

ENSEMBLE

pour mieux vous aider



RAPPORT ANNUEL

2019-2020



fcaap



RAPPORT ANNUEL

2019-2020

FCAAP

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

418 527-9339 | 1 877 527-9339

fcaap.ca

Rédaction et conception graphique

Nathalie Dubois, directrice générale par intérim, FCAAP

Relecture

Pierre Trahan, conseiller en communication, FCAAP
Caroline Simard, FCAAP

Collaboration

Conseil d'administration

Marjolaine Massicotte, présidente
Guillaume Grignon-Lemieux, vice-président
Céline Robert, trésorière
Serge Arel, secrétaire

Comité vigilance

Ian Renaud-Lauzé, directeur général, CAAP Capitale-Nationale
Nathalie Lavoie, directrice générale, CAAP Bas-Saint-Laurent

Comité du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ)

Josée Larivière, directrice générale, CAAP Abitibi-Témiscamingue
Lyne Grenier, directrice générale, CAAP Chaudière-Appalaches

Comité de gestion CAAPteur plus

Véronique Morneau, directrice générale, CAAP Côte-Nord

Crédits photo : Adobe Stock

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

© Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, octobre 2020

Table des matières

1. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM	4
2. PRÉSENTATION DE LA FCAAP	6
2.1 La mission.....	6
2.2 L'histoire	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 2019-2020	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 coordination.....	14
5. LES SERVICES RENDUS PAR LES CAAP	15
5.1 Les types de services offerts aux usagers dans le cadre du REP	15
5.2 Quelques statistiques des CAAP (REP)	16
5.3 Un nouveau service offert aux personnes vivant en résidences privées pour aînés	17
5.4 Quelques statistiques des CAAP (CAAP sur le bail).....	18
6. LA VIE DE LA COMMUNAUTÉ FÉDÉRATIVE	19
6.1 L'assemblée générale annuelle.....	19
6.2 Les consultations des membres.....	19
6.3 Les réunions de la Table des directeurs généraux.....	19
6.4 Les comités de travail de la FCAAP	20
6.4.1 Le comité vigilance	21
6.4.2 Le comité de gestion CAAPteur Plus.....	23
6.4.3 Le comité d'organisation de la rencontre annuelle	24
6.4.4 Le comité du programme d'amélioration continue de la qualité	25
6.4.5 Le comité des conseillers et conseillères	27
6.4.6. Le comité <i>ad hoc</i> des processus de travail.....	28
7. PERSPECTIVES 2020-2021.....	28



1. Message de la présidente et de la directrice générale par intérim



Nathalie Dubois
Directrice générale par intérim

Adaptation et résilience, voilà deux mots qui qualifient bien l'année écoulée. 2019-2020 fut en effet maquée par plusieurs grands changements qui ont considérablement modifié le déroulement de nos activités.

Tout d'abord, après six années de travail acharné, d'échanges et de négociations, les CAAP ont finalement obtenu du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) le mandat d'informer, aider et accompagner les personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA) qui sont confrontées à un litige au sujet de leur bail.



Marjolaine Massicotte
Présidente

Depuis le lancement officiel du service en octobre 2019, les demandes de soutien de la part des résidents auprès des CAAP se sont multipliées. Le service CAAP *sur le bail* a donc pris son erre d'aller !

Si nous sommes extrêmement fiers d'avoir obtenu collectivement ce nouveau mandat, celui-ci a également eu des impacts majeurs au sein de notre Fédération. En premier lieu sur les ressources humaines. Notre équipe interne est passée de 3 à 5 personnes et les CAAP ont, de leur côté, engagé une vingtaine de nouveaux employés. Autant de personnes à intégrer dans les différentes équipes mais aussi à former au nouveau mandat. L'équipe de la FCAAP a, dès lors, déployé une énergie considérable tant pour assurer la formation des directeurs généraux et des conseillers des CAAP, afin de garantir un service de haute qualité, que pour soutenir le déploiement de celui-ci au sein de chacune des régions.

Cela, bien entendu, sans laisser de côté notre premier mandat, le régime d'examen des plaintes, qui a continué à faire l'objet de toute notre attention. Notamment par le biais des deux mémoires que nous avons déposés, de nos participations à divers colloques mettant en avant les droits des usagers ou d'échanges avec nos différents partenaires.

Comment parler de 2019-2020 sans évoquer le mois de mars et l'apparition de la COVID-19 qui a totalement chamboulé nos plans, et au-delà de ça nos vies. Alors que l'agenda de la FCAAP s'annonçait chargé pour le printemps, nous avons été contraints d'annuler plusieurs événements, mais surtout de nous réorganiser. Les employés ont tous été placés en télétravail, ce qui était une première pour nous, et nous avons multiplié les contacts avec les CAAP membres (rencontres virtuelles, infolettres, appels téléphoniques, etc.) afin de les soutenir dans cette période troublée. Malgré la distance, nous sommes restés présents et nous avons continué à collaborer en nous adaptant à la situation.

