Ensemble
pour mieux vous aider

Fédération
Centres d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap

RAPPORT ANNUEL
2018-2019

RAPPORT ANNUEL

2018 - 2019

Les Halles Fleur de Lys
245, rue Soumande, bureau 214
Québec (Québec) G1M 3H6

Téléphone : 418 527-9339
Sans frais : 1 877 527-9339

fcaap.ca

Rédaction :

Manon Fortin, directrice générale, FCAAP
Nathalie Dubois, directrice adjointe, FCAAP

Conception graphique :

Nathalie Dubois et Rabeb Taga

Collaboration :

Conseil d'administration
Michel Thibault, président
Marjolaine Massicotte, vice-présidente
Stéphanie Lessard, trésorière
Serge Arel, secrétaire

Comité d'organisation de la rencontre annuelle
Manon Fortin, directrice générale, FCAAP

Comité vigilance (comité *adhoc* financement)
Ian Renaud-Lauzé, directeur général, CAAP-Capitale-Nationale

Comité du programme d'amélioration continue de la qualité
Nathalie Dubois, directrice adjointe, FCAAP

Comité de gestion CAAPteur plus
Véronique Morneau, directrice générale, CAAP-Côte-Nord

Comité des conseillers et conseillères
Julie Sirois, conseillère, CAAP-Laurentides

Crédits photo : Adobe Stock

Cette publication est également disponible en version PDF à l'adresse suivante : www.fcaap.ca

© Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, mai 2019

Table des matières

1. MESSAGE DU PRÉSIDENT 4
2. PRÉSENTATION DE LA FCAAP 6
2.1 La mission 6
2.2 L'historique 6
3. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LES RESSOURCES HUMAINES 7
3.1 Le conseil d'administration 7
3.1.1 Les membres du conseil d'administration 7
3.1.2 Les réunions du conseil d'administration 2018-2019 8
3.1.3 Les comités du conseil d'administration 8
3.2 Les ressources humaines 10
4. LES SERVICES RENDUS PAR LA FCAAP À SES MEMBRES 11
4.1 En matière de relations publiques et de communication 11
4.2 En matière de formations 13
5. LES SERVICES RENDUS PAR LES CAAP 14
5.1 Les types de services offerts aux usagers 14
5.2 Quelques statistiques des CAAP 15
5.3 Un nouveau service offert aux personnes vivant en résidences privées pour aînés 16
6. LA VIE DE LA COMMUNAUTÉ FÉDÉRATIVE 17
6.1 L'assemblée générale annuelle 17
6.2 Les consultations des membres 17
6.3 Les réunions de la Table des directeurs généraux 17
6.4 Les comités de travail de la FCAAP à l'œuvre 18
6.4.1 Le comité vigilance (comité *adhoc* financement) 19
6.4.2 Le comité de gestion CAAPteur Plus 21
6.4.3 Le comité d'organisation de la rencontre annuelle 23
6.4.4 Le comité du programme d'amélioration continue de la qualité 24
6.4.5 Le comité des conseillers et conseillères 27
7. LES PERSPECTIVES 2019-2020 28

1. Message du président

En juin 2018, j'ai accepté les fonctions de président. Cette nouvelle expérience m'a permis de découvrir sous un autre angle le travail de nos membres, les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Ce travail m'a surpris à bien des égards. Que ce soit par les caractéristiques et le dynamisme propres à chaque région, ou par la créativité et la souplesse requises quand on travaille dans le milieu communautaire avec peu de moyens.

J'ai rencontré des gens dédiés, bénévoles et employés, qui voulaient sincèrement réaliser la belle mission des CAAP, et cela m'a enrichi. Comme président du conseil d'administration, je souhaitais que le soutien que nous apportions à nos membres soit vraiment aidant. Que nous puissions être là où s'expriment leurs besoins, et que nous soyons toujours au rendez-vous lorsqu'il est question d'accroître leur notoriété et leur rayonnement. En ce sens, vous pourrez découvrir en lisant notre rapport annuel, tout le temps et l'énergie consacrés, ainsi que le plan d'action qui a été mis en œuvre, afin de concrétiser cette vision.

Plusieurs projets de développement, sur lesquels nous travaillions depuis quelques années, ont vu le jour. Parmi ceux-ci, un programme de formation continue pour les CAAP du Québec, avec un soutien financier annuel récurrent de 150 000 $ provenant du Ministère de la Santé et des Services sociaux, et l'obtention pour les CAAP d'un tout nouveau service offert aux personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA), afin de les soutenir dans le règlement de leurs litiges en matière de baux.

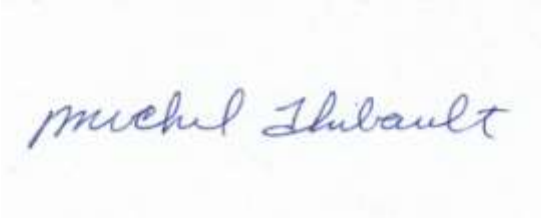
À ce titre, nous souhaitons remercier chaleureusement les CAAP du Bas-Saint-Laurent et du Saguenay-Lac-Saint-Jean pour avoir réalisé le projet pilote à l'origine de ce nouveau service, le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour son soutien financier permettant un déploiement à l'échelle de la province, et le Protecteur du citoyen pour tout le travail accompli en vue de permettre au service de voir le jour.

De plus, j'aimerais remercier chaleureusement toutes les personnes qui se sont impliquées activement dans les comités de travail de la FCAAP. Grâce à vous, notre communauté fédérative est florissante et son dynamisme nous inspire pour aller encore plus avant.

Cette année bien remplie a nécessité une implication plus importante de la part des membres de notre conseil d'administration. Je tiens à les remercier pour leur vigilance et pour l'assiduité dont ils ont fait preuve tout au long de l'année.

Pour terminer, je ne peux passer sous silence le travail réalisé par l'équipe de la Fédération, qui déploie jour après jour, sans relâche, beaucoup d'énergie pour le bien-être et le développement de notre belle communauté fédérative. Merci pour le travail réalisé.

En cette fin d'année, nous pouvons dire, grâce à l'investissement de tous, mission accomplie !



