraient éventuellement pallier leurs besoins.

Au cours de cette troisième année, 182 services ont été dispensés comprenant 140 demandes d'information. Les conseillères ont soutenu les résidents désirant solutionner leurs litiges dans 42 démarches. Pour la majorité des motifs évoqués concernant le non-respect des droits et des obligations à l'égard du bail, nous avons également constaté la présence de lacunes concernant les normes et les critères reliées à la certification des RPA. Nous avons offert, sur demande, un soutien aux résidents qui souhaitaient effectuer parallèlement une démarche de plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Vous trouverez, dans les tableaux qui suivent, les informations vous permettant de connaître le statut et le portrait sociodémographique des clients ayant reçu les services CAAP sur le Bail.

### 2.1 Volet clientèle

#### Statut des clients

	2021-2022		2020-2021	2019-2020
Le <b>locataire</b> est la personne aînée vivant en résidence privée pour aînés, liée par un bail, et la personne qui cohabite avec elle, liée par le même bail.	45	25%	72	20
Le <b>représentant</b> est la personne qui a la légitimité juridique de représenter la personne aînée locataire, soit par un régime de protection ou un mandat d'inaptitude.	19	11%	15	7
Le <b>tiers</b> est une personne qui aide la personne aînée locataire, mais qui n'est pas son représentant légal.	116	64%	147	52
<b>Total des clients</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>79</b>

Nous constatons que c'est très rarement le locataire qui nous interpelle, mais bien souvent son représentant ou un tiers. C'est donc 26% des locataires et représentants qui nous ont interpellés au cours de l'année comparativement à 64 % qui étaient des tiers.

## Représentation de la clientèle

	2021-2022		2020-2021	2019-2020
Féminin	133	74%	183	63
Masculin	47	26%	51	16

## Groupes d'âge des clients

Groupes d'âge	Locataire	Représentant	Tiers	TOTAL	%	TOTAL	TOTAL
18 – 34 ans			11	11	6%	23	5
35 – 54 ans			41	41	23%	42	22
55 – 69 ans	4	6	47	57	32%	88	24
70 – 84 ans	32	11	16	59	33%	76	27
85 ans et +	9	2	1	12	7%	5	1
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>116</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>79</b>

72% de notre clientèle du service CAAP sur le Bail est âgée de 55 ans et plus.

## Provenance des clients par MRC

MRC	Locataire	Représentant	Tiers	TOTAL	%	TOTAL	TOTAL
Appalaches	6	2	15	23	13%	22	10
Beauce-Sartigan	12	5	20	37	21%	62	13
Bellechasse	2		7	9	5%	25	4
Etchemins	2		5	7	4%	5	2
Lévis	16	6	28	50	28%	63	13
L'Islet			4	4	2%	2	4
Lotbinière	1	1	3	5	3%	5	10
Montmagny	4		4	8	4%	12	
Nouvelle-Beauce	1		9	10	6%	12	11
Robert-Cliche	1	2	5	8	4%	8	6
Hors région		3	16	19	11%	18	6
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>116</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>79</b>

La MRC de Beauce-Sartigan et la Ville de Lévis comportent un plus grand nombre de grosses résidences comparativement aux autres MRC

## 2.2 Volet information individuelle

Les services d'information individuelle auprès des clients, dans le cadre du projet CAAP sur le Bail, sont présentés dans les tableaux suivants. On y retrouve le nombre d'informations individuelles qui ont été transmises aux clients, ainsi que la nature des motifs invoqués lors de leur demande. Il est important de préciser qu'il peut y avoir plus d'un motif par demande. Le dernier tableau de ce volet présente la source de référence des clients.