Nous tenons à remercier chaleureusement toute l'équipe de la Fédération des CAAP pour le travail exceptionnel réalisé tout au long de l'année, et en particulier la direction générale qui a su, à maintes reprises, relever les défis auxquels elle était confrontée. Merci aussi à l'ensemble des directeurs généraux des CAAP membres pour leur confiance et leur collaboration au rayonnement des CAAP, notamment à travers leur implication dans les différents comités. Enfin, toute notre gratitude aux bénévoles qui s'impliquent dans notre organisme, et en particulier aux membres de notre conseil d'administration qui ont été sollicités à maintes reprises au cours de l'année écoulée.

Nul ne sait ce que nous réserve l'avenir, mais ce qui est certain, c'est que la Fédération des CAAP va continuer à œuvrer au bien-être des usagers du réseau de la santé et des services sociaux comme à celui des personnes vivant en résidences privées pour aînés, tout en ayant à cœur le rayonnement de la mission des CAAP et la défense de leurs intérêts.



Présidente



Directrice générale par intérim



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 administrateur élu parmi les directeurs généraux et quatre 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

En juin 2019, Guillaume Grignon-Lemieux du CAAP Montérégie et Céline Robert du CAAP Abitibi-Témiscamingue, ont répondu positivement à l'appel de la FCAAP afin de combler les postes vacants lors de l'assemblée générale annuelle (AGA). Nous souhaitons remercier pour son implication Michel Thibault du CAAP Outaouais, qui a par la même occasion cédé la présidence à Marjolaine Massicotte du CAAP Mauricie-Centre-du-Québec.

En cours d'année, deux administrateurs nous ont également annoncé leur départ : Stéphanie Lessard du CAAP Capitale-Nationale, et Line Parent du CAAP Bas-Saint-Laurent. Nous souhaitons également les remercier pour le temps et l'énergie investis au sein de notre C. A.

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

PRÉSIDENTE

Marjolaine Massicotte - CAAP Mauricie- Centre-du-Québec

VICE-PRÉSIDENT

Guillaume Grignon Lemieux - CAAP Montérégie

SECRÉTAIRE

Serge Arel - CAAP Estrie

TRÉSORIÈRE

Céline Robert - CAAP Abitibi-Témiscamingue

ADMINISTRATEUR

Line Parent - CAAP Bas-Saint-Laurent
(jusqu'en mars 2020)





3.1.2 Les réunions du conseil d'administration en 2019-2020

Cette année, le conseil d'administration a tenu 12 réunions. Trois d'entre elles ont donné l'occasion aux membres du C. A. de se rencontrer en personne à Québec. 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 PSOC¹ et de la reddition de comptes;
- l'approbation du plan d'action 2019-2020 de la FCAAP, et son suivi en cohérence avec la planification stratégique de l'organisme;
- l'adoption de trois politiques sur le remboursement des frais de dépenses, ainsi que de la politique 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;
- les travaux de préparation d'une nouvelle démarche de planification stratégique.

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, une rencontre, en plus d'échanges par courriel. Cette année, le comité s'est concentré sur la finalisation de la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes, entamée l'an dernier, et qui a été adoptée. Des travaux se sont également poursuivis en lien avec la politique consacrée aux ressources humaines.

Membres du comité :

- Marjolaine Massicotte, présidente, FCAAP
- Serge Arel, secrétaire, FCAAP
- Guillaume Grignon-Lemieux, vice-président, FCAAP

¹ Programme de soutien aux organismes communautaires

Comité d'évaluation de la directrice générale

Ce comité de travail, constitué au printemps 2019 de Michel Thibault (responsable), Marjolaine Massicotte et Stéphanie Lessard, a permis de réaliser l'évaluation annuelle de la directrice générale, Manon Fortin. Pour ce faire, le comité de travail s'est réuni à trois reprises, incluant une réunion du conseil d'administration et une également avec Madame Fortin.

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, les membres sont donc invités chaque année à compléter un sondage.

Pour l'année 2019-2020, nous n'avons toutefois pas pu procéder comme à l'habitude, et ce pour plusieurs raisons :

- la pandémie de Covid-19 a totalement chamboulé nos plans et nos priorités. Nous avons davantage consacré notre temps au soutien de nos membres, notamment par des rencontres virtuelles plus fréquentes de la table des directeurs généraux et des infolettres hebdomadaires;
- la FCAAP s'est lancée en 2019 dans un nouveau processus de planification stratégique. Les membres ont eu l'occasion d'exprimer leur vision de la FCAAP au consultant (M. Luc Samama, de Conjoncture et affaires publiques) qui nous accompagne dans cette démarche. La compilation de ces résultats constituera la base de notre réflexion;
- les membres ont été sollicités par la FCAAP pour répondre à des consultations à de très nombreuses reprises cette année. En effet, 11 consultations ont été menées sur divers sujets.





3.2 Les ressources humaines

À la clôture de l'exercice 2019-2020, l'équipe de la FCAAP était constituée de Manon Fortin, directrice générale, Nathalie Dubois, directrice adjointe, Marie-Christine Savard, adjointe administrative, et de Pierre Trahan, conseiller en communication, qui nous a rejoints en mars 2020.