Michel Thibault
Président

2. Présentation de la FCAAP

2.1 La mission

La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) a pour mission de :

- regrouper les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP);
- contribuer au respect des droits des usagers en santé et services sociaux, en favorisant l'amélioration continue des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes;
- être le porte-parole des CAAP pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs;
- soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission par une gamme variée de services;
- susciter le partage et la concertation entre les CAAP;
- assurer la circulation de l'information entre les CAAP;
- offrir un programme de formation;
- évaluer et répondre aux besoins des CAAP;
- travailler en collaboration avec tout autre organisme ou regroupement, afin de favoriser l'accomplissement des buts visés;
- faire connaître la mission des CAAP à la population en général, aux groupes œuvrant en santé et services sociaux au plan national et auprès des décideurs politiques, pour ainsi accroître le rayonnement des CAAP.

2.2 L'historique

Le regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (RPOCAA) a été créé en 1995 à l'initiative des CAAP, qui souhaitaient avoir un lieu de réflexion et de concertation, afin de faciliter la mise en œuvre de leur mandat. Au fil des ans, des précisions furent apportées au mandat du RPOCAA, qui devint officiellement la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) le 27 novembre 2007. Les fonctions qui lui sont confiées touchent la représentation des membres auprès des instances politiques et autres, la promotion de la mission des CAAP, et le soutien au partage et à la concertation entre les CAAP membres.

3. Le conseil d'administration et les ressources humaines

3.1 Le conseil d'administration

La FCAAP est composée d'un conseil d'administration (C. A.) constitué de cinq administrateurs élus parmi les délégués des CAAP membres : un (1) administrateur élu parmi les directeurs généraux et quatre (4) autres parmi les administrateurs des conseils d'administration provenant des CAAP membres. La directrice générale de la FCAAP siège au C. A. à titre de conseillère. Les membres du C. A. sont tous issus de régions différentes.

3.1.1 Les membres du conseil d'administration

Au cours de la dernière année, trois administrateurs nous ont annoncé leur départ : Mesdames Solange M. Gamache, du CAAP-Mauricie-Centre-du-Québec, et Patricia Martel du CAAP-Saguenay-Lac-Saint-Jean, ainsi que Monsieur Norman Ross, du CAAP-Bas-Saint-Laurent. Nous souhaitons les remercier sincèrement pour le temps et l'énergie investis au sein de notre C. A. et de la communauté fédérative.

En décembre dernier, Madame Marjolaine Massicotte du CAAP-Mauricie-Centre-du-Québec a répondu positivement à l'appel de la FCAAP afin de combler l'un des postes vacants. Nous souhaitons remercier Madame Massicotte qui occupe présentement le poste de vice-présidente.

Nous sommes heureux de vous présenter les membres du conseil d'administration.

PRÉSIDENT
Michel Thibault - CAAP-Outaouais

VICE-PRÉSIDENTE
Marjolaine Massicotte - CAAP-Mauricie-Centre-du-Québec

SECRÉTAIRE
Serge Arel - CAAP- Estrie

TRÉSORIÈRE
Stéphanie Lessard - CAAP-Capitale-Nationale

ADMINISTRATEUR
Poste vacant

3.1.2 Les réunions du conseil d'administration en 2018-2019

Cette année, le conseil d'administration a tenu quatorze (14) réunions. L'une d'entre elles a donné l'occasion aux membres du C. A. de se rencontrer en personne. Plusieurs dossiers de gouvernance et de vie fédérative ont retenu l'attention du conseil d'administration :

- l'évaluation annuelle de la directrice générale;
- la préparation des prévisions budgétaires annuelles et leur suivi;
- l'approbation des mandats et des budgets des comités de travail de la FCAAP;
- l'approbation de la demande de subvention PSOC[1] et la reddition de comptes;
- l'approbation du plan d'action 2018-2019, et son suivi en cohérence avec la planification stratégique de l'organisme;
- le suivi et l'approbation des éléments constituant la mise en œuvre du projet d'accompagnement des personnes vivant en RPA dans le règlement de leurs litiges en matière de baux, et du programme de formation, et ce pour les CAAP du Québec.

Des comités de travail ont également été formés au sein du conseil d'administration afin de travailler certains dossiers particuliers.

3.1.3 Les comités du conseil d'administration

Comité d'actualisation des politiques

Le mandat du comité d'actualisation des politiques est de mettre à jour les politiques existantes et de formuler de nouvelles politiques qui répondront aux besoins de la FCAAP. Dans le cadre de ce mandat, les membres du comité ont eu, au cours de l'année, deux (2) rencontres, en plus d'échanges par courriel, pour travailler à la rédaction de nouvelles politiques en matière de ressources humaines, de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes, et de consommation d'alcool et de drogues sur le lieu du travail. Le comité déposera le fruit de ses travaux en 2019-2020, afin qu'ils soient adoptés par le conseil d'administration. Considérant la tâche à accomplir, le comité d'actualisation des politiques poursuivra son mandat de révision et de rédaction des politiques de la FCAAP en 2019-2020.

Membres du comité :

- Stéphanie Lessard (responsable), trésorière (Trésorière du CAAP-Capitale-Nationale)
- Serge Arel, secrétaire (Directeur général du CAAP-Estrie)
- Caroline Simard, bénévole experte

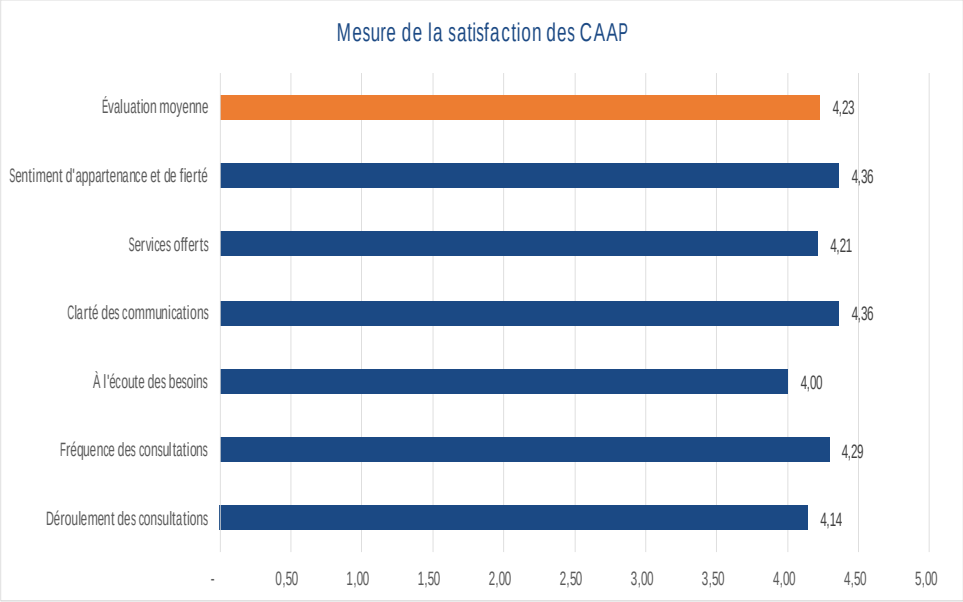
[1] Programme de soutien aux organismes communautaires

Comité d'évaluation de la directrice générale

Ce comité de travail, constitué au printemps 2018 de Solange M. Gamache, Patricia Martel et Michel Thibault, a permis de réaliser l'évaluation annuelle de la directrice générale. Pour ce faire, le comité de travail s'est réuni à trois (3) reprises, incluant une réunion du conseil d'administration et une également avec Madame Fortin, directrice générale.