### Nombre d'informations individuelles

	2021-2022		2020-2021	2019-2020
Bail	120	86%	149	68
Bail/Régime d'examen des plaintes	20	14%	34	11
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>	<b>79</b>

### Nature des motifs d'informations individuelles visés

<i>Motif de la demande d'information</i>	2021	2022	2020-2021	2019-2020
Coût du loyer	25	8%	41	32
Coût des services	56	19%	77	33
Renouvellement de bail	39	13%	30	
Avis de modification bail	20	7%	3	
Éviction	9	3%	13	14
Résiliation	51	17%	67	9
Respect des règlements internes	3	1%	4	7
Révision bail	3	1%		
Divers recours bail	33	11%	5	
Services du CAAP	44	15%	22	
Autre	15	5%	21	14
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>	<b>283</b>	<b>109</b>

### Source de référence des clients

<i>Les référents</i>	2021	2022	2020-2021	2019-2020
Acteurs du régime d'examen des plaintes	2	1%	3	1
Notoriété/Population	15	11%	33	12
Partenaires du milieu	27	19%	28	40
Réseau de la santé et des services sociaux	28	20%	48	
Promotion des CAAP et FCAAP	24	17%	39	26
Déjà reçu nos services	28	20%	13	
Tribunal administratif du logement	7	5%	4	
Résidence privée pour aînés	1	1%	4	
Séance d'information		0%	2	
Autres	8	6%	12	
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>	<b>79</b>

## Statut des clients qui ont reçu les services d'information individuelle

	2021-2022		2020-2021	2019-2020
Locataire	31	22%	54	20
Représentant	14	10%	9	7
Tiers	95	68%	120	52
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>	<b>79</b>

## 2.3 Volet assistance et accompagnement

Les services d'assistance et d'accompagnement offerts dans le cadre du projet CAAP sur le Bail représentent l'ensemble des actions entreprises par une conseillère pour soutenir le client dans différentes démarches, ayant pour but de solutionner le litige présenté par ce dernier. Les tableaux suivants présentent les démarches entreprises, ainsi que la nature des motifs invoqués lors de la demande de service. Il est important de préciser qu'il peut y avoir plus d'un motif par demande. Le dernier tableau de ce volet présente la source de référence des clients.

### Démarches d'assistance et d'accompagnement

Description de la démarche	2021	2022	2020-2021	2019-2020
<b>Entente entre les parties</b> La négociation entre l'exploitant de la résidence et la personne aînée dans le but d'arriver à un accord.	10	24%	37	26
<b>Conciliation au Tribunal administratif du logement</b> Rencontre entre les parties qui se déroule au Tribunal devant un conciliateur, dont le rôle est d'aider les parties à trouver une solution au litige.		0%		
<b>Audience au Tribunal administratif du logement</b> Une requête est déposée devant un juge du Tribunal administratif du logement, qui statuera sur le bien-fondé du litige par un jugement.	2	5%	4	1
<b>Soutien à la personne</b> Guider la personne dans ses démarches, les documents à produire, la révision des écrits et assurer le suivi des démarches effectuées par la personne	30	71%	9	
<b>Autre</b>		0%	1	
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>51</b>	<b>27</b>

Nous constatons que parmi les 42 démarches, 10 d'entre elles ont mené à une entente entre les parties alors que 2 visaient une démarche au Tribunal administratif du logement. Ceci démontre que les locataires en RPA, préfèrent convenir d'une entente avec les exploitants plutôt que de s'adresser au Tribunal administratif du logement. Aussi le service de soutien à la personne permet d'informer, de conseiller et de guider la personne dans sa démarche qu'elle entreprend seule tout en assurant un suivi de son dossier.

### Nature des motifs d'assistance et accompagnement visés

<i>Motifs de la demande de service</i>	2021-2022		2020-2021	2019-2020
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>
Coût du loyer	3	5%	18	15
Coût des services	14	24%	24	14
Éviction	11	19%	8	4
Résiliation	11	19%	15	4
Règlements internes	0	0%	1	2
Révision du bail	1	2%		
Avis de modification du bail	4	7%		
Renouvellement de bail	7	12%	8	
Autre	7	12%	8	
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>39</b>

### Sources de référence des clients

<b>Les référents</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2020-2021</b>	<b>2019-2021</b>
Acteur du régime d'examen des plaintes	2	5%		2
Notoriété/Population	4	10%	2	3
Partenaires du milieu	3	7%	9	8
Réseau de la santé et des services sociaux	10	24%	17	2
Promotion des CAAP et FCAAP	8	19%	9	7
Déjà reçu nos services	11	26%	5	
Tribunal administratif du logement	2	5%	4	
Résidence privée pour aînés	0	0%		1
Autre	2	5%		4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>51</b>	<b>27</b>

### 2.3.1 Satisfaction de la clientèle à l'égard du service CAAP sur le Bail

Dans le cadre de l'offre de services CAAP sur le Bail, nous acheminons aux clients, dont leur dossier a été fermé, un questionnaire d'appréciation de la qualité des services dispensés par le CAAP. Ils sont invités à remplir un sondage d'appréciation à l'égard des services reçus.