Pierre Trahan possède plusieurs années d'expérience, acquises tant dans le secteur public que privé, qui lui ont permis de développer une solide expertise dans le domaine des communications. Ces dernières années, il a œuvré au sein d'organisations liées à la promotion de l'entrepreneuriat et à l'administration municipale. Il connaît bien la FCAAP pour y avoir travaillé en 2015-2016 afin de nous aider à promouvoir les droits des aînés en santé. Aujourd'hui, il œuvre au sein de la Fédération à titre de chargé de projet en communication. Il a pour mandat de développer des outils promotionnels, liés au service *CAAP sur le bail*, financés par le programme Québec ami des aînés (QADA).



Manon Fortin
Directrice générale

Nathalie Dubois
Directrice adjointe



Marie-Christine Savard
Adjointe administrative

Pierre Trahan
Conseiller en communication



Nous saluons également le passage parmi nous de Marie-Pier Jolicoeur, à titre de coordonnatrice du nouveau service *CAAP sur le bail*. Madame Jolicoeur a travaillé à la Fédération de juin 2019 à février 2020. Nous la remercions pour sa contribution au lancement du projet.

Comme chaque année, la FCAAP a également pu compter sur le généreux travail de ses bénévoles. Nous tenons à remercier tous les membres du conseil d'administration et des divers comités pour leur implication et le temps généreusement accordé.

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 2019-2020 continuent à guider nos actions. Celles-ci peuvent prendre de nombreuses formes : animation de la vie fédérative, représentation des membres sur le plan politique, auprès de différents partenaires ou dans les médias, mise en œuvre du programme de formation, développement d'outils pour aider les conseillers dans l'exercice de leur mandat.

La dernière année (2019-2020) fut sans conteste exceptionnelle pour la FCAAP. Elle a été marquée par l'obtention tant attendue du mandat *CAAP sur le bail*, reçu le 1^{er} avril 2019 du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH). Désormais, les conseillers des CAAP peuvent aider les aînés vivant en résidences privées pour aînées (RPA) dans le règlement de leurs litiges en matière de baux. Depuis lors, l'équipe de la FCAAP a concentré une grande partie de ses efforts pour soutenir le déploiement de ce nouveau service auprès de ses membres.

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 **73 actions de communication et de représentation** ont été réalisées cette année. Parmi celles-ci :

4 Communiqués de presse	31 Représentations auprès des partenaires
6 Entrevues radio et télé	6 Participations à des colloques ou événements en tant qu'exposant ou conférencier
4 Articles dans les médias	6 Nouveaux outils développés pour nos membres
2 Revues <i>Le Diffuseur</i>	2 Mémoires
12 Infolettres	



Parmi les actions de représentation, on retrouve la participation de la FCAAP à plusieurs événements majeurs :

- Mai 2019** Nathalie Dubois représente la FCAAP au Forum annuel de la Fondation du Cancer du sein du Québec, au Centre des sciences de Montréal. Sur le thème *Parce que la vie continue*, elle y donne une conférence sur les droits des usagers devant près de 400 participants.
- Mai 2019** La FCAAP est invitée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) au Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, sur le thème *Intervenir ensemble auprès des aînés en situation de vulnérabilité*. Elle y tient également un stand d'information.
- Mai 2019** En tant que présidente du jury national pour le volet des organismes communautaires, Manon Fortin est invitée à prononcer le discours d'ouverture de la remise des *Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux*, en compagnie de M. Claude Ménard, Président du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU).
- Août 2019** La FCAAP est invitée à participer aux travaux sur le nouveau bail destiné aux personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA), orchestrés par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).
- Octobre 2019** En présence de Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, d'Andrée Laforest, ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, de ses partenaires majeurs et de l'ensemble du réseau des CAAP (photo page 13), la FCAAP officialise le nouveau mandat des CAAP : assister et accompagner les aînés dans le règlement de leurs litiges en matière de baux. Le service *CAAP sur le bail* est lancé.
- Octobre 2019** Nathalie Dubois offre une conférence sur la collaboration entre les acteurs du régime d'examen des plaintes (REP) au congrès national du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU), à Rivière-du-Loup. Plus de 600 personnes assistent à cet événement.
- Novembre 2019** Au cours de l'année écoulée, plusieurs contacts avaient été établis avec la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. Tant et si bien que la FCAAP est invitée à s'exprimer au *Forum sur les droits des usagers et les recours possibles*, organisé à Québec à l'automne.
- Janvier 2020** La FCAAP participe, à Montréal, au Forum national sur l'évolution de la Loi concernant les soins de fin de vie.
- Février 2020** La Fédération, représentée par Manon Fortin, Nathalie Dubois et Ian Renaud-Lauzé, présente à la Commission sur le projet de loi 52, son mémoire intitulé *Bonifier ensemble le régime d'examen des plaintes au profit de l'utilisateur*.

CAAP SUR LE BAIL

Afin de permettre à ses membres d'offrir le nouveau service CAAP sur le bail, la FCAAP a créé et mis à leur disposition des outils spécifiques. Parmi ceux-ci:

- un logo dédié au nouveau service;
- un carton d'information;
- un feuillet destiné aux partenaires;
- un roll up dédié;
- une infolettre.