Comité d'évaluation de la satisfaction des membres

Le conseil d'administration croit qu'il est essentiel d'être en contact avec ce qui constitue l'essence de la Fédération, c'est-à-dire, ses membres. La raison d'être de la FCAAP est avant tout de répondre à leurs besoins et de les soutenir dans le déploiement de leur mission et dans leurs projets de développement. Afin **d'évaluer** le travail réalisé par la FCAAP en 2018-2019, les membres ont été invités à remplir un sondage, dont nous sommes heureux de vous partager ici les principaux résultats.



Nous avions demandé à nos membres de s'exprimer sur leur sentiment d'appartenance, la fréquence et le déroulement des consultations, les services offerts et la capacité de la Fédération d'être à l'écoute des besoins, et sur la clarté des communications. La note moyenne obtenue est de 4,23/5. Nous en sommes très fiers et nous tenons à les remercier pour leurs remarques constructives et leur implication.

Le comité d'évaluation de la satisfaction des membres était constitué de Serge Arel et de Manon Fortin.

3.2 Les ressources humaines

En 2018-2019, l'équipe de la FCAAP était constituée de Madame Manon Fortin, directrice générale, de Madame Nathalie Dubois, directrice adjointe, et de Madame Marie-Christine Savard, qui nous a rejointes fin mars 2019, en tant qu'adjointe administrative.

En quête de nouveaux défis, Marie-Christine a décidé de changer son orientation professionnelle pour se consacrer au domaine administratif. Pour ce faire, elle a suivi une double formation en comptabilité et secrétariat. Son parcours professionnel lui a apporté de l'expérience en gestion, en service à la clientèle et en matière de développement d'outils personnalisés. Polyvalente et impliquée, elle a à cœur le travail bien fait.

« Professionnalisme, énergie à développer, capacité à créer de la cohésion. »

Commentaire d'un membre - Étude de satisfaction 2018-2019

Manon Fortin
Directrice générale

Nathalie Dubois
Directrice adjointe

Marie-Christine Savard
Adjointe administrative

La FCAAP a également pu compter sur le généreux travail de ses bénévoles pour un total de cinq-cents-quatre-vingt-**dix (590) heures d'implication**. Nous tenons à remercier tous les membres du conseil d'administration et des divers comités pour le temps généreusement accordé, Monsieur Pierre Grimbert, consultant, pour l'immense travail réalisé dans le cadre du projet visant à implanter le nouveau service d'accompagnement des personnes vivant en RPA, et Madame Louise Lessard et Monsieur Guy Monette, pour leur soutien ponctuel.

4. Les services rendus
par la FCAAP à ses membres

La philosophie de la Fédération est de travailler étroitement avec ses membres afin d'atteindre les buts que nous nous sommes fixés. La planification stratégique 2016-2020 et le plan d'action annuel 2018-2019 nous ont permis de définir ensemble ces objectifs, et les moyens pour y arriver.

Soutenir nos membres dans le déploiement de leur mission prend différentes formes telles que représenter leur vision lors d'un colloque ou d'une rencontre avec un partenaire, être leur porte-parole sur le plan des médias, préparer des outils pour aider les conseillers dans leur travail d'accompagnement et d'assistance, ou promouvoir les services offerts.

L'année 2018-2019 a été marquée par deux réalisations majeures : la mise en place d'un programme de formation pour l'ensemble du personnel et des administrateurs des CAAP, et l'obtention, après de nombreux mois de négociation, d'un nouveau mandat pour les CAAP; celui d'accompagner les personnes vivant en résidences privées pour aînés dans le règlement de leurs litiges en matière de baux. Et ce, grâce à un projet pilote mené en 2016 par les CAAP-Bas-Saint-Laurent et Saguenay-Lac-Saint-Jean. Une belle réussite et une grande avancée pour tous les aînés du Québec.

Voici un résumé des actions et des moyens mis en œuvre par la Fédération pour soutenir ses membres.

4.1 En matière de relations publiques et de communication

Plus de 65 actions de représentation ont été effectuées cette année, soit 62,5% de plus que l'an dernier. La plupart auprès de partenaires nationaux, communautaires ou gouvernementaux tels que :

- Le Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
- Le Protecteur du citoyen
- La Direction de l'éthique et de la qualité du MSSS
- Le Secrétariat aux aînés du ministère responsable des Aînés et des Proches aidants
- Le Regroupement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services
- La Table des acteurs du régime d'examen des plaintes (REP)
- Le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)
- Le collège des Médecins du Québec
- L'Office des personnes handicapées du Québec
- L'Université de Sherbrooke - Chaire de recherche en maltraitance
- La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec
- Le Réseau FADOQ
- La Table provinciale des regroupements d'organismes communautaires et bénévoles (TPROCB)
- Le CHSNN, l'AQRP, l'AREQ et l'AQDR
- L'association des Conseils des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec (ACMDP)
- La commission de la santé et des services sociaux des premières nations Québec et Labrador

La FCAAP a également participé à plusieurs événements majeurs :

Avril 2018	Manon Fortin représente la FCAAP à la soirée célébrant les 500 000 membres du réseau FADOQ (Montréal).
Mai 2018	*Forum sur les meilleures pratiques : usagers, CHSLD, soins à domicile.* À cette occasion, la FCAAP apprend qu'elle bénéficiera désormais d'une subvention récurrente de 150 000 $ par année, afin de mettre en place un programme de formation pour les CAAP.
Octobre 2018	La FCAAP tient un kiosque au congrès annuel du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU).
Novembre 2018	Nathalie Dubois, directrice adjointe de la FCAAP, est invitée à présenter le rôle de la Fédération et des CAAP aux membres du CHSSN, lors de leur congrès annuel (Québec).
Décembre 2018	Manon Fortin participe à la soirée soulignant le 40e anniversaire de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). À cette occasion, elle rencontre pour la première fois la nouvelle Ministre de la Santé et des Services sociaux, Mme Danielle McCann (en photo ci-dessous).
Mars 2019	Manon Fortin est invitée à siéger en tant que présidente du jury national de la 36e édition des *Prix d'excellence du Réseau de la santé et des services sociaux*.