Au cours de cette troisième année, nous avons obtenu un retour de 26 questionnaires sur les 38 transmis lors de l'avis de fermeture des dossiers. Ceci représente un taux de réponse de l'ordre de 68 %. Aussi, l'appréciation de

nos clients à l'égard des services reçus dans le cadre du service CAAP sur le bail correspond au même pourcentage que l'an dernier, soit 100%. Tout comme notre mandat dans le régime d'examen des plaintes, nous invitons les clients à nous transmettre leurs commentaires, suggestions et s'ils le désirent un témoignage. Nous vous en présentons quelques-uns :

### **Commentaires des clients à l'égard du service CAAP sur le Bail**

« Je suis très satisfaite de l'aide reçue de ma conseillère. Si besoin, il y a, je n'hésiterai pas à faire appel à vos services. »

« Mes rencontres et téléphones avec ma conseillère m'ont apporté des réponses à mes questions. Elle a compris mes besoins et m'a apporté de l'aide. J'ai apprécié son empathie envers moi par rapport à ce que je vivais. »

« Ma conseillère nous a beaucoup aidés notamment lors de la rencontre Zoom pour négocier le loyer de notre mère. Sa présence a tout changé. Elle a calmement rappelé au propriétaire ses obligations. Nous lui sommes vraiment reconnaissants pour toute la famille. Elle a donné suite rapidement à tous mes appels. Elle a fait preuve de compassion envers nous. Elle nous a bien informés de toutes les ressources disponibles pour nous. Dans le monde où c'est de plus en plus difficile de parler à un humain, où l'on se sent la plupart du temps un numéro plus qu'une personne. Ça fait du bien de sentir qu'on peut avoir de l'aide, que nos demandes sont reçues et comprises. Merci mille fois au CAAP et à ma conseillère. »

### **Voici quelques suggestions que nous avons reçues :**

« Que la documentation, qui explique la signature du bail, soit remise aux familles avec copie du bail avant la signature par le biais de la résidence. »

« Publicisez de vos services. »

« Accroître la visibilité de l'organisme. »

« Vos services ne sont pas connus des aînés. Faites svp de la publicité. Faites pression sur le gouvernement pour alléger les procédures. J'ai recommandé un proche au comité des résidents de ma résidence pour le sensibiliser. »

### **Les témoignages reçus confirment le bien-fondé de ce service et s'avèrent être une source de motivation pour les membres de l'équipe. Voici deux témoignages que les clients ont accepté de nous transmettre :**

« Pour les proches aidants, vous êtes un organisme vraiment important et une très bonne référence! Surtout dans un contexte de COVID-19 pour les aînés qui habitent dans des RPA lesquelles ont plusieurs lacunes. Je ne connaissais pas votre organisme avant. Je me trouve chanceuse de l'avoir découvert, car les gens qui y travaillent sont très attentifs à nos besoins et comme soutien à une personne âgée. J'étais dépassé et sans savoir vers qui me tourner pour m'aider. Je vous souhaite une longue continuité et vous remercie pour votre aide. »