Par ailleurs, la FCAAP a continué à entretenir **des liens privilégiés avec l'ensemble de ses partenaires**, tout en en développant de nouveaux. Voici les principaux partenaires avec lesquels nous avons entretenu des relations soutenues cette année :

- 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 aux plaintes et à la qualité des services du Québec
- 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
- La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec
- Le Réseau FADOQ
- La Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles (TRPOCB)
- L'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) et l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ)
- La Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador





4.2 En matière de coordination

Lorsque le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a confié aux CAAP du Québec le nouveau mandat d'aider les aînés vivant en RPA à régler leurs litiges en matière de baux, elle a également demandé à la Fédération des CAAP 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.

En l'espace de quelques mois, la FCAAP a ainsi :

- engagé une coordonnatrice pour assurer le déploiement du service au sein du réseau des CAAP;
- mis en place un comité de coordination afin d'assurer le suivi du projet, en collaboration avec la coordonnatrice;
- mis à la disposition des CAAP trois trousseaux électroniques distinctes : clinique, administrative et formative;
- organisé deux formations, l'une portant sur le bail et l'autre sur l'entente entre les parties. Les conseillers ont pu, par ailleurs, participer à plusieurs ateliers afin d'échanger sur des cas pratiques;
- développé des outils de promotion spécifiques (carton informatif, feuillet, roll-up, infolettre interne);
- créé un logo et une identité visuelle spécifique au nouveau service;
- créé des outils de reddition de compte;
- établi un protocole d'entente avec la Régie du logement.

De plus, dans le cadre du programme *Québec ami des aînés* (QADA), le Secrétariat aux aînés a accordé à la Fédération des CAAP une subvention de 150 000 \$ sur 18 mois, laquelle vise à soutenir le travail des CAAP, notamment par la production de divers outils de sensibilisation et d'éducation, au profit des aînés et de leurs proches, ainsi que par la promotion des guides gouvernementaux, visant à mieux informer les aînés vivant en RPA (ou qui s'approprient à y habiter) sur leurs droits, leurs obligations et les recours possibles en cas de litige.

Parmi ces outils, qui seront disponibles très bientôt, on retrouve :

- une toute nouvelle page sur le site Internet (fcaap.ca), dédiée aux personnes vivant en RPA;
- un dépliant expliquant en quoi les CAAP peuvent venir en aide aux résidents;
- divers outils promotionnels (signets, bandeaux, bloc-notes, roll-up);
- plusieurs capsules d'information et aide-mémoires axés, entre autres, sur les difficultés que peuvent rencontrer les aînés en RPA .



5. Les services rendus

par les CAAP

5.1 Les types de services offerts aux usagers dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP)

Depuis 1993, les CAAP sont les organismes communautaires régionaux mandatés² par la Ministre de la Santé et des Services sociaux afin d'assister et d'accompagner les usagers du réseau, 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 des RPA et les 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. À titre d'exemples, 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.

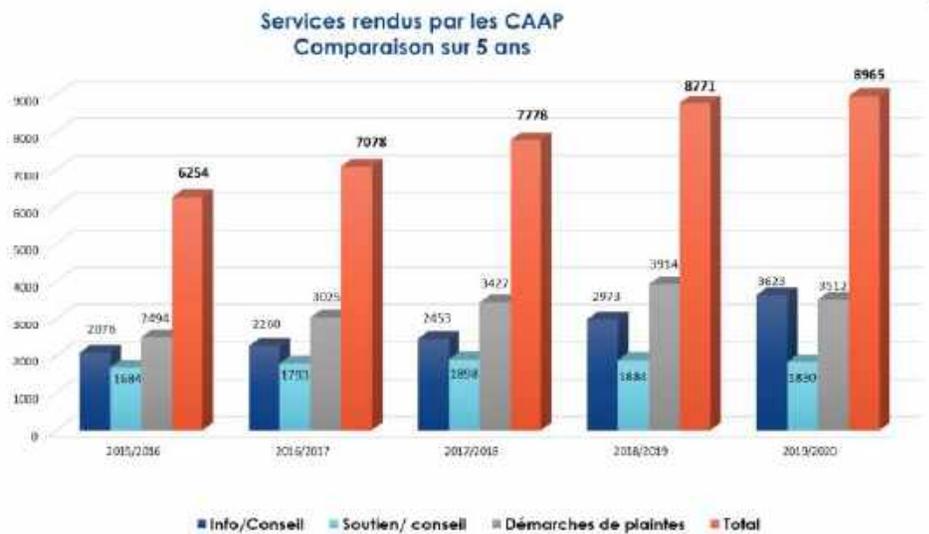
² En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 76.6 , 76.7 et 337

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



5.2 Quelques statistiques des CAAP sur les services rendus dans le cadre du REP⁴

La hausse des demandes de services provenant des usagers et des résidents se poursuit, avec **une progression de 2,2 %** cette année. L'augmentation la plus marquée est celle des **demandes d'information, avec 22 %**. Au total, les CAAP membres de la FCAAP ont répondu à 8965 demandes de services.



Si l'on regarde, par ailleurs, l'évolution sur les **7 dernières années**, on constate que le nombre de demandes de services a augmenté de 5 414 à 8 965, soit **une hausse de plus de 65 %**. C'est pourquoi la FCAAP poursuit ses démarches afin d'obtenir un rehaussement du financement des CAAP.