La FCAAP a également été interpelée par les médias à de nombreuses reprises.

- Radio Canada - **L'heure de l'Est** (Richard Daigle) et Cieu FM 94,9 Gaspésie (Julie Drapeau) - Entrevues radiophoniques en lien avec la publication du rapport du Protecteur du Citoyen
- LCN - Le 9 heures (Jean-François Guérin) : *La sécurité en CHSLD*
- TVA - Dumont (Mario Dumont) : 2 entrevues touchant la situation des aînés
- TVA Nouvelles - La Joute (Paul Larocque) : *Des soins palliatifs sans dignité ?*
- TVA Nouvelles - Jean-François Cormier : *La qualité des soins aux aînés en CHDSLD*

L'année 2018-2019 a marqué le début des festivités du 25e anniversaire des CAAP. Beaucoup ont profité des célébrations pour présenter leur tout nouveau logo, et la FCAAP a développé pour eux de nouveaux supports de communication : affiches, cartes d'affaires et roll-up.

Au mois de décembre, la FCAAP a également mis en ligne son nouveau site web. Celui-ci permettra aux lecteurs de mieux connaître le travail des CAAP, d'en savoir plus sur les droits des usagers, le régime d'examen des plaintes, la maltraitance ou encore sur les résidences privées pour aînés. Nous tenons à remercier M. Ian Renaud-Lauzé, directeur général du CAAP -Capitale-Nationale, pour son aide précieuse lors de la mise en ligne.

4.2 En matière de formations

La FCAAP, disposant désormais d'un budget annuel de formation de 150 000 $, a mandaté le *Comité du programme d'amélioration continue de la qualité* (PACQ) pour mettre en place un programme de formation répondant aux besoins des CAAP. En 2018-2019, plusieurs activités de formation ont été organisées, pour le plus grand bénéfice de tous.

Juin 2018	*Bonheur au travail* (par Patrimoine RH)
	Le stress ou comment chasser le mammouth sans y laisser sa peau ? (par Catherine Raymond, doctorante en Neurosciences - Université de Montréal)
Novembre 2018	*La maltraitance* (par Robert Simard, coordonnateur en maltraitance pour la Capitale-Nationale, Secrétariat aux aînés)
Janvier 2019	*Gestion du changement* (par Qualitemps)

Par ailleurs, la FCAAP a également été en mesure de financer certaines activités ponctuelles de formation suivies par les CAAP dans le courant de l'année.

5. Les services rendus par les CAAP

5.1 Les types de services offerts aux usagers

Depuis 1993, les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) sont les organismes communautaires régionaux mandatés[2] par la Ministre de la Santé et des Services sociaux afin d'assister et d'accompagner les usagers du réseau et des ressources en toxicomanie et jeu pathologique, et les résidents des RPA, qui désirent entreprendre une démarche de plainte en vue de faire respecter leurs droits.

Dans le cadre du mandat qui leur est confié, les CAAP offrent trois types de services :

- **L'information**-conseil

Ce service permet à la personne de recevoir des informations relatives aux services offerts par les CAAP, aux droits en santé et services sociaux, aux critères et normes de certification pour les résidences et ressources concernées, au régime d'examen des plaintes et aux autres recours possibles. Il s'agit aussi parfois de références faites auprès de ressources pouvant répondre à des besoins spécifiques exprimés par la personne.

- Le soutien-conseil

Il s'agit d'un service de soutien et de conseil à la personne pour favoriser le respect de ses droits, sans qu'elle ait recours à la démarche de plainte. Par exemple, une demande d'accès pour obtenir une copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout d'information concernant un dossier médical. Parfois, le soutien apporté à la personne a pour but de faciliter sa démarche en regard d'un autre recours, ou de faire des recherches pour trouver l'information qui répondra à ses besoins. Dans cette catégorie, sont aussi consignés les signalements déposés par les usagers ou les résidents de résidences privées pour aînés aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services, pour les informer d'une situation problématique.

- La démarche de plainte

Ce service a pour but de soutenir la personne pour le dépôt d'une plainte auprès d'un établissement, d'un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d'un Centre intégré universitaire en santé et services sociaux (CIUSSS)[3], d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou du Protecteur du citoyen, en matière de santé et de services sociaux.

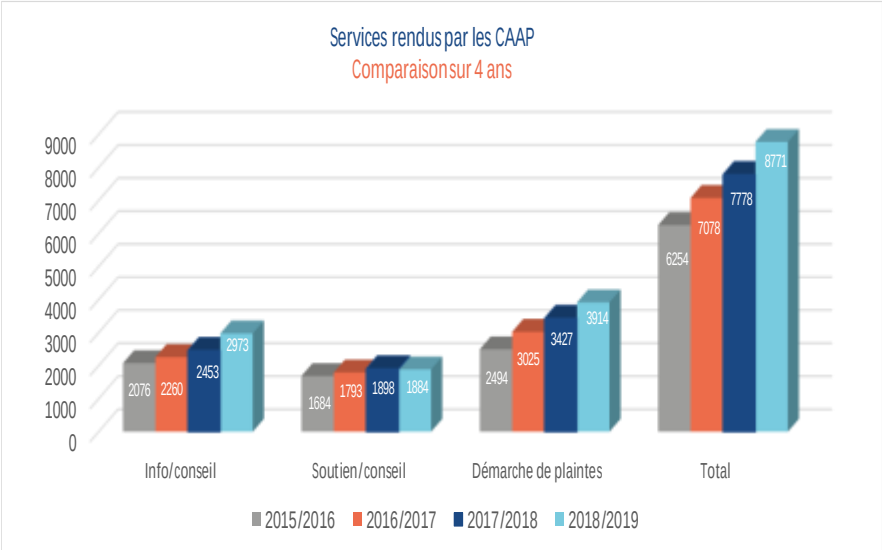
Le conseiller du CAAP informe la personne sur le régime d'examen des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de sa plainte, la rédige au besoin et l'accompagne durant l'ensemble de sa démarche.

