



2022

2023

RAPPORT ANNUEL

Fédération
Centres d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



fcaap

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Fédération
Centres d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



fcaap

265, rue de la Couronne, bureau 110
Québec (Québec) G1K 6E1

418 527-9339

fcaap.ca

Table des matières

05_Présentation de la FCAAP

06_Mot de la présidente et de la directrice générale

08_Conseil d'administration

12_Ressources humaines

15_Services aux membres

28_Services rendus par les CAAP

36_Vie fédérative

42_Perspectives 2023-2024

Supervision

Nathalie Dubois

Coordination

Pierre Trahan

Rédaction

Équipe FCAAP (Nathalie Dubois, Pierre Trahan, Sébastien Harvey, Marie Gagnon, Maxime F. Giguère)

Contribution au contenu

Véronique Morneau,
directrice générale,
CAAP Côte-Nord

Serge Arel,
directeur général,
CAAP Estrie

Conception graphique

Maud Vermeulen

Crédits photo

Adobe Stock
FCAAP
Coalition pour la dignité des aînés
RPCU
Le Curateur public

© FCAAP, juin 2023

Présentation de la FCAAP

Mission

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

- regrouper et représenter les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) au plan national;
- faire rayonner l'offre de services des CAAP;
- contribuer au développement des CAAP;
- promouvoir le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et des personnes vivant en résidence privée pour aînés (RPA).

Historique

Le Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (RPOCAA) a été créé en 1995, à l'initiative même de ces organismes qui souhaitent 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 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, ainsi que le soutien au partage et à la concertation entre les CAAP membres. En 2022-2023, la FCAAP regroupait 14 des 16 CAAP du Québec¹.



1. Les CAAP Île-de-Montréal et Laval ne sont pas membres de la FCAAP.



**Céline
Robert**
Présidente

Mot de la présidente

Je suis particulièrement fière d'avoir assumé le rôle de présidente de la FCAAP au cours de la dernière année, qui fut aussi la première de mon mandat. Une expérience des plus enrichissantes mais ô combien stressante, particulièrement en début de mandat. Ceci étant dit, je veux d'emblée adresser toutes mes félicitations à l'équipe de la Fédération et, en particulier à Nathalie Dubois, directrice générale. Votre rigueur ainsi que votre professionnalisme font de vous une équipe formidable et investie. Votre engagement a permis à la Fédération d'avancer dans de nombreux dossiers. Merci également aux directions des CAAP, à leurs équipes de travail respectives et aux membres de C.A. pour leur implication extraordinaire dans notre fédération. Vous êtes notre raison d'exister !

Au cours de cette année, les membres de notre conseil d'administration, guidés entre autres par la nouvelle planification stratégique 2022-2025, ont réalisé un travail colossal : la bonification des salaires des employés de la FCAAP; un nouveau contrat de travail pour notre directrice générale; l'adoption d'une politique de télétravail, ainsi que d'une nouvelle politique de remboursement; la mise en place de la Table des administrateurs délégués; etc. Le renforcement de nos relations partenariales avec, notamment, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), mais aussi avec le Collège des médecins du Québec (CMQ) et le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) mérite d'être souligné. Merci aux membres du conseil d'administration pour votre implication soutenue.

Pour terminer, je voudrais dire à nos membres que nous restons extrêmement attentifs à vos besoins et avons à cœur d'y répondre.

Céline Robert

Présidente

« **Nous restons attentifs à vos besoins** »

Mot de la directrice générale

Une fois encore, l'année écoulée nous a apporté son lot de défis. Le premier d'entre eux a été celui de la croissance, puisque nous avons embauché trois nouvelles ressources au sein de l'équipe de travail de la Fédération. La première nous permettra d'améliorer nos communications numériques, la seconde de faire un pas de plus vers le développement de nouveaux partenariats et la troisième, de renforcer le soutien vis-à-vis de nos membres. Dans les prochains mois, nous travaillerons à amener notre équipe à maturité pour répondre encore mieux aux besoins des CAAP. Je suis fière du chemin parcouru avec eux et pressée d'aller encore plus loin !

Le second défi a été d'assurer une meilleure intégration des deux mandats des CAAP, à savoir le régime d'examen des plaintes (REP) et *CAAP sur le bail*. Nous sommes sur la bonne voie, mais il nous reste du chemin à parcourir !

Nous avons également consacré beaucoup de temps et d'énergie à la mobilisation de nos membres et au soutien de leur pratique. Le nombre de groupes de codéveloppement est ainsi passé de trois à quatre. Ce sont maintenant 41 conseillers et conseillères qui participent à cette activité sur une base régulière. Juin 2022 a aussi marqué le retour de notre congrès annuel en présentiel avec un nombre record de participants. Plus de 70 personnes ont profité de nos activités de formation et ont assisté à l'assemblée générale annuelle, signe de la vitalité actuelle de notre fédération.

Pour terminer, je tiens à souligner le retour du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean parmi nos membres. Nous sommes heureux de les retrouver ! Il me reste à adresser un énorme merci à toutes les personnes qui s'impliquent dans notre belle fédération et en particulier dans ses comités de travail. Membres des directions générales, des conseils d'administration, du personnel, ... cette Fédération est la vôtre !

Nathalie Dubois

Directrice générale



**Nathalie
Dubois**

Directrice
générale

« Cette Fédération est la vôtre! »»

Conseil d'administration

La FCAAP a un conseil d'administration (C.A.) constitué de cinq administrateurs, élus parmi les 28 délégués des CAAP membres. Depuis la dernière révision des règlements généraux en novembre 2021, deux administrateurs sont désormais élus parmi les directeurs généraux et trois autres parmi les administrateurs des conseils d'administration. 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.

Les membres

À l'issue de l'assemblée générale annuelle, qui s'est déroulée en présence, à Bécancour, le 14 juin 2022, Véronique Morneau (CAAP Côte-Nord) a comblé, après élection, la place laissée vacante au sein du conseil d'administration, à la suite du départ de Marjolaine Massicotte (CAAP Mauricie-Centre-du-Québec). Manon Cloutier (CAAP Chaudière-Appalaches) a, quant à elle, été reconduite dans son mandat.

Nous tenons à remercier tout spécialement Marjolaine Massicotte pour ses nombreuses années d'implication, non seulement au sein du réseau des CAAP, mais également sur notre conseil d'administration.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2023

Présidente

Céline Robert
(CAAP Abitibi-Témiscamingue)

Vice-Président

Guy Monette
(CAAP Capitale-Nationale)

Trésorière

Manon Cloutier
(CAAP Chaudière-Appalaches)

Secrétaire

Serge Arel
(CAAP Estrie)

Administratrice

Véronique Morneau
(CAAP Côte-Nord)



Les rencontres du C. A.