Cette année, les principaux motifs d'insatisfaction des usagers et des résidents sont liés à la **qualité des soins et des services offerts (42 %)**, l'accessibilité et la continuité des soins (24 %) et les relations interpersonnelles (20%). Par ailleurs, les principaux droits lésés sont le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (47 %), le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (26 %) et le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (5 %).

⁴ Les données statistiques correspondent aux 14 CAAP membres de la Fédération en date du 31 mars 2020.

5.3 Un nouveau service offert aux personnes vivant en résidences privées pour aînés

Depuis le 1^{er} avril 2019, les CAAP du Québec⁵ ont reçu du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) le mandat d'assister et d'accompagner les personnes aînées vivant en RPA dans le règlement des litiges les opposant aux propriétaires ou gestionnaires de leur résidence.

Après cette annonce, les conseillers des CAAP ont pris le temps de se former et de se doter d'outils adéquats afin d'offrir un service professionnel aux personnes qui en ont besoin. C'est donc en octobre 2019 que nous avons procédé au lancement national officiel du service *CAAP sur le bail*.

Depuis cette date, les conseillers des CAAP peuvent donc :

- informer individuellement ou collectivement les résidents (ou leurs proches aidants) sur le bail, notamment en ce qui a trait à la résiliation, l'éviction ou la fixation des coûts de loyer ou de services;
- assister et accompagner ces résidents. Par exemple, pour préparer leur dossier (lettres, formulaires, etc.) ou pour se préparer à une éventuelle entente avec le gestionnaire ou le propriétaire de la résidence;
- 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 du Tribunal administratif du logement⁶.

Résidences privées pour aînés (RPA)

UN PROBLÈME AVEC VOTRE BAIL ?

CAAP
SUR LE BAIL



Nous pouvons vous aider tout en respectant vos choix.



1 877 767-2227

fcaap.ca

Québec 

⁵ À l'exception du CAAP-Laval. Dans la région de Laval, ce mandat a été confié à l'organisme DIRA-Laval.

⁶ Appelé anciennement Régie du logement.



5.4 Quelques statistiques des CAAP (CAAP sur le bail)

Au terme d'une première année d'activité, les CAAP ont répondu à plus de 600 demandes⁷ de services, reçues directement de locataires (42 %), de leurs représentants (21 %) ou de tiers (37 %). À titre de précision, le tiers est une personne qui aide le/la locataire mais qui n'est pas son représentant légal.

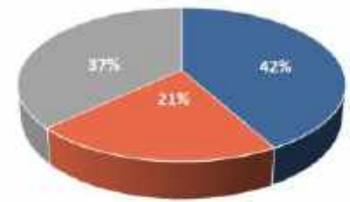
Les **services** d'assistance et d'accompagnement représentent l'ensemble des actions entreprises par un conseiller pour secourir le client dans **différentes démarches**, ayant pour but de solutionner le litige présenté par ce dernier. Les différentes démarches sont :

- **l'entente entre les parties** : négociation entre le gestionnaire/propriétaire de la résidence et la personne aînée dans le but d'en arriver à un accord.
- **la conciliation** : rencontre entre les parties se déroulant au Tribunal administratif du logement, dont le rôle est d'aider les parties à trouver une solution au litige.
- **l'audience** : une requête est déposée au Tribunal administratif du logement, qui statuera sur le litige par un jugement.

Le conseiller peut également donner au client de l'information, ce qui a constitué 64 % des services donnés au cours de l'année écoulée.

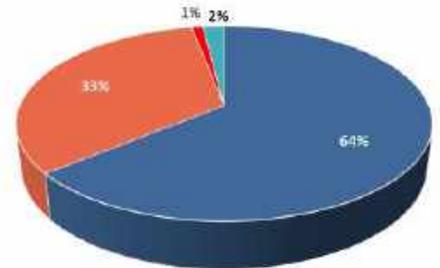
Dans le tableau ci-contre, on retrouve les **principaux motifs visés par les démarches** d'assistance et d'accompagnement. Au cours de 2019-2020, les trois motifs les plus touchés sont : les autres motifs (34 %), le coût des services (26 %) et le coût du loyer (23 %).

Statut des clients



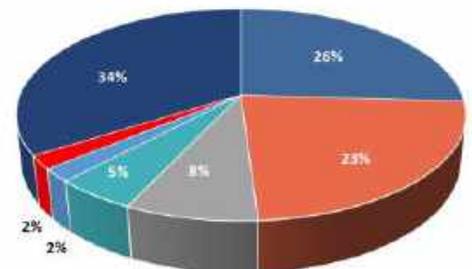
- Locataire
- Représentant
- Tiers (proche, organisme et autres)

Services donnés



- Information
- Conciliation
- Autres
- Entente entre les parties
- Audience

Motifs



- Coût des services
- Résiliation
- Respect des règlements
- Autres (COVID et autres)
- Coût du loyer
- Éviction
- Autres coût

⁷Les régions de Montréal et de Laval ne sont pas intégrées dans ces statistiques.

6. La vie de la communauté fédérative

6.1 L'assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle (AGA) a eu lieu le 12 juin 2019 au Manoir du Lac-Delage, au nord de la ville de Québec. Lors de celle-ci, 52 personnes étaient présentes dont 26 délégués issus de tous les CAAP membres, assurant ainsi le quorum.