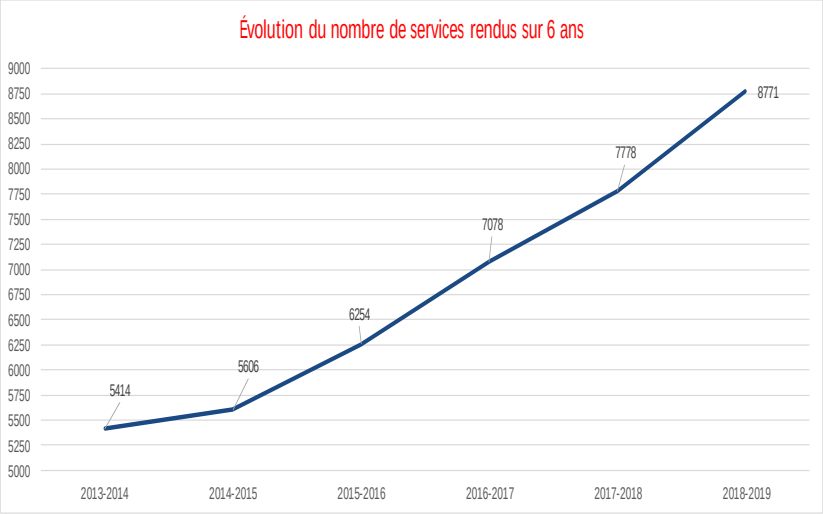
[2] En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 76.6 , 76.7 et 337

[3] Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le site de la FCAAP : fcaap.ca

5.2 Quelques statistiques des CAAP[4]

Depuis plusieurs années, les CAAP voient une augmentation des demandes de services provenant des usagers et des résidents. La dernière année confirme cette tendance, avec une hausse **de l'ordre de 13%.** Ce sont les informations conseils qui ont connu la plus forte augmentation (21%), suivies des démarches de plaintes (14%).





Si l'on regarde, par ailleurs, l'évolution sur les 6 dernières années, on constate que le nombre de demandes de services a augmenté de 5 414 à 8 771, soit une hausse de plus de 62%. C'est pourquoi la FCAAP poursuit ses démarches afin d'obtenir un rehaussement du financement des CAAP.

[4] Les données statistiques correspondent aux quatorze (14) CAAP membres de la Fédération

5.3 Un nouveau service offert aux personnes vivant en RPA

Fin mars 2019, le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a conclu une entente avec la FCAAP et les CAAP du Québec[5] pour leur permettre d'offrir un nouveau service d'accompagnement aux personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA), dans le but de les aider à régler leurs litiges en matière de baux. Pour ce faire, le MAMH soutient les CAAP par l'octroi d'une subvention de 3 200 000 $ pour un projet pilote qui s'échelonnera sur trois ans.

Cette entente est le résultat de plus de six années de travail, d'échanges et de négociations. Elle n'aurait pas pu être possible sans la contribution des CAAP-Bas-Saint-Laurent et Saguenay-Lac-Saint-Jean qui, rappelons-le, avaient mené un projet pilote en 2016, démontrant toute la pertinence de pouvoir offrir un tel service aux résidents de RPA. C'est maintenant chose faite à la grandeur du Québec.

À compter de l'automne 2019, les CAAP pourront donc :

- informer les résidents sur leur bail, notamment en ce qui a trait à la résiliation, l'éviction ou la fixation des coûts de loyer ou de services, que ce soit collectivement ou individuellement;
- assister et accompagner ces résidents. Par exemple, pour préparer leur dossier (lettres, plaintes, formulaires) ou pour se préparer à une éventuelle démarche de conciliation avec leur propriétaire;
- les assister et les accompagner, le cas échéant, lors d'une séance de conciliation ou d'une audience dans le cadre d'un recours auprès de la Régie du logement.

De son côté, la FCAAP aura pour tâche de coordonner le déploiement de ce nouveau service, d'assister les CAAP sur le plan des communications et de la représentation, et de mettre en place tout le volet formation. Pour ce faire, elle procédera en 2019-2020 à l'embauche d'un coordonnateur de projets.

Photo : annonce officielle du nouveau service, 16 avril 2019, Assemblée nationale. De gauche à droite : M. Josey Lacognata (DG CAAP-Saguenay-Lac-Saint-Jean), Mme Marguerite Blais (Ministre responsable des aînés et des proches-aidants), Mme Marjolaine Massicotte (V.P. FCAAP), Mme Andrée Laforest (Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation), M. Bertrand Gignac (DG Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec), Mme Manon Fortin (DG FCAAP)

[5] À l'exception du CAAP-Laval

6. La vie
de la communauté fédérative

6.1 L'assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle (AGA) a eu lieu le 14 juin 2018 à l'Hôtel *Le Victorin*, à Victoriaville. Lors de celle-ci, soixante-six (66) personnes étaient présentes dont vingt-cinq (25) délégués issus de tous les CAAP membres, formant donc quorum.

À cette occasion, le procès-verbal de l'année précédente a été adopté, et le rapport annuel ainsi que les états financiers 2017-2018 ont été présentés aux membres.

6.2 Les consultations des membres

La Fédération se fait un devoir de consulter ses membres régulièrement. Au cours de la dernière année, neuf (9) consultations ont été réalisées auprès des CAAP. Celles-ci concernaient, notamment, l'application web CAAPteur Plus, les besoins en matière de formation, la satisfaction des membres en regard des services offerts par la FCAAP et des formations sur la maltraitance et sur la gestion du changement, et les besoins des CAAP en lien avec le nouveau service offert aux personnes en résidences privées pour aînés (RPA).

6.3 Les réunions de la Table des directeurs généraux

La Table des directeurs généraux s'est réunie à huit (8) reprises en 2018-2019. La plupart de ces réunions se sont tenues par visioconférence, et deux d'entre elles ont eu lieu lors de rencontres à Québec. Ces réunions permettent aux directeurs généraux et à l'équipe de la FCAAP de partager leur vision et leur expertise sur des sujets d'intérêt commun. De plus, elles favorisent l'harmonisation des pratiques et la définition d'orientations communes sur les dossiers de développement en cours.

6.4 Les comités de travail de la FCAAP à l'œuvre…

Chaque année, en collaboration avec la Table des directeurs généraux des CAAP, le conseil d'administration de la Fédération procède à la création de plusieurs comités de travail qui ont des mandats diversifiés. Ces mandats et ces objectifs sont définis en fonction des besoins des membres, des projets en cours et de la conjoncture qui prévaut durant l'année.