Cette année, le conseil d'administration a tenu huit rencontres. Deux d'entre elles ont permis aux membres du C. A. de se rencontrer physiquement, à Québec, les 21 et 22 avril, ainsi que les 27 et 28 octobre 2022. Les autres rencontres ont eu lieu par visioconférence.

De nombreux dossiers touchant la gouvernance et la vie fédérative ont, une fois encore, retenu l'attention des administrateurs :

- La préparation des prévisions budgétaires annuelles et leur suivi;
- L'approbation de la demande de subvention PSOC² et de la reddition de compte;
- L'approbation du plan d'action 2022-2023 de la FCAAP;
- La mise en place de la table des administrateurs délégués;
- Le retour du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean au sein de la Fédération;
- Le contrat de travail de la directrice générale;
- La nouvelle échelle salariale des employés;
- La mise en place du comité de gouvernance;
- La révision de politiques existantes et l'adoption d'une nouvelle politique.

Parmi ces dossiers, certains ont exigé de la part de nos administrateurs beaucoup de temps et d'implication.

1. La mise en place d'un comité de gouvernance

Parmi les points soulevés dans l'analyse organisationnelle, menée par Luc Samama de la firme *Conjonctures – Affaires publiques* en 2020, se trouvait la proposition de fusionner les différents comités relevant du C. A. (comité des politiques internes, comité d'évaluation de la satisfaction des membres et comité d'évaluation de la directrice générale) en un seul et même comité : le comité de gouvernance. C'est désormais chose faite !

Le mandat du comité de gouvernance est le suivant :

- Amender les politiques existantes ou en proposer de nouvelles, avec le soutien de la directrice générale;
- Proposer des modifications aux règlements généraux;
- Évaluer la satisfaction des membres;
- Évaluer la directrice générale;
- Évaluer le fonctionnement et la composition du C. A.;
- S'assurer d'une saine gouvernance.

2. Programme de soutien aux organismes communautaires.

Le comité s'est réuni à deux occasions cette année par visioconférence. Il s'est penché sur les dossiers suivants :

- La mise à jour des différentes politiques de remboursement des frais de dépenses. L'une est destinée aux CAAP membres de la FCAAP, une seconde aux CAAP non-membres et une troisième aux employés de la Fédération;
- La mise à jour de l'échelle salariale, qui est passée de 10 à 8 échelons. Les membres du comité en ont profité pour proposer au C. A. une bonification de cette échelle;
- La rédaction d'une nouvelle politique consacrée au télétravail, afin de compléter la politique RH adoptée l'an dernier;
- Une proposition de contrat de travail pour la directrice générale, laquelle a été, par la suite, déposée et acceptée par l'ensemble des membres du C. A..

Membres

- Céline Robert, CAAP Abitibi-Témiscamingue
- Manon Cloutier, CAAP Chaudière-Appalaches
- Serge Arel, CAAP Estrie

2. La table des administrateurs délégués

Sous la responsabilité de Guy Monette, le comité de réflexion constitué l'an dernier a poursuivi ses travaux afin de mettre en place une Table des administrateurs délégués. Le comité a esquissé les contours du mode de fonctionnement de la table dans un document, lequel sera proposé aux administrateurs délégués au congrès annuel 2023.

Le comité s'est rencontré à trois reprises cette année. Par ailleurs, une rencontre des administrateurs délégués s'est tenue avec la direction générale de la FCAAP, le 2 mars 2023. L'objectif de cet échange était d'expliquer aux administrateurs la structure de la FCAAP et de sonder leurs besoins, notamment sur le plan de la formation.

Membres

- Guy Monette, CAAP Capitale-Nationale
- Manon Cloutier, CAAP Chaudière-Appalaches
- Céline Robert, CAAP Abitibi-Témiscamingue
- Annie Lévesque, CAAP Bas-Saint-Laurent
- Michel Grenon, CAAP Laurentides



03

Ressources humaines

En près de 30 années d'existence, la FCAAP n'a jamais connu une telle croissance sur le plan des ressources humaines. Le programme de formation et la confirmation du mandat *CAAP sur le bail*, entre autres, nous ont permis de recruter trois personnes additionnelles, ce qui nous permet de bonifier au quotidien notre offre de services vis-à-vis de nos membres.

Nous avons donc accueilli dans notre équipe Maud Vermeulen, à titre de conseillère en communication numérique et design graphique, Marie Gagnon, à titre de conseillère aux partenariats stratégiques ainsi que Maxime F. Giguère à titre de conseiller soutien aux membres.

Bienvenue dans l'équipe !

MEMBRES DE L'ÉQUIPE FCAAP AU 31 MARS 2023

Nathalie Dubois
Directrice générale

Sébastien Harvey
Conseiller au soutien aux membres

Pierre Trahan
Conseiller aux communications

Cécile Gallant
Adjointe administrative

Maud Vermeulen
Conseillère en communication numérique
et design graphique

Marie Gagnon
Conseillère aux partenariats stratégiques

Maxime F. Giguère
Conseiller au soutien aux membres



La direction générale et le conseil d'administration de la FCAAP tiennent une fois de plus à saluer l'excellence du travail de Sébastien Harvey qui, à plusieurs reprises cette année, s'est distingué dans la rédaction de documents stratégiques pour notre Fédération.

Nos remerciements aussi à Martin Sylvain, conseiller au CAAP Estrie, pour l'année passée au sein de notre équipe.

Maud Vermeulen

Maud a étudié le design graphique à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) avant de retourner vivre en Europe où elle a travaillé dans ce domaine tout en allant chercher des compétences supplémentaires en gestion de projets artistiques et culturels. Elle a ensuite ajouté à son bagage un savoir-faire et savoir-être de terrain en techniques de loisirs. Aujourd'hui, elle allie ces différentes qualifications pour travailler dans le milieu communautaire principalement, et tenter d'assurer l'équilibre nécessaire à son bien-être entre temps passé devant l'ordinateur et contact avec des êtres humains sympathiques !



Marie Gagnon

Marie détient un baccalauréat et une maîtrise en service social de l'Université Laval. Après avoir travaillé quelques années en recherche au Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS), elle fait le saut dans la fonction publique québécoise en travaillant à l'Office des personnes handicapées du Québec, au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) puis au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Elle a notamment été impliquée dans la réalisation de la Politique nationale pour les personnes proches aidantes et du plan d'action qui en découle. En décembre 2022, elle décide de relever de nouveaux défis en acceptant de rejoindre la FCAAP. À travers ses expériences diversifiées, elle a côtoyé un nombre important d'organismes communautaires et est heureuse de pouvoir y poursuivre son parcours professionnel.