« Mes parents âgés, ayant dû quitter une RPA pour une autre, ont malheureusement été victimes d'une poursuite judiciaire au TAL par le propriétaire de la RPA. Comme proche aidante de mes parents, j'ai dû les représenter au TAL, mais j'avais besoin d'aide pour bien préparer l'audience et connaître les droits des personnes âgées en RPA. On m'a vivement conseillé de m'adresser au CAAP de Chaudière-Appalaches où l'on m'a chaleureusement accueillie et dispensé tous les informations et documents nécessaires à la préparation de l'audience, d'une part et informée sur les droits des aînés, d'autre part. Je leur en suis extrêmement reconnaissante. Cela nous ayant permis de vivre cette expérience au tribunal en toute confiance et avec une préparation des plus adéquates pour

bien défendre mes parents devant le juge qui finalement les a acquittés. Je recommande donc avec joie le recours au CAAP pour aider nos aînés dans la reconnaissance et la défense de leurs droits. »

### **Quelques résultats obtenus à la suite d'une démarche visant une entente entre les parties**

RPA refuse le retour à domicile du résident prétextant ne pas offrir les soins et services dont il a besoin. Rétraction de la RPA, retour à domicile du résident.

Relocalisation à la demande de la RPA. Aucune pénalité de résiliation et remboursement du loyer et des services à compter du départ.

Le locateur a déposé une demande au Tribunal administratif du logement. Le locateur déclarait les documents de résiliation non recevables et réclamait un montant de 18 870 \$. Le juge les a déclarés recevables. Le juge a accueilli en partie la demande du locateur en calculant le nombre de jours impayés à partir de la date où les derniers documents (avis de résiliation, certificat et attestation) ont été transmis au locateur puisque ceux-ci n'ont pas été remis au même moment. Les locataires doivent payer un montant de 693,90 + intérêt et frais d'ouverture de dossier. Le montant correspond aux 18 jours qu'il manquait pour compléter le 2 mois d'avis.

Règlement hors cour confidentiel de diminution de loyer pour services non dispensés en raison de la COVID-19.

Fermeture de RPA sans préavis qui correspond à une éviction. Demande de remboursement de 861.05 \$ pour les jours suivants l'éviction qui a été acceptée par la RPA.

Entente entre les parties, la RPA accepte de retirer les services de repas du soir et l'entretien ménager du bail de la locataire lors du renouvellement du bail.

Rétractation de la RPA qui contestait les motifs de résiliation de bail.

## **2.4 Volet activités d'information-représentation**

Considérant l'importance de faire connaître à la population le nouveau service CAAP sur le Bail, relatif aux baux en résidences privées pour aînés, des activités d'information ont été réalisées auprès de certains groupes provenant de la communauté et du réseau de la santé et des services sociaux. Celles-ci ont permis de sensibiliser les participants sur les droits et les obligations des locataires et des propriétaires de RPA et de présenter les mandats du CAAP ainsi que ses services d'information, d'assistance et d'accompagnement.

### **Nous avons effectué 5 séances d'information auprès de :**

4 groupes dans le cadre du Programme Vivre chez soi ou déménager offert par l'Association coopérative d'économie familiale – Appalaches-Beauce-Etchemins (ACEF).

1 séance d'information préenregistrée offerte à un groupe par visioconférence.

Nous avons rencontré les Chefs du programme de soutien à domicile, de liaison et des services gériatriques du secteur Sud du CISSS de Chaudière-Appalaches.

**Total de personnes rejointes par le biais de ces activités : 179**

Il faut noter que lors des séances d'information offertes concernant les droits des usagers dans le réseau de la santé et des services sociaux nous informons les participants de notre offre de services touchant les litiges en matière de bail dans les RPA ainsi que le soutien que nous pouvons offrir pour le signalement de situation de maltraitance. Celle-ci a été présentée à onze groupes.



## **Appréciation à l'égard de nos présentations**

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 pour l'ensemble de la présentation. La compilation des réponses obtenues présente un taux d'appréciation se situant à 94 %. Voici quelques exemples de commentaires obtenus par le biais des présentations offertes en présentiel.