Grâce à l'engagement et à la généreuse contribution de ses membres, la Fédération a pu compter sur la contribution de cinq (5) comités de travail :

- Le comité vigilance (comité *adhoc* financement)
- Le comité de gestion CAAPteur plus
- Le comité d'organisation de la rencontre annuelle
- Le comité du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ)
- Le comité des conseillers et conseillères

Le conseil d'administration de la Fédération tient à remercier tous les responsables et les personnes qui se sont impliquées au cours de la dernière année. C'est avant tout grâce à eux si nos comités sont des lieux d'échanges et de concertation, propices au développement de notre belle communauté fédérative.

6.4.1 Le comité vigilance (comité *adhoc* financement)

Le mandat du comité de vigilance de la FCAAP est d'assurer le suivi de l'actualité politique touchant le réseau de la santé et des services sociaux. Plus particulièrement, il initie et élabore des réflexions en ce qui concerne le rôle des CAAP, les partenariats de la FCAAP, les enjeux politiques et administratifs qui ont cours, afin de permettre à la Fédération d'établir ses positionnements et ses orientations.

En collaboration avec l'équipe de la Fédération et la Table des directeurs généraux, le comité vigilance a d'abord travaillé à définir et à analyser la conjoncture politique dans laquelle les CAAP auraient à évoluer en 2018-2019, et à proposer certaines priorités d'action.

Les priorités d'actions choisies par la Table des directeurs généraux et le conseil d'administration pour 2018-2019

1. Travailler activement à la **conclusion d'une entente**, incluant un cadre financier adéquat, concernant le nouveau service d'accompagnement des aînés vivant en RPA dans le règlement de leurs litiges en matière de baux;
2. Travailler sur **la pérennité et la bonification du régime d'examen des plaintes** (REP), et consolider nos liens avec les acteurs du REP;
3. Travailler sur **les enjeux concernant l'assistance et l'accompagnement des personnes aînées** et des personnes en situation de vulnérabilité dans un contexte de maltraitance;
4. Amorcer des travaux avec le comité ponctuel de financement visant à analyser les pistes de solution pour le rehaussement du financement des CAAP pour le volet REP.

Les travaux réalisés

1. Une participation active aux travaux préparatoires à la négociation de la convention avec le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) par la révision de l'offre de services des CAAP, par l'analyse des divers cadres financiers proposés aux CAAP et, au final, par la révision des textes de conventions pour les CAAP et la FCAAP, proposés par le MAMH.

   En 2019-2020, le comité contribuera également à soutenir le déploiement national du nouveau service d'accompagnement offert, par les CAAP, aux personnes vivant en résidences privées pour aînés, en vue de les aider dans le règlement de leurs litiges en matière de baux.

2. Une analyse des enjeux soulevés par la Table nationale des acteurs du REP, notamment pour les projets pilotes avec les comités d'usagers visant à préciser leurs processus de travail en matière d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Les CAAP seront d'ailleurs partie prenante de ce projet pour cartographier, en amont de celui-ci, le rôle des acteurs impliqués dans ce processus d'assistance et d'accompagnement, afin de maximiser au final l'efficience du rôle de chacun auprès des usagers.

   À cet effet, le MSSS poursuivra ses travaux en 2019-2020 avec les CAAP-Capitale-Nationale, Saguenay-Lac-Saint-Jean et Île-de-Montréal, et leurs vis-à-vis au niveau des comités des usagers.

3. Une analyse des paramètres de base pour un projet recherche action avec la Chaire de recherche en maltraitance de l'Université de Sherbrooke.

4. Une rencontre avec le comité de financement *adhoc*, qui a permis de préciser le mandat à réaliser. L'équipe de la Fédération a commencé la rédaction d'un document de travail, qui sera présenté au comité en 2019-2020.

Les membres du comité

- Ian Renaud-Lauzé (responsable), directeur général, CAAP-Capitale-Nationale
- Stéphanie Bérard, directrice générale, CAAP-Laurentides
- Nathalie Lavoie, directrice générale, CAAP-Bas-St-Laurent
- Josey Lacognata, directeur général, CAAP-Saguenay- Lac-Saint-Jean
- Nathalie Dubois, directrice adjointe, et Manon Fortin, directrice générale, FCAAP
- Jean Thouin, directeur général, CAAP-Montérégie (pour le comité de financement *adhoc*)

6.4.2 Le comité de gestion CAAPteur Plus

Le mandat du comité de gestion CAAPteur Plus est défini en vertu du contrat des partenaires financiers entre les CAAP utilisateurs et la FCAAP concernant l'application Web.

Le mandat du comité pour 2018-2019

- Répondre aux demandes de soutien technique des utilisateurs;
- Entretenir et développer l'application selon les besoins exprimés et les priorités définies;
- Assurer la gestion financière de l'application;
- Répondre aux obligations de reddition de comptes auprès des partenaires financiers;
- Évaluer la satisfaction des utilisateurs.

L'application CAAPteur plus a été mise en ligne il y a deux ans. Suivant la première année, un important sondage visant à évaluer la satisfaction des utilisateurs a permis d'identifier les points d'amélioration souhaités.

La dernière année, les travaux du comité ont permis d'améliorer la fonctionnalité de la plateforme sur le plan de la gestion des dossiers. Plus précisément, ces travaux ont porté sur :

La simplification du processus de gestion de dossiers

Plusieurs changements correspondant aux besoins exprimés par les équipes de travail des CAAP ont été implantés et mis en production au début de l'année 2019-2020, simplifiant ainsi la gestion quotidienne des dossiers des conseillers des CAAP.

L'amélioration du volet statistiques

L'application CAAPteur plus nous permet de colliger plusieurs données représentatives du travail des CAAP auprès des usagers et des résidents de RPA. Elle permet aussi d'avoir accès à des données statistiques régionales et provinciales, en rapport avec les services rendus par les CAAP et les insatisfactions exprimées par les personnes qui les requièrent, notamment dans le cadre de leurs démarches de plaintes.

L'analyse des besoins exprimés au plan des statistiques nous a permis de constater que certains ajustements étaient nécessaires. Un plan de travail a donc été défini et les travaux amorcés en 2018-2019 se poursuivront en 2019-2020.

Le soutien technique

- Pour faciliter le soutien technique aux utilisateurs, nous avons défini une procédure à suivre selon la nature des demandes, et identifié les personnes responsables ainsi que les tâches qui leur étaient imparties;
- Au cours de la dernière année, le comité de gestion a répondu à 18 demandes de soutien technique, portant principalement sur la compréhension des tableaux statistiques et l'entrée de données.

Le comité a donc répondu à un faible nombre de demandes de support provenant des utilisateurs.