À cette occasion, le procès-verbal de l'année précédente a été adopté, et le rapport annuel ainsi que les états financiers 2018-2019 ont été présentés aux membres.



6.2 Les consultations des membres

La Fédération consulte ses membres régulièrement. Au cours de l'année écoulée, 11 consultations ont été réalisées auprès des CAAP. Celles-ci concernaient notamment le degré de satisfaction des membres en lien avec les formations dispensées ou la tenue d'ateliers, l'assemblée générale annuelle, ainsi que les services offerts par la Fédération. Nous avons également sondé les besoins de nos membres en lien avec le déploiement du nouveau service CAAP *sur le bail*, que ce soit sur le plan de l'embauche, de la formation, du support administratif ou des outils cliniques.

6.3 Les réunions de la Table des directeurs généraux

La Table des directeurs généraux s'est réunie à dix reprises en 2019-2020. La plupart de ces réunions se sont tenues par visioconférence, et deux d'entre elles ont eu lieu physiquement 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

Chaque année, en collaboration avec la Table des directeurs généraux des CAAP, plusieurs comités de travail contribuent au développement de la communauté fédérative. Ces comités ont des mandats et des objectifs qui 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 **six comités de travail** :

- Le comité vigilance
- 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 comité *ad hoc* des processus de travail

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 communauté fédérative.



6.4.1 Le comité vigilance

Le mandat du comité 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 et certains projets 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 2019-2020, il a, de plus, rempli le rôle de comité de coordination pour le déploiement national du nouveau service CAAP sur le bail, destiné aux personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA), afin de les aider à régler leurs litiges en matière de baux.

Les travaux réalisés

1. Participation aux travaux du comité ministériel sur le nouveau bail destiné aux aînés en RPA

Au mois d'août 2019, la FCAAP est invitée par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) à participer à un comité dont le mandat est de mettre en place un nouveau formulaire de bail, destiné aux personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA). La collaboration du comité vigilance a notamment été sollicitée afin de rédiger un avis consultatif portant sur les différents enjeux en matière de logement chez les aînés en résidences privées, et afin de déléguer un membre sur ledit comité. Josey Lacognata, directeur général du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean, a donc participé aux diverses rencontres de ce comité ministériel entre août 2019 et mars 2020, accompagné de Marie-Pier Jolicoeur, coordonnatrice au déploiement du nouveau service CAAP sur le bail.

2. Préparation du lancement national du nouveau service CAAP sur le bail

Le comité vigilance a participé activement à la préparation du lancement national du nouveau service CAAP sur le bail. Tous les membres du comité ont contribué au succès de cet événement, que ce soit sur le plan de l'organisation ou de la communication, et spécialement Ian Renaud-Lauzé, directeur général du CAAP Capitale-Nationale, qui a pris en charge tout l'aspect des relations publiques.





3. Suivi du déploiement de CAAP sur le bail

À l'obtention du nouveau mandat en avril 2019, le comité vigilance a été désigné pour assurer un suivi rigoureux du déploiement du service CAAP *sur le bail*. En collaboration avec l'équipe de travail de la FCAAP, il s'est assuré du suivi du plan d'action, conçu spécifiquement pour ce projet, et que toutes les actions soient prises pour permettre aux CAAP d'avoir les outils, la formation et le soutien clinique nécessaire pour offrir aux personnes vivant en RPA un service d'accompagnement professionnel. En mars 2020, vu la charge importante de travail que cela représentait, le comité vigilance a recommandé de créer un comité distinct, exclusivement dédié à ce mandat. Le comité CAAP sur le bail a donc vu le jour, permettant au comité vigilance de poursuivre ses autres mandats.

4. Contribution à deux mémoires et une commission parlementaire

Les membres du comité vigilance ont également jugé pertinent pour la FCAAP de déposer deux mémoires cette année :

- *Entre servir et desservir*, mémoire déposé à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (Commission Laurent);
- *Bonifier ensemble le régime d'examen des plaintes au profit de l'usager*, mémoire déposé dans le cadre du Projet de loi 52 (Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés).

Ce dernier a également été présenté en commission parlementaire le 18 février 2020 par Manon Fortin, Nathalie Dubois et Ian Renaud-Lauzé.

Le comité vigilance s'est réuni à 13 reprises au cours de l'année 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

6.4.2 Le comité de gestion CAAPteur Plus

CAAPteur Plus est une application web qui permet la gestion intégrée des dossiers ainsi que des statistiques, utilisée par la majorité des CAAP du Québec. L'application permet de colliger plusieurs données représentatives de leur travail quotidien auprès des usagers et des résidents.

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

Le mandat du comité

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

Cette année, le comité a répondu à une trentaine de demandes de support provenant des utilisateurs, incluant les demandes relatives à des améliorations nécessaires pour optimiser l'utilisation de la plateforme ainsi que les problèmes reliés au transfert de l'application l'été dernier.

Réalisations 2019-2020

L'application web CAAPteur Plus a été mise en ligne il y a maintenant trois ans. Dans la dernière année, nous avons été dans l'obligation de trouver une nouvelle firme pour assurer le maintien et le développement de notre plateforme, étant donné que la firme d'origine n'était plus en mesure d'effectuer le travail. Le transfert a donc eu lieu en août 2019.