« Cahier complet et bien résumé. Trucs, conseil et prévention. Bravo et merci! »

« La documentation va m'être très utile. Je ne vis pas cette situation actuellement. »

« Merci pour votre expertise et votre ouverture à toutes mes questions. »

## **Distribution des outils développés par la FCAAP visant à promouvoir le service CAAP sur le Bail.**

605 Encarts présentant les services relatifs aux deux mandats du CAAP

55 dépliants CAAP sur le bail

25 Guides d'information présentant le mandat BAIL-RPA destiné aux partenaires et collaborateurs

75 signets bail et quelques blocs-notes CAAP sur le bail

Le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a produit 3 guides d'information concernant le bail avec une résidence privée pour aînés. Ceux-ci présentent les droits et obligations des futurs locataires, des locataires, ainsi que ceux relatifs aux exploitants de résidences privées pour aînés. Nous avons contribué à faire connaître ces guides auprès des personnes aînées, mais également auprès de nos partenaires et collaborateurs par la distribution de :

299 Guides du locataire.

296 Guides signer un bail

Quant au Guide de pratique à l'intention des exploitants de résidences privées pour aînés celui-ci est uniquement accessible en version PDF ce qui nous amène à promouvoir le lien du site du Tribunal administratif du logement ou transmettre le format PDF par voie électronique. Nous avons imprimé et remis 25 exemplaires de ce guide auprès des intervenants du réseau, mais également certains gestionnaires.

Nous remettons une pochette légale aux locataires que nous accompagnons dans les démarches. Nous y intégrons différents documents d'information et de référence à consulter. De plus, cette pochette permet aux locataires d'y intégrer leur bail, avis de renouvellement et toute autre correspondance se référant à leur bail, et ce, afin qu'ils puissent trouver leurs documents plus facilement.

## **2.5 Volet ressources humaines**

Afin d'assurer une réponse aux demandes se référant aux services CAAP sur le Bail, c'est l'équivalent d'un poste à temps plein de 35 heures qui a été alloué et réparti entre les membres de l'équipe de travail.

### 3. Conclusion et perspectives 2022-2023

Nous avons tous été confrontés à des mesures sanitaires contraignantes au cours des deux dernières années lors desquelles le CAAP – Chaudière-Appalaches a restreint la promotion de ses services. La levée des mesures nous permettra de reprendre le cours normal de nos activités individuelles et collectives.

La prolongation de 5 ans du service d'assistance aux aînés en matière de bail nous permettra d'étendre notre offre de services auprès des gestionnaires des résidences privées pour aînés et parallèlement les locataires qui pourront bénéficier des séances d'information. Le projet pilote nous a permis de découvrir qu'il existe une méconnaissance à l'égard des droits et des obligations concernant le bail en RPA autant auprès des gestionnaires que les résidents. Un plan d'action établissant un calendrier de la tournée auprès des gestionnaires de RPA sera élaboré.

Aussi, nous comptons poursuivre nos rencontres avec les équipes en soutien à domicile dans chacun des secteurs afin de présenter nos services, nos mandats et voir à établir des liens de collaboration visant à mieux soutenir les usagers et les résidents en RPA à l'égard du respect de leurs droits.

Afin d'assurer une offre de service répondant à la demande, nous devons voir à consolider l'équipe en ajoutant de nouvelles ressources qui répondra aussi à un objectif touchant la relève au sein de l'équipe de travail.

L'élection provinciale, étant prévue à l'automne 2022, apportera un ralentissement des travaux de révision des projets de lois amorcées et ceux à venir. Aussi, nous profiterons du momentum afin de rencontrer les députés élus afin de créer ou accroître des liens de collaboration puisqu'une tournée des députés de la région sera prévue à notre plan d'action.

Finalement, nous accentuerons la promotion des services du CAAP en nous référant aux données de la caractérisation des communautés locales de Chaudière-Appalaches<sup>2</sup>. Cette dernière nous permet de retracer les milieux les plus défavorisés qui présentent certes une communauté plus vulnérable.

#### 3.1 Pour joindre le CAAP – Chaudière-Appalaches

167, rue Notre-Dame Nord, Casier postal 790 Sainte-Marie (Québec) G6E 3B9

Tél : 418 387-8414 sans frais : 1 888-841-8414

Courriel : [info@caapca.ca](mailto:info@caapca.ca)

Site internet : [www.caapca.ca](http://www.caapca.ca)

<sup>2</sup>Source : <https://www.ciassca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/prevention-promotion/caracterisation-des-communautes-locales>