La reddition de compte

- Un suivi financier mensuel réalisé par le comité de gestion et le C. A. de la Fédération;
- Un rapport annuel des activités rédigé et transmis aux partenaires financiers;
- Des états financiers annuels effectués par un vérificateur et transmis aux partenaires financiers;
- Un sondage pour évaluer la satisfaction des utilisateurs sera réalisé au cours de l'année 2019-2020.

Les membres du comité

- Véronique Morneau (responsable), directrice générale, CAAP Côte-Nord
- Lyne Grenier, directrice générale, CAAP Chaudière-Appalaches
- Manon Fortin, directrice générale, FCAAP

6.4.3 Le comité d'organisation de la rencontre annuelle

Dans le cadre de son mandat, le comité assure la planification de la rencontre annuelle, qui a pour but de rassembler les membres et d'offrir des activités de formation enrichissantes, pertinentes et s'adressant à tous.

Le comité assure la responsabilité logistique de cette rencontre, soit la réservation des lieux, la planification et l'organisation de l'activité, l'envoi des invitations et l'inscription des participants, ainsi que l'évaluation de l'activité.

La rencontre annuelle a eu lieu les 13 et 14 juin 2018, à l'Hôtel *Le Victorin*, à Victoriaville. Les participants (66) ont pu bénéficier de deux (2) activités de formation :

- **Bonheur mod'emploi**, ou comment apprivoiser le bonheur pour le faire entrer durablement dans notre vie et dans celle de l'organisme ? - Par *Patrimoine RH*
- Le stress ou comment chasser le Mammouth sans y laisser sa peau ? - Par *Catherine Raymond*, doctorante en neurosciences à l'Université de Montréal

À l'occasion du 25e anniversaire des CAAP, les participants ont également été conviés à rencontrer les membres d'un panel, venus nous entretenir des *Défis et enjeux du régime d'examen des plaintes, le point de vue des acteurs*.

Notre panel d'invités, Mme Dominique Charland, Présidente du regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services, M. Luc Castonguay, Sous-ministre en Santé et services sociaux, M. Claude Dussault, Vice-protecteur du citoyen, Dr Martin Arata, Président directeur général de l'Association des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens, M. Claude Ménard, Président du Regroupement des comités d'usagers, et Mme Manon Fortin, Directrice générale de la FCAAP, nous a ainsi livré son point de vue sur l'évolution du régime.

Photo : M. Claude Ménard, président du RPCU, Mme Manon Fortin, DG FCAAP, M. Castonguay, Sous-Ministre en Santé et services sociaux, Mme Solange M. Gamache, Présidente FCAAP, et M. Claude Dussault, Vice-protecteur du citoyen

D'après le sondage réalisé auprès des participants, l'ensemble des activités semble avoir répondu aux attentes. Les membres du comité se sont réunis à six (6) reprises au cours de la dernière année afin de réaliser la rencontre annuelle 2018 et d'amorcer les préparatifs de celle prévue en 2019.

Les membres du comité

Pour la rencontre annuelle 2018 :

- Judith Ferreira Cunha (responsable), directrice générale, CAAP-Outaouais
- Francine Plante, directrice générale, CAAP-Lanaudière
- Josée Larivière, directrice générale, CAAP-Abitibi-Témiscamingue
- Nathalie Dubois, directrice adjointe, FCAAP
- Manon Fortin directrice générale, FCAAP

Pour la rencontre annuelle 2019 :

- Manon Fortin (co–responsable), directrice générale, FCAAP
- Nathalie Dubois (co-responsable), directrice-adjointe FCAAP
- Sylvie Ouellet, directrice générale, CAAP-Nord-du-Québec-Jamésie
- Josée Larivière, directrice générale, CAAP-Abitibi-Témiscamingue
- Lyne Grenier, directrice générale, CAAP-Chaudière-Appalaches

6.4.4. Le comité du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ)

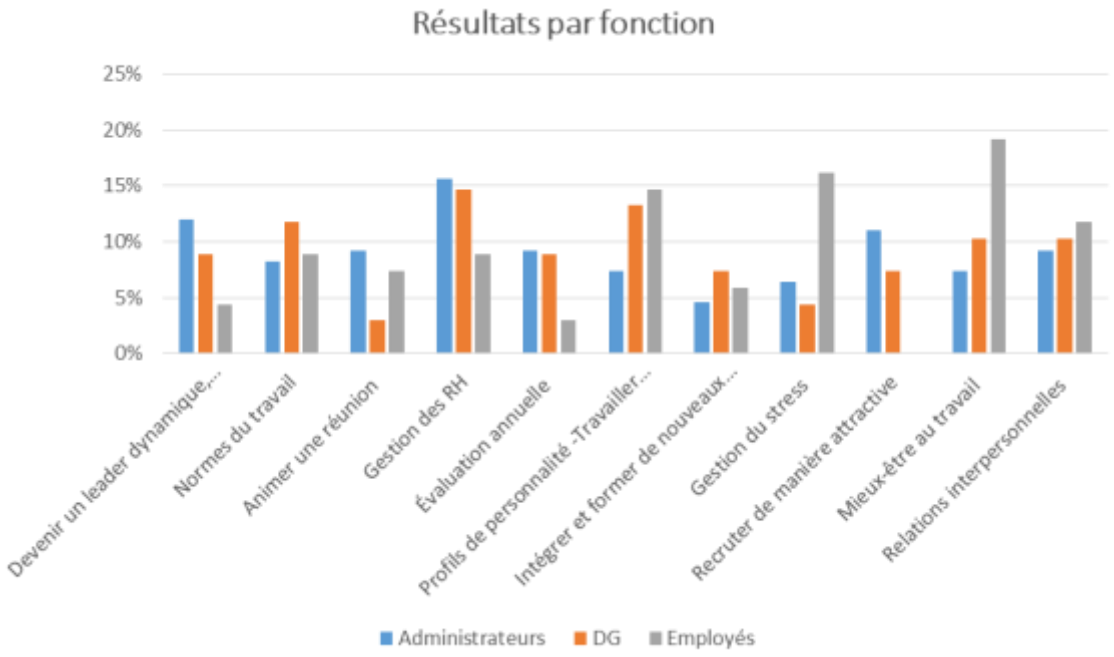
Le comité du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ) a pour mandat de soutenir l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle des CAAP. Le comité a la responsabilité d'évaluer les besoins des membres en matière de formation, d'outils de travail, de pratiques administratives notamment en regard des ressources humaines. Au cours de l'année écoulée, le comité s'est principalement dédié à la mise en œuvre d'un **programme de formation continue pour l'ensemble des CAAP du Québec**.