Dans le but de procéder au développement de la plateforme en fonction des besoins des CAAP, le comité CAAPteur Plus s'est réuni à dix reprises, principalement par visioconférence. Les travaux du comité ont permis d'actualiser la structure de la plateforme en lien avec le nouveau mandat afin de faciliter le développement de celle-ci au cours de la prochaine année. Les travaux avec la nouvelle firme ont débuté en mars 2020.

Les membres du comité

- Véronique Morneau (responsable), directrice générale, CAAP Côte-Nord
- Lyne Grenier, directrice générale, CAAP Chaudière-Appalaches
- Audrey Blanchet, conseillère, CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean
- 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 2019-2020 a eu lieu dans le magnifique décor champêtre du Manoir du Lac-Delage. L'événement a rassemblé une cinquantaine de participants et, comme chaque année, une large place a été faite aux activités de formation (voir la section 6.4.4 de ce rapport).



Le comité avait aussi élaboré pour ses invités un programme festif, et en clôture de la soirée, certains employés et administrateurs des CAAP ont été reconnus pour leur 10^e, 15^e, 20^e ou 25^e année passée au sein de notre communauté fédérative.

D'après le sondage réalisé auprès des participants, l'ensemble des activités semble avoir répondu aux attentes avec un taux de satisfaction de 83 %. Les membres du comité se sont réunis à six reprises au cours de la dernière année afin de réaliser la rencontre annuelle 2019 et d'amorcer les préparatifs de celle prévue en 2020. Malheureusement, l'organisation de cette dernière a été avortée en raison de la pandémie.

Les membres du comité

Pour la rencontre annuelle 2019 :

- Nathalie Dubois (responsable), D.G.A. , FCAAP
- Sylvie Ouellet, D.G. , CAAP Nord-du-Québec-Jamésie
- Josée Larivière, D.G. , CAAP Abitibi-Témiscamingue
- Lyne Grenier, D.G. , CAAP Chaudière-Appalaches

Pour la rencontre annuelle 2020 :

- Judith Ferreira Cunha (responsable), D.G. , CAAP Outaouais
- Josée Larivière, D.G. , CAAP Abitibi-Témiscamingue
- Nathalie Dubois, D.G.A. , FCAAP
- Sylvie Ouellet, D.G. , CAAP Nord-du-Québec-Jamésie

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, et conséquemment de prendre les actions requises pour y répondre.

Objectifs poursuivis

- Concevoir et mettre en œuvre un programme de formations collectives pour les CAAP;
- Procéder à l'évaluation de ces formations collectives;
- Offrir aux membres des suggestions de formations ponctuelles et les soutenir financièrement dans la formation continue de leurs ressources humaines, et ce en fonction de leurs besoins spécifiques;
- Assurer le suivi et la reddition de compte pour la subvention annuelle de 150 000 \$, octroyée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, et destinée à financer des activités de formation en vue d'améliorer la pratique professionnelle des CAAP en lien avec le régime d'examen des plaintes (REP);
- Rédiger un rapport des activités du comité, déposé au rapport annuel de la FCAAP.

Réalisations 2019-2020

En 2019-2020, le comité PACQ a contribué à l'organisation et à la tenue de neuf activités de formation et de quatre ateliers. Ils s'adressaient tant au personnel des CAAP qu'à leurs administrateurs.

La plupart de ces activités avaient pour objectif d'aider les CAAP à améliorer leur pratique et leurs connaissances en lien avec le régime d'examen des plaintes, mais aussi de les outiller pour, par exemple, mieux promouvoir leurs services ou leurs aptitudes en gestion ou en gouvernance.

Mai et octobre 2019

Critères et normes de certification, par Mélanie Dionne et Caroline Boucher, *ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)*

Juin 2019

Exceller en service à la clientèle dans le milieu de la santé et des services sociaux, par *Qualitemps*

Juin 2019

Planification stratégique, par *Françoise Capdet*

Juin 2019

L'ABC des relations médias et comment maximiser l'impact médiatique de votre organisme, par *David Communication*

Juin 2019

Atelier sur la maltraitance, par *Robert Simard, coordonnateur régional en maltraitance pour la Capitale-Nationale (MSSS)*



Dans le cadre du nouveau service CAAP *sur le bail*, le comité PACQ, en collaboration avec le comité vigilance et la coordonnatrice au déploiement, a également mis tout en œuvre pour aider les conseillers et les directeurs généraux à maîtriser ce nouveau mandat. Deux formations ont pour ce faire été dispensées.

Mai et octobre 2019
Février 2020

Le bail et la régie du logement, *Me Sophie Dorais, Régie du logement*
L'entente entre les parties, *Mme Laurence Roy, ASSOJAQ*

Par ailleurs, la FCAAP a également été en mesure de financer diverses activités ponctuelles de formation, suivies par les CAAP au cours de l'année, dans leur région, à l'extérieur ou même en ligne. En effet, grâce à la subvention du MSSS, chaque CAAP bénéficie annuellement d'un budget allant de 2000 \$ à 2250 \$ (selon le nombre de conseillers), avec lequel il peut combler des besoins de formation spécifiques à son équipe. En voici quelques exemples :

- Intervention 101
- Formation sur les troubles mentaux
- Le traitement d'une plainte médicale
- La communication consciente
- Troubles de la personnalité : comment entrer en relation avec la personne derrière ce trouble
- Intervenir en santé mentale
- La protection des personnes vulnérables

En cours d'année, la politique de remboursement des dépenses, liée entre autres aux activités de formation, a été finalisée et adoptée par le conseil d'administration de la FCAAP.