Maxime F. Giguère

Maxime a travaillé pendant huit ans en relation d'aide, principalement auprès d'enfants autistes et de leur famille, et a coordonné un programme d'intégration de ces enfants en camp de jour. Il a par la suite réalisé des études de premier cycle en psychoéducation et en philosophie, et a complété en 2022 une maîtrise en philosophie. Ses recherches académiques portaient principalement sur les groupes de patients psychiatriques et son mémoire a été inscrit au tableau d'honneur de la Faculté des études supérieures. Son parcours académique lui a permis de développer des compétences techniques et logicielles en travaillant sur des projets de recherche, et des compétences didactiques en multipliant les conférences, les publications et l'enseignement universitaire. Après ses études, il a effectué du soutien logiciel en santé à la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL), avant d'arriver à la FCAAP.





Services aux membres

Cette année encore, la collaboration entre l'équipe de la FCAAP et ses membres a occupé une place importante. La Table des directeurs généraux ainsi que les différents comités continuent d'être des pôles d'échanges et de décisions importants, où chacune et chacun a le loisir d'exprimer ses attentes et son opinion. Les conseillers et conseillères des CAAP ont également poursuivi leur implication au sein des différents comités.

Soutien aux membres dans leur pratique

1. Coordination du codéveloppement

Le codéveloppement est une approche de formation qui mise sur les interactions entre les participants pour favoriser l'atteinte d'un objectif fondamental : améliorer leur pratique professionnelle.


Il s'agit d'une communauté d'apprentissage réunie autour d'une même méthode : l'étude attentive d'une situation vécue permettant le partage de savoirs pratiques et, parfois, de connaissances théoriques. Chaque groupe priorise le partage d'expériences, la réflexion individuelle et collective et les interactions structurées. Il vise à élargir les capacités d'action et de réflexion de chaque membre du groupe. Un quatrième groupe a été créé à l'été 2022, témoignant du succès de la formule. Chacun de ces groupes réunit entre 8 et 11 conseillers et conseillères qui, sauf exception, proviennent de CAAP différents.

Les rencontres se font sur une base régulière tout au long de l'année. Ainsi, chacun des groupes s'est réuni entre six et huit fois, pour un total de 28 rencontres de trois heures environ. Chacun des groupes a une personne responsable qui s'assure du bon fonctionnement des rencontres et de maintenir le lien avec la FCAAP.

Pour l'année 2022-2023, les responsables des groupes de codéveloppement étaient :

- Ernst Caze, conseiller, CAAP Capitale-Nationale;
- Geneviève Dessureault, conseillère, CAAP Mauricie-Centre-du-Québec;
- Serge Pratte, conseiller, CAAP Laurentides;
- Martin Sylvain, conseiller, FCAAP.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de leur groupe et d'échanger sur leurs meilleures pratiques, les responsables se sont rencontrés à quatre reprises au cours de la dernière année.



Cette année a également vu une consolidation du fonctionnement du codéveloppement. En réponse aux constats posés l'année précédente, les responsabilités (convocation, animation, etc.) ont été mieux partagées entre tous les participants.

Les sujets traités ont touché autant au service *CAAP sur le bail* qu'au mandat relatif au REP. Un bilan de l'année sera fait en mai 2023 en présence de tous les participants.

2. Soutien individuel aux directions générales et au personnel des CAAP

Sébastien Harvey, conseiller au soutien aux membres, reçoit régulièrement des questions d'ordre légal ou procédural en lien avec le bail et le Tribunal administratif du logement (TAL). Depuis l'automne, il est en lien avec un avocat spécialisé dans le droit du logement, Me Antoine Morneau-Sénéchal, afin de l'aider à répondre aux questions les plus pointues. Cette année, c'est près d'une trentaine de demandes qui ont été reçues de la part des conseillers et conseillères, et des directions générales des CAAP.

Le conseiller au soutien aux membres offre aussi un soutien technique individualisé aux CAAP en lien avec les outils informatiques mis en place par la FCAAP. Il a répondu à une quinzaine de demandes dans ce domaine.

3. Intranet et outils de travail collaboratifs (Teams et MS 365)

LA FCAAP a poursuivi l'animation et la gestion de ses plateformes SharePoint et Teams.

Le SharePoint s'adresse aux employés des CAAP membres et donne principalement accès à une bibliothèque, qui contient autant des documents de référence que des outils d'intervention. Des publications y sont ajoutées régulièrement afin de faire connaître les dernières publications de la FCAAP ou pour attirer l'attention des membres sur des éléments pertinents de l'actualité. Une nette augmentation de la fréquentation a pu être observée. Ainsi, compte tenu du fait que 90 personnes y sont inscrites, il est intéressant de savoir qu'une moyenne de 60 visites sont effectuées sur les publications d'actualité.

Les équipes créées sur Teams tardent à devenir les lieux d'échange souhaités. Pour y arriver, deux moyens ont été mis en place au cours de l'année : une série d'ateliers formatifs avec Marylin Bérubé, conseillère au CAAP Jamésie (voir p.19), et un projet pilote avec l'un des quatre groupes de codéveloppement. Ce projet pilote a confirmé la pertinence de l'outil proposé (Teams), mais a également mis en lumière certains enjeux techniques qui pourront être surmontés au cours de l'année qui vient. L'accompagnement devra aussi être poursuivi.



Formation continue

1. Formations collectives

En collaboration avec les comités, la FCAAP a offert aux CAAP plusieurs formations, lesquelles se sont adressées tant aux directions générales, aux membres des conseils d'administration qu'aux employés. Les voici présentées en ordre chronologique.

20 et 27 mai 2022 - *Bien jouer son rôle conseil*

Formatrice : Colette Côté, conseillère en ressources humaines agréées (CRHA).

Objectif : Présenter les différentes facettes du rôle-conseil et des stratégies et les interventions appropriées au contexte afin de répondre aux besoins du client.

Nombre de participants : 20

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés très satisfaits.

13 juin 2022 - *La santé globale*

Formatrice : Pamela Bérubé, Go RH firme-conseil

Objectif : En apprendre davantage sur le concept de santé globale en entreprise et aborder différents outils.

Nombre de participants : 33

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés plutôt satisfaits.

13 juin 2022 - *Contrer l'agressivité de la clientèle*

Formateur : Michel Oigny, travailleur social.

Objectif : Proposer différentes méthodes et outils d'intervention auprès de personnes agressives.

Nombre de participants : 40

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés satisfaits.



14 juin 2022 - Atelier sur la maltraitance organisationnelle

Animateurs : Sébastien Harvey et Martin Sylvain, FCAAP.

Objectif : Favoriser l'échange entre les conseillers et conseillères afin d'élargir la compréhension de la maltraitance organisationnelle.

Nombre de participants : 40

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés satisfaits.

12 et 26 octobre 2022 - Le louage résidentiel

Formateur : Me Antoine Morneau-Sénéchal.

Objectifs :

- Présenter l'organisation des tribunaux au Québec;
- Expliquer les fondements du droit civil;
- Présenter les droits et obligations des locataires;
- Faire comprendre la procédure devant le TAL;
- Montrer les particularités du bail d'un logement situé dans une RPA.

Nombre de participants : 49

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés très satisfaits.

3 novembre 2022 - Crédit d'impôt pour maintien à domicile

Formateurs : Jean-François Carignan et Yann Joncas, Revenu Québec.

Objectif : Renseigner sur les différentes règles fiscales régissant le crédit d'impôts pour maintien à domicile des aînés.

Nombre de participants : 47

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés plutôt satisfaits.

1^{er} décembre 2022 - La Direction de la protection de la jeunesse

Formatrice : Isabelle Martel, adjointe à la direction de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse, Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent.

Objectifs :

- Expliquer les grandes lignes de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ);
- Avoir un aperçu de la réforme à prévoir à la suite de la Commission Laurent;

- Décrire le processus typique d'un dossier et les différentes étapes que ce dossier doit franchir;
- Expliquer les règles de confidentialité propres aux dossiers de protection de la jeunesse;
- Expliquer le droit d'être accompagné et un aperçu des autres recours disponibles, outre le REP.

Nombre de participants : 53

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés satisfaits.

11 et 25 janvier, 8 et 22 février 2023 - Ateliers sur les outils Microsoft

Formatrice : Marilyn Bérubé, CAAP Jamésie.

Objectif : Favoriser la participation active des membres de la FCAAP aux outils de travail collaboratif (Teams et Sharepoint en particulier).

Nombre de participants : 39

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés assez satisfaits.

18 janvier 2023 - Présentation du nouveau règlement sur la certification

Formatrice : Mélanie Dionne, coordonnatrice à la Direction adjointe des résidences privées pour aînés et des ressources intermédiaires et de type familial, MSSS.

Objectifs :

- Décrire l'historique de la certification;
- Expliquer le processus de certification;
- Présenter le nouveau règlement.

Nombre de participants : 55

Évaluation de la satisfaction :

Une majorité de participants se sont déclarés plutôt insatisfaits.





1^{er} mars 2023 - *Le renouvellement du bail*

Formateur : Me Antoine Morneau-Sénéchal.

Objectifs :

- Expliquer le droit au maintien dans les lieux;
- Expliquer le processus de renouvellement (avis, réponse, recours, clause F, etc.);
- Expliquer la méthode de fixation de loyer et les pouvoirs du TAL en cette matière.

Nombre de participants : 62

Évaluation de la satisfaction : Une majorité de participants se sont déclarés très satisfaits.

2. Formations individuelles

Outre les formations collectives organisées par la FCAAP, les CAAP ont également bénéficié d'un budget additionnel allant de 3 000 \$ à 3 250 \$ par organisme, afin de combler les besoins de formation spécifiques à leurs équipes. La FCAAP avait par ailleurs négocié avec l'Université Laval un bloc de 20 journées de formation à distance, disponibles parmi le catalogue en ligne de l'université.

Voici quelques exemples de formations suivies :

- Les bases de l'intervention auprès de la clientèle présentant un trouble de personnalité
- La marque employeur
- La santé des peuples autochtones : déterminants sociaux de la santé et mobilisation communautaire
- Les obligations fiscales des organismes à but non lucratif (OBNL)
- La réforme des mesures de protection
- Améliorez la rédaction de vos écrits
- Démystifions l'aide médicale à mourir
- Piwaseha – Cultures et réalités autochtones
- La gestion des conflits
- Violence des usagers
- Exercer ses habiletés politiques au quotidien

Représentations, relations publiques et communications

Plus de 78 actions entreprises

- 60 actions de représentation
- 3 entrevues radio
- 1 entrevue télévisée
- 3 mémoires
- 2 séances d'information en présence et 1 webinaire
- 1 campagne média nationale multiplateforme
- 5 communiqués de presse
- 2 capsules vidéo
- 1 plan de communication

1. Représentations et partenariat

Comme prévu à son plan d'action 2022-2023, la FCAAP a continué à consolider ses liens avec ses principaux partenaires, mais elle en a aussi développé de nouveaux. Seule ou en collaboration avec ses membres, la FCAAP a mené cette année 60 actions de représentation. Parmi celles-ci, notons :

- **La table ronde intitulée « États généraux sur les conditions de vie des aînés »,** organisée par la Coalition pour la dignité des aînés³, qui a eu lieu le 3 mai 2022, à Québec. La directrice générale, Nathalie Dubois, a eu l'occasion de s'y exprimer sur différents enjeux et, en particulier, sur la santé et la défense des droits. Plus de 100 participants issus de diverses sphères de la société civile étaient rassemblés pour plaider en faveur d'actions concrètes favorisant les conditions de vie des aînés.



3. La Coalition pour la dignité des aînés est un regroupement d'associations nationales de personnes âgées constituant un interlocuteur privilégié auprès du gouvernement.



- **Le Congrès annuel du RPCU**, qui s'est tenu à Rivière-du-Loup du 12 au 14 octobre 2022. Sébastien Harvey et Nathalie Dubois y ont présenté un atelier sur les droits, les obligations et les recours possibles des personnes vivant en RPA. Au cours de la soirée de gala, Nathalie Dubois a remis le Prix d'Excellence du RPCU dans la catégorie *Accompagnement* au comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval, et ce, à titre de membre du jury. La FCAAP a également tenu un kiosque d'informations, avec le soutien de Réjeanne Hudon, conseillère au CAAP Bas-Saint-Laurent.

- **Le lancement de la nouvelle loi pour mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité**, qui a eu lieu à Montréal le 27 octobre 2022, et auquel Sébastien Harvey a pu assister. Outre le Curateur public qui est responsable de cette nouvelle loi, plusieurs partenaires ayant participé à sa conception étaient présents. Parmi ceux-ci, on retrouve l'Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec, la Fédération des mouvements Personne d'abord du Québec, la FADOQ et la Société québécoise de la déficience intellectuelle.





- **Le colloque du Community Health and Social services Network (CHSSN)**, qui s'est tenu à Québec, le 18 janvier 2023. Angela Moore, conseillère au CAAP Estrie, y a fait une présentation bilingue sur les services offerts par les CAAP aux usagers du RSSS. Par la suite, Nathalie Dubois et Jennifer Johnson, directrice générale, CHSSN, ont dévoilé une capsule vidéo réalisée par la FCAAP, avec le soutien financier du CHSSN. En marge de cet événement, la FCAAP a également tenu un kiosque d'informations, avec le soutien d'Angela et de Christine Rousseau, conseillère au CAAP Capitale-Nationale.



- **La Journée de l'APPUI**, qui s'est tenue à Montréal le 29 mars dernier sous le thème la proche aide en cœur. Julie Sirois, conseillère au CAAP Laurentides, et Estephany Fernandez Suero, conseillère au CAAP Montérégie ont tenu le kiosque et présenté les services des CAAP. Cette journée fut une belle occasion d'échanger sur le soutien et la reconnaissance des proches aidants pour les membres d'organismes communautaires, du réseau de la santé et des services sociaux, les chercheuses et chercheurs qui étaient présents à l'événement.



Émilie VERRA BIENTÔT LE JOUR

La FCAAP a poursuivi, à titre de partenaire provincial, sa participation à l'élaboration d'un outil d'accompagnement en trajectoire domiciliaire pour une clientèle aînée, lequel sera dénommé Émilie. Cet outil en ligne est conçu par le Centre de recherche sur le vieillissement, le Laboratoire d'innovation par et pour les aînés et l'Université de Sherbrooke. Les autres partenaires de validation sont le Réseau FADOQ, FADOQ Estrie et l'Appui pour les proches aidants.

Émilie permettra d'informer une clientèle aînée faisant face à des enjeux d'hébergement et d'aider ces personnes à soutenir leur réflexion et leurs décisions en lien avec leur milieu de vie actuel et futur. Le comité de travail, situé à Sherbrooke, soutient l'équipe de création et de programmation à valider des maquettes ainsi que la navigation, en fonction de la clientèle cible.

La FCAAP participe au comité d'orientation, ainsi qu'au comité de pilotage. Elle y est respectivement représentée par Sébastien Harvey et Serge Arel, directeur général du CAAP Estrie.

- **La participation au Jury national des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux.** Véronique Morneau, directrice générale du CAAP Côte-Nord, a été déléguée par la FCAAP pour faire partie du Jury national des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux 2023. À ce titre, elle a eu le mandat, cet hiver, de sélectionner les candidatures qui seront recommandées aux ministres comme lauréates des *Prix d'excellence* et des *Mentions d'honneur* pour les établissements de santé et des services sociaux. Un prix *Coup de cœur* des ministres a aussi été sélectionné.

Une rencontre du jury national a eu lieu le 15 mars 2023 et plus d'une vingtaine de candidatures ont été évaluées par ses membres. La tâche n'a pas été facile, le Québec regorge de personnes motivées et de projets innovants. Les gagnants seront dévoilés lors du Gala de reconnaissance le 11 mai 2023, à Québec.

Enfin, de très nombreux échanges ont également eu lieu tout au long de l'année avec nos partenaires gouvernementaux, et en particulier la Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ) du MSSS, le MAMH mais aussi la Société d'habitation du Québec (SHQ). Notons, aussi, que nos projets en cours nous ont amené à rencontrer des représentants du CMQ à plusieurs reprises.

2. Relations publiques

La FCAAP s'est illustrée dans la sphère publique à deux reprises cette année. Tout d'abord, elle a déposé, en mai 2022, ses commentaires sur le nouveau Projet de règlement concernant la certification des RPA, auprès du MSSS.

En mars 2023, la FCAAP a également déposé, auprès du TAL, ses commentaires en réaction au projet de règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation de loyer, publié à la Gazette officielle du 25 janvier 2023. Dans ce document, elle y exprime son désaccord quant à l'ajout d'un nouvel indice (voir p. 38).

Par ailleurs, la FCAAP a publié cinq communiqués de presse sur des sujets variés tels que le lancement des capsules vidéo visant à mieux informer les personnes âgées vivant en RPA, le dépôt du mémoire au TAL évoqué ci-avant et le lancement d'un nouvel outil destiné à la communauté anglophone pour mieux connaître leurs droits en santé et les services offerts par les CAAP. Ce dernier sujet a, par ailleurs, fait l'objet d'une belle couverture médiatique, notamment dans les médias anglophones.

3. Communications

Pour faire suite à la Planification stratégique 2022-2025, la FCAAP a élaboré un plan de communication, étalé sur trois années, dans le but de contribuer activement à l'atteinte des objectifs définis par cette planification.

Principalement associé à l'enjeu 3 de la planification stratégique, intitulé *Rayonnement des CAAP et de la FCAAP*, le plan de communication s'articule autour de trois objectifs :

- Accroître la notoriété des CAAP et de la FCAAP;
- Promouvoir l'offre de services globale des CAAP;
- Devenir l'interlocuteur privilégié concernant les enjeux liés aux mandats des CAAP.



La FCAAP s'est également dotée d'un plan d'action en communication pour l'année 2022-2023 dont voici les principales réalisations :

Deux capsules vidéo d'information

À l'invitation du CHSSN, la Fédération a produit une capsule vidéo en anglais, intitulée « What the CAAP can do for you? », dont l'objectif était de mieux informer la communauté anglophone sur ses droits en santé, mais également sur le soutien que les CAAP peuvent lui offrir pour les faire respecter. Le CHSSN a contribué financièrement à sa réalisation, par l'entremise d'une subvention de Santé Canada. Profitant de l'occasion, la FCAAP a également produit une version française de cet outil (Qu'est-ce que le CAAP peut faire pour vous ?), en adaptant le contenu et les témoignages. Les deux capsules sont maintenant disponibles sur le site internet de la FCAAP.



Une campagne média CAAP sur le bail

En mars 2023, la FCAAP a lancé une campagne média d'envergure nationale dans les quotidiens du groupe Québecor, soit le Journal de Québec et le Journal de Montréal. Celle-ci était axée sur le service CAAP sur le bail. Des bandeaux publicitaires ont également été visibles sur les supports numériques de Québecor et sur nos réseaux sociaux. Le bandeau publicitaire affiché sur notre page Facebook a ainsi touché plus de 16 000 personnes. Il s'agit là du plus gros investissement publicitaire jamais réalisé par notre réseau et les retombées ont été très positives. Certains CAAP ont, en effet, constaté une hausse de leur volume d'appels.

Un recours accru aux outils numériques

Au cours de l'année écoulée, la FCAAP a intensifié l'utilisation des outils numériques dont elle dispose (Facebook, infolettre automatisée, site internet). L'objectif premier est bien sûr de promouvoir les services offerts par les CAAP mais aussi de mettre en avant certaines de nos actions visant à alimenter le débat public sur les droits des usagers et des résidents.

L'embauche d'une nouvelle ressource (Maud Vermeulen) au sein de notre équipe a ainsi permis la mise en place d'une infolettre récurrente. Sept envois ont été réalisés (contre cinq l'an dernier) et le taux d'ouverture de l'infolettre est en augmentation (59 % contre 48 % en 2021-2022). Par ailleurs, nous avons accru notre présence sur les réseaux sociaux. La consultation de notre page Facebook est en forte hausse grâce à des publications diverses et régulières, et nous avons créé une nouvelle page sur Instagram. Nous comptons poursuivre dans cette voie l'année prochaine.



Services rendus par les CAAP

Services offerts aux usagers du RSSS

Les CAAP sont des organismes communautaires régionaux mandatés⁴, par le ministre de la Santé et des Services sociaux, depuis 1993, pour assister et accompagner les usagers du RSSS 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 différents types de services.

1. 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, au REP et aux autres recours possibles. Il s'agit aussi parfois de rediriger la personne auprès de ressources pouvant répondre à ses besoins spécifiques exprimés.

Ce service permet d'accueillir les personnes, de trouver l'information pertinente qui répondra à leurs questions ou besoins, tout en s'assurant qu'elle soit bien comprise.

2. Le soutien-conseil

Il s'agit d'un service de soutien, d'accompagnement et de conseil à la personne pour favoriser le respect de ses droits sans avoir nécessairement recours à la démarche de plainte. Parfois, le soutien apporté à la personne a pour but de faciliter sa démarche, en regard d'un autre recours, ou d'effectuer des recherches pour trouver l'information qui répondra à ses besoins. Entre autres exemples, il peut s'agir d'une demande d'accès au dossier médical ou psychosocial.

3. Le signalement

Le signalement permet d'obtenir l'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen sans qu'il y ait dépôt d'une plainte. Tout citoyen témoin d'une situation qui, selon lui, menace l'intégrité ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou qui désire garder l'anonymat peut faire un signalement. Le CAAP peut lui aussi faire un signalement lorsque les circonstances le commandent.

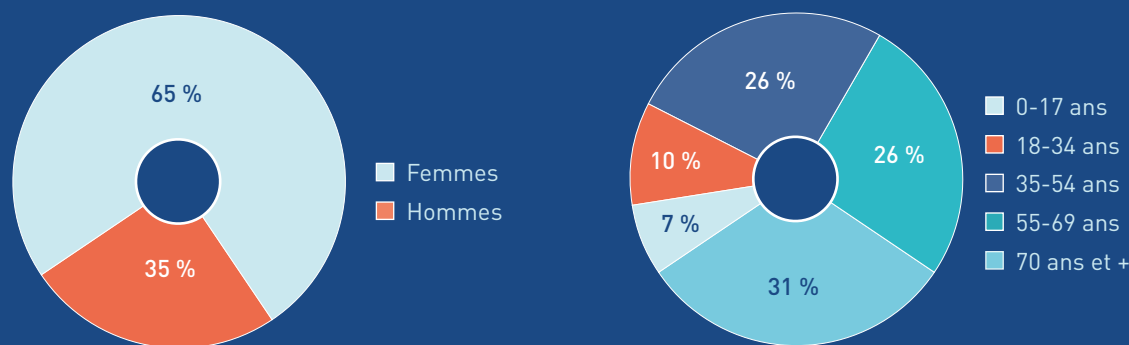
4. En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 76.6, 76.7 et 337.

4. La démarche de plainte

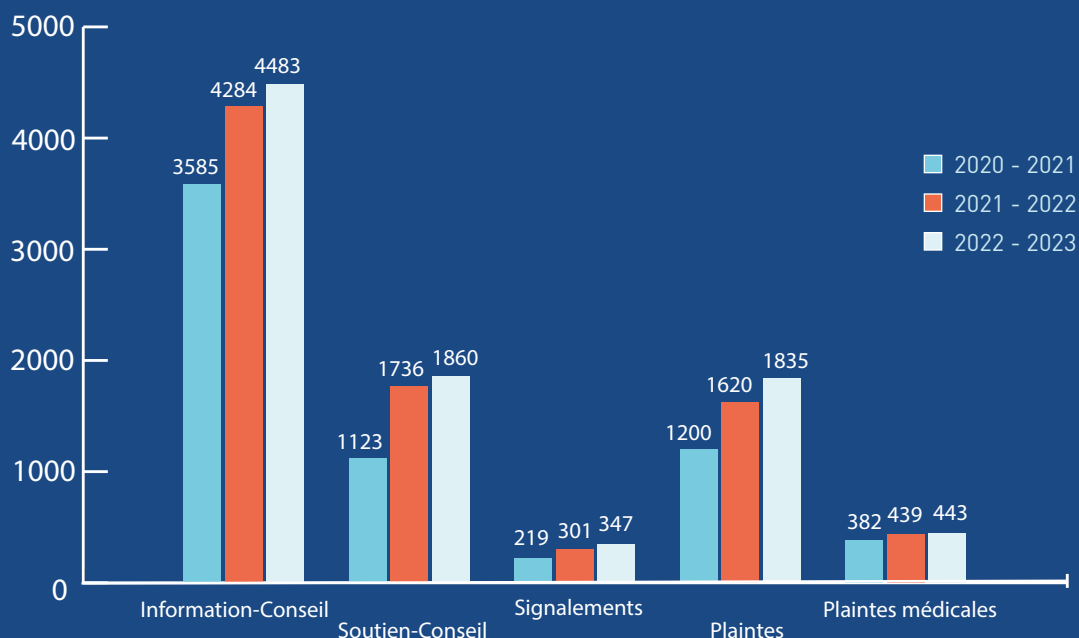
Ce service a pour but d'accompagner la personne dans le dépôt d'une plainte à propos des services reçus ou qu'elle aurait dû recevoir dans le RSSS. Il s'agit de l'assister et de l'accompagner avant, pendant et après le dépôt de sa plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et du Protecteur du citoyen. Dans le cas d'une plainte médicale, les instances concernées sont le médecin examinateur, le comité de révision ou le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ET DES SERVICES

Données sociodémographiques



REP - Services rendus⁵



5. Ces données statistiques couvrent les services rendus par les 14 CAAP membres de la FCAAP. Elles excluent les régions de Laval et de l'Île-de-Montréal

FAITS SAILLANTS

Cette année, nous avons opté pour une présentation plus détaillée des différents services offerts par les CAAP. Désormais, vous pouvez distinguer, dans le graphique ci-avant, l'information-conseil, le soutien-conseil, les démarches de plaintes, mais également les signalements et les plaintes médicales. Cette nouvelle présentation nous permet d'affiner notre analyse.

Voici nos principaux constats par rapport aux données présentées :

1. 65 % des personnes qui utilisent les services des CAAP sont de sexe féminin et 35 % sont de sexe masculin.
2. En moyenne, 57 % de la clientèle des CAAP est âgée de 55 ans et plus.
3. Après un ralentissement en 2020-2021, en raison de la pandémie de COVID-19, le nombre de services offerts est en augmentation. Les signalements connaissent la hausse la plus marquée (15 %), suivis par les plaintes (13 %). Le nombre de plaintes médicales reste constant, mais constitue néanmoins près de 20 % de l'ensemble des plaintes.
4. Le soutien-conseil représente près de 42 % des démarches d'assistance. Cela nous indique que, dans quatre cas sur dix, la finalité de la démarche n'est pas une plainte, mais elle traduit davantage un besoin de soutien.
5. Dans plus de 35 % des cas, l'utilisateur n'est pas la personne qui fait la démarche. Il est accompagné d'un représentant (préssumé ou désigné) ou d'un tiers.
6. Dans le cadre des services d'assistance, les principaux motifs d'insatisfaction restent inchangés par rapport à l'an dernier :
 - Les soins et les services dispensés (41 %)
 - L'accessibilité et la continuité des soins (23 %)
 - Les relations interpersonnelles (17 %)
 - L'organisation du milieu et les ressources matérielles (9 %)
7. La très grande majorité des services d'assistance concerne les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (40 %). Cela étant dit, près de 22 % touchent les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), ce qui représente une hausse de 36,5 % par rapport à l'an passé. Les autres secteurs les plus visés sont les centres locaux de services communautaires (CLSC) avec 11 %, et les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) avec 6 %.



Services offerts aux locataires en RPA

Les CAAP du Québec⁶ ont aussi le mandat d'informer, d'assister et d'accompagner les personnes âgées vivant en RPA dans le règlement des litiges les opposant aux propriétaires ou aux gestionnaires de leur résidence.

Les conseillers et les conseillères des CAAP sont donc en mesure :

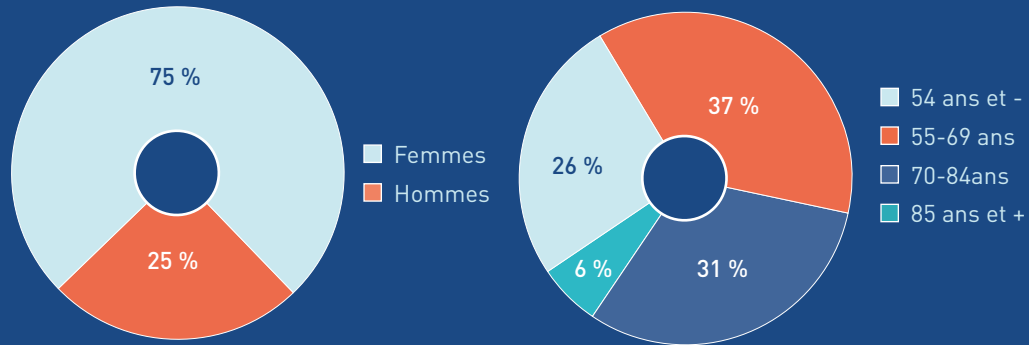
- D'informer individuellement ou collectivement les résidents sur le bail, notamment en ce qui a trait aux dispositions générales du Code civil sur le bail, aux dispositions d'ordre public et à la présence, dans un bail, de dispositions pouvant être illégales, aux règles du Code civil concernant la résiliation d'un bail et l'éviction, aux dispositions du Règlement sur les critères de fixation de loyer, concernant le coût du loyer et le coût des services, etc.
- D'assister et accompagner les résidents pour, par exemple, constituer leur dossier (lettres, formulaires, etc.) ou pour se préparer à une éventuelle entente avec le gestionnaire de la résidence. Ils peuvent aussi, le cas échéant, les accompagner à une séance de conciliation ou à une audience dans le cadre d'un recours auprès du TAL.

Notre modèle d'intervention favorise l'autonomie et le pouvoir d'agir des personnes âgées. Il s'agit d'une approche personnalisée basée sur la résolution de problèmes et qui favorise les ententes hors cour, selon le choix des personnes que nous accompagnons. Nous privilégions l'éducation populaire et la sensibilisation auprès des personnes âgées et de leurs proches aidants. Il s'agit d'un service de proximité qui permet une présence physique auprès des personnes âgées et de leurs proches, lorsque c'est utile, ou qui offre des solutions facilitant l'utilisation des technologies de communication, lorsque c'est nécessaire.

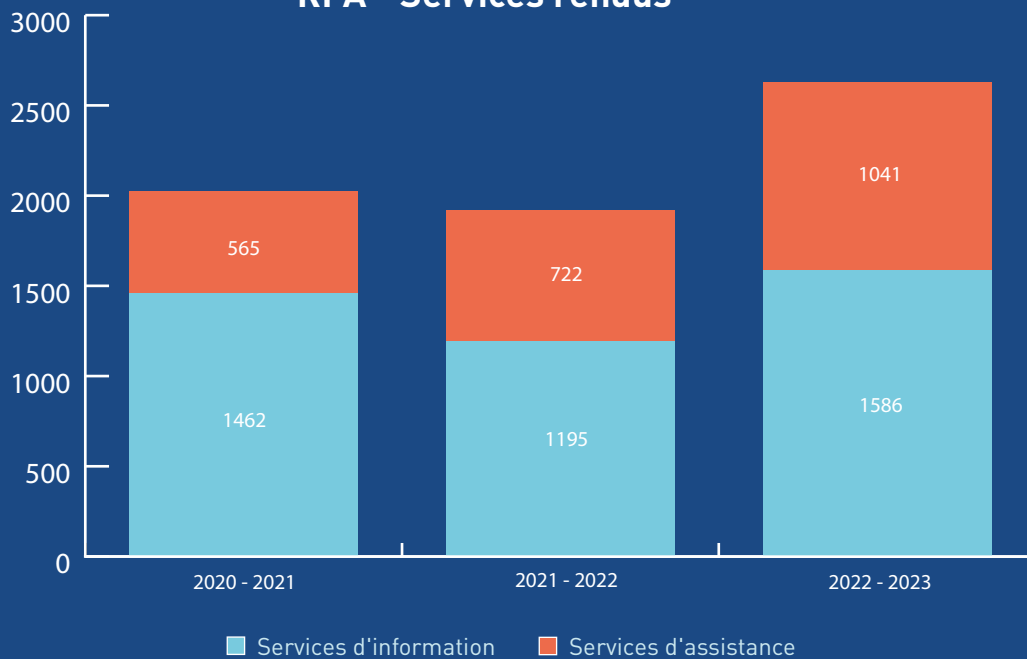
6. Dans la région de Laval, le service *CAAP sur le bail* est offert par Dira-Laval.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ET DES SERVICES

Données sociodémographiques



RPA - Services rendus⁷



Au cours de l'année 2022-2023, ce sont **1 041 services d'assistance** (722 l'année précédente)⁸ et **1 586 services d'information** (1 195 l'année précédente) qui ont été offerts par les CAAP membres de la FCAAP. Cela représente des augmentations respectives de 43 % et de 33 % par rapport à l'année 2021-2022.


7. Ces chiffres incluent l'assistance à une trentaine de demandes conjointes au cours de l'année 2022-2023 et une vingtaine en 2021-2022.

8. Les données 2022-2023 concernant les services d'assistance incluent les demandes conjointes, ce qui n'était pas le cas l'année précédente.

FAITS SAILLANTS

Voici nos principaux constats concernant les services rendus aux locataires en RPA :

- Une majorité de notre clientèle est représentée par des proches aidants (représentants légaux ou non) ou des professionnels qui sont en lien avec les locataires (professionnels liés au soutien à domicile particulièrement). Cette catégorie représente 63 % des services d'assistance et 44 % des services d'information.
- Les femmes représentent plus de 75 % des personnes ayant recours à nos services. En isolant les locataires qui font appel à nos services, nous constatons encore une fois cette année que 68 % sont des femmes. Ce qui pourrait laisser penser que celles-ci ont plus de facilité à solliciter notre aide.
- Les demandes conjointes représentent aussi un service d'assistance. Les conseillers et les conseillères des CAAP en ont accompagné une trentaine. La dernière année confirme que les demandes conjointes exigent énormément de temps : rencontres avec les locataires seuls et en groupes; assistance lors de rencontres avec les gestionnaires; entretiens à différentes étapes du processus (planification, tentative d'une entente entre les parties, organisation du recours au TAL); collecte des documents et assistance pour les remplir, préparation des conférences de gestion, des audiences, etc. Toutes les demandes conjointes que nous avons accompagnées cette année concernaient un recours en diminution de loyer consécutif à l'interruption de plusieurs services durant la pandémie.

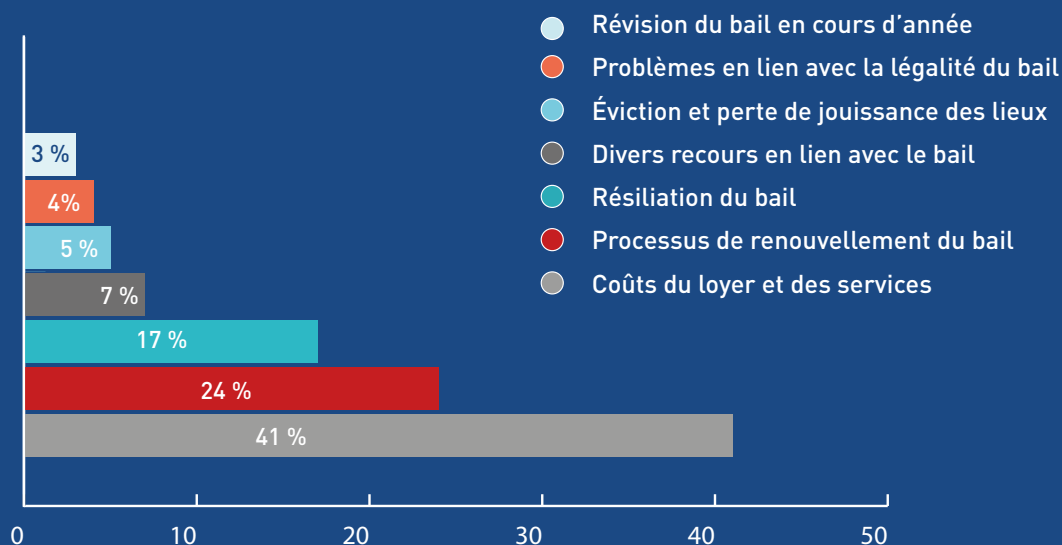


« On informe les personnes sur leurs droits et leurs obligations en tant que résidents, on les soutient dans leurs démarches et on les aide à y aller un pas à la fois. »

Christine Rousseau
Conseillère,
CAAP Capitale-Nationale

Principaux motifs de consultation

(services d'assistance et d'information confondus, excluant les demandes conjointes)

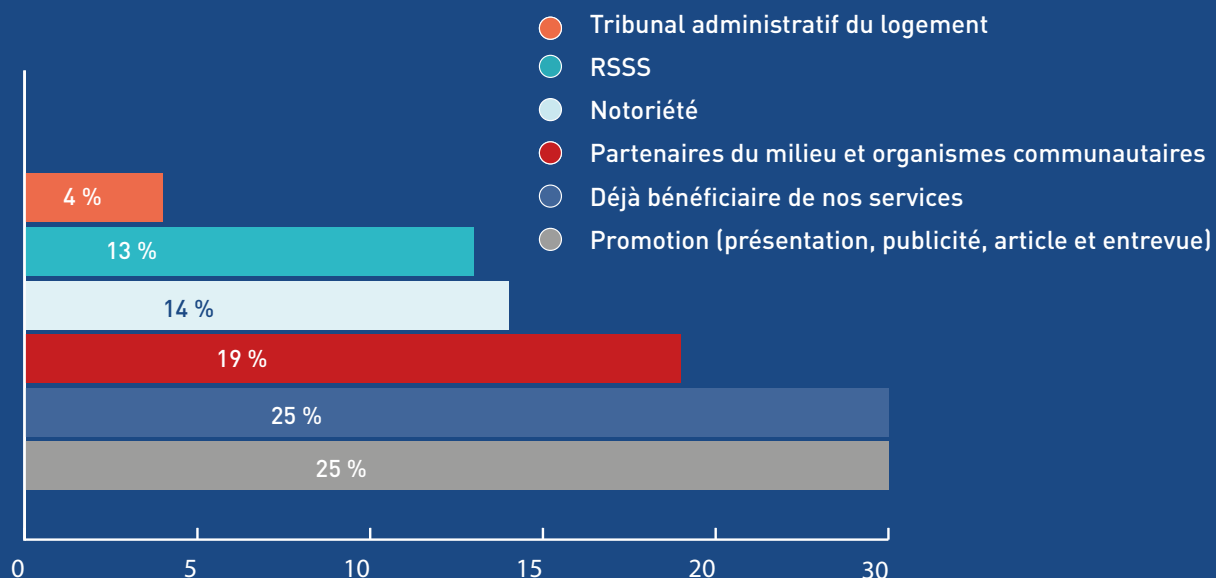


Dans 26 % des cas, les services d'assistance et les services d'information touchaient aussi à des enjeux liés à la certification de la RPA ou au REP.

Par ailleurs, 5 % des services concernaient des cas d'éviction de logement. Bien que cette proportion soit relativement basse, les conséquences humaines d'une éviction sont extrêmement graves et anxiogènes