Une évaluation des besoins

Pour commencer, le comité a réalisé un sondage afin d'évaluer les besoins des CAAP en matière de formation. Soixante-dix-huit (78) personnes y ont participé, regroupant à la fois administrateurs, directeurs généraux, conseillers et adjointes administratives.

Ce sondage, divisé en cinq catégories (Gouvernance, développement organisationnel, développement de l'expertise professionnelle, ressources humaines et gestion financière) nous a permis de définir les priorités de formation.

Ce sont les ressources humaines qui ont suscité le plus d'engouement auprès des répondants, puisque toutes les fonctions (administrateurs, directeurs généraux et employés) ont **démontré de l'intérêt pour cette section**. Nous avons récolté 70 réponses sur 78 participants. Preuve en est que la gestion des ressources humaines est un sujet qui tient particulièrement à cœur. Le graphique ci-dessous vous décrit, par fonction, les sujets les plus évoqués, et pour lesquels les participants souhaiteraient être mieux accompagnés par le biais de formations.



La création d'un cadre de référence

Ensuite, le comité PACQ a élaboré un cadre de référence, pierre angulaire du programme de formation.

Il décrit l'ensemble des éléments qui doivent être considérés pour la mise en place du programme et sert d'outil de communication à toutes les parties impliquées dans le projet.

Il permet aussi de valider la compréhension de chacun et de contribuer à la mémoire collective de l'organisme.

Une nouvelle politique de remboursement des frais dépenses

Ce nouveau programme de formation a également nécessité la révision de la politique de remboursement des frais de dépenses en vigueur au sein de la FCAAP, ce dont s'est chargé le comité PACQ, en collaboration avec le comité d'actualisation des politiques de l'organisme.

Formations 2018-2019

Au cours de l'année écoulée, le comité PACQ a pu offrir aux CAAP deux formations :

- Maltraitance, novembre 2018
- Gestion du changement, janvier 2019

Chacune a, par la suite, fait l'objet d'une sondage de satisfaction. Dans les deux cas, une majorité de personnes se sont dits satisfaites ou très satisfaites de la formation donnée.

Perspectives 2019-2020

Le comité PACQ travaille actuellement à la programmation qui sera proposée aux CAAP pour l'année 2019-2020. Il sera dévoilé à l'occasion de la prochaine rencontre annuelle.

Le comité PACQ s'est réuni à neuf (9) reprises au cours de l'année 2018-2019.

Membres du comité

- Nathalie Dubois (responsable), FCAAP
- Josée Larivière, CAAP-Abitibi-Témiscamingue
- Lyne Grenier, CAAP-Chaudière-Appalaches

6.4.5. Le comité des conseillers et des conseillères

Répondant à un besoin identifié auprès des conseillers et conseillères lors de l'Assemblée générale annuelle de 2018, ce nouveau comité souhaite assurer un lieu d'échanges récurrents et constants. Le comité des conseillers et des conseillères a pour mandat de voir à la planification des visioconférences afin de favoriser des contacts périodiques entre eux tout au long de l'année, de proposer des thématiques variées et d'assurer des échanges enrichissants et pertinents.

Le comité a la responsabilité de toute la logistique des visioconférences, soit la réservation des plages horaires sur VIA (la visioconférence de la FCAAP), la planification, l'organisation, l'envoi des invitations, l'inscription des participants, l'animation ainsi que l'évaluation de celles-ci.

En 2018-2019, une seule visioconférence a eu lieu, le 26 septembre 2018. Les quinze (15) participants à cette première visioconférence ont pu échanger et partager leur expérience sur des sujets variés : utilisation de la visioconférence, discussion de cas, rôle et accompagnement, délais de traitement, lettres types, canevas.

Responsable

Julie Sirois, conseillère, CAAP-Laurentides

7. Les perspectives 2019 - 2020

Soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission est l'influx de base qui guide nos actions et qui est notre source d'inspiration quotidienne

Le soutien de la mission première des CAAP, dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP), restera au premier plan des actions réalisées par la FCAAP pour la prochaine année. Notre participation à la Table nationale des acteurs du REP demeure à l'agenda et nous serons heureux de participer, activement et dans un esprit de collaboration, aux travaux qui se poursuivront.

Sur le plan des partenariats, nous comptons intensifier nos liens avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), notamment par la participation de notre directrice générale, Madame Manon Fortin, à titre de conférencière, au congrès du RPCU à l'automne 2019.

Toujours dans une optique de partenariat, la Fédération a répondu présente à l'appel du MSSS, en déléguant Madame Fortin pour participer, à titre de présidente, au jury national du Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux. Nous sommes très heureux de pouvoir ainsi contribuer à reconnaître le travail extraordinaire réalisé par nos pairs œuvrant au sein de ce grand réseau. Madame Fortin sera présente à la remise des prix qui aura lieu le 31 mai 2019.

Le projet de revoir le cadre de référence en matière de langage commun pour les CAAP pourra enfin se concrétiser. Cette mise à jour assurera la qualité et la normalisation du service d'assistance et d'accompagnement offert par les CAAP (membres) dans chaque région du Québec.

La Fédération poursuivra sur sa lancée en 2019-2020

C'est en continuité avec les projets de développement déjà entrepris en 2018-2019 que la Fédération poursuivra son travail de coordination pour soutenir les CAAP du Québec dans l'implantation d'un tout nouveau service, offert aux résidents de résidences privées pour aînés, visant à les accompagner dans le règlement de leurs litiges en matière de baux. Elle travaillera également à la première mouture de la programmation de son programme formation 2019-2020.

Au plan des ressources humaines, la Fédération verra ses effectifs portés de deux à quatre personnes. Son financement accru, lié aux divers projets de développement, permet cet ajustement rendu nécessaire par l'ampleur du travail à réaliser.

La FCAAP amorcera aussi des travaux de réflexion afin de renouveler sa planification stratégique. Une occasion d'évaluer avec nos membres le chemin parcouru, et de préciser le parcours que nous voulons emprunter pour les années à venir.

Nous sommes toujours honorés de travailler avec et pour nos membres, les CAAP.

VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE ?

Joignez le CAAP
de votre région.

1 877 767-2227

Les Halles Fleurs de Lys
245, rue Soumande, bureau 214
QUÉBEC (Québec) G1M 3H6

fcaap.ca
418 527-9339
1 877 527-9339

http://www.facebook.com/fcaap