Également, le comité s'est penché sur la faisabilité de capsules de formation en ligne, qui seraient disponibles en continu, notamment pour les nouveaux employés des CAAP partout au Québec. Par ailleurs, bon nombre de suggestions de formations en ligne ont été acheminées aux CAAP en cours d'année, mais en particulier en mars 2020, soit au début de la pandémie de la COVID-19.

La formation en quelques chiffres ...

318 Participations aux formations dispensées

81 % Taux de satisfaction du programme de formation

159 Répondants aux évaluations des formations

12 CAAP ont demandé des remboursements pour les formations

Perspectives 2020-2021

On ne peut passer sous silence l'impact qu'a eu la pandémie à coronavirus sur l'offre de formation. En effet, le comité s'est penché, tout au long de l'année, sur la planification de la rencontre annuelle 2020, qui devait avoir lieu en juin mais qui a finalement dû être reportée à 2021. Les formateurs contactés seront à nouveau sollicités en prévision de la reprise de l'événement.

Le comité PACQ aura possiblement à ajuster son offre en tenant compte de la situation pandémique et de son évolution, considérant les contraintes actuelles concernant les regroupements à l'intérieur.

Membres du comité

- Nathalie Dubois (co-responsable), FCAAP
- Josée Larivière (co-responsable), 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 d'ateliers 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 ateliers, la planification, l'organisation, l'envoi des invitations, l'inscription des participants, l'animation ainsi que l'évaluation de celles-ci.



En 2019-2020, un atelier a eu lieu dans le cadre de la rencontre annuelle au Manoir du Lac-Delage. Julie Si-rois, conseillère au CAAP Laurentides, et Julie-Karine Fortin, conseillère au CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, ont pris en charge l'organisation et l'animation de cet atelier sur le thème de la maltraitance, qui a réuni 14 participants.

Par ailleurs, à partir du mois de décembre, Marie-Pier Jolicoeur, coordonnatrice engagée par la FCAAP pour assurer le déploiement du nouveau service CAAP *sur le bail*, a également animé par visioconférence des ateliers spécifiques au nouveau mandat.



6.4.6 Le comité *ad hoc* des processus de travail

Dans le cadre de l'entente conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, il a été convenu qu'un processus de travail devrait être élaboré pour l'accompagnement, par les CAAP, des personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA) dans le règlement de leurs litiges en matière de baux.

Le comité *ad hoc* des processus de travail a donc été formé afin de supporter la conception de ce processus. Son mandat est de produire une représentation visuelle des processus sous la forme d'un organigramme, qui décrit les différentes étapes de façon simple et concise. D'octobre 2019 à février 2020, trois rencontres ont eu lieu. Lors de la rencontre de la table des DG, en février 2020, une première proposition a été déposée et il a été convenu qu'elle serait bonifiée par le comité dans les mois à venir.

Membres du comité

- Marie-Pier Jolicoeur (responsable), coordonnatrice au déploiement (jusqu'à son départ en février 2020), FCAAP
- Martin Sylvain, conseiller, CAAP Estrie
- Véronique Morneau, directrice générale, CAAP Côte-Nord
- Cyndie Lamontagne, conseillère, CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean

7. Perspectives 2020-2021

La COVID-19 rend les perspectives d'avenir pour le moins incertaines et nul doute que nous devons encore faire preuve de créativité et de flexibilité dans les prochains mois. Depuis le premier jour de la crise, les CAAP sont restés accessibles en tout temps. Nous nous sommes adaptés et nous continuerons d'être inventifs pour rejoindre la population en utilisant tous les moyens dont nous disposons. La Fédération compte redoubler d'efforts et d'énergie pour continuer à soutenir ses membres, et porter une réflexion commune sur la meilleure façon d'adapter l'offre de services selon l'évolution de la situation.

Poursuivre la coordination du déploiement du service CAAP *sur le bail* fait également partie de nos priorités. L'exercice 2020-2021 constituera la seconde année où nous offrirons ce nouveau service d'assistance et d'accompagnement aux personnes vivant en RPA. Ce sera certainement une année capitale pour amorcer notre réflexion sur sa pérennité.

Dès lors, quoi qu'il adienne dans les prochains mois, la FCAAP compte bien rester un interlocuteur de premier plan et poursuivre, avec ses membres, le développement des nombreux projets stimulants entrepris au cours de l'année écoulée, dans le but, entre autres, d'améliorer la qualité de nos services et de nos communications.



Besoin d'aide ?

Appelez le CAAP de votre région

1 877 767-2227



fcaap

Fédération des CAAP
245, rue Soumande, bureau 214
Québec (QC) G1M 3H6
1 877 527-9339

fcaap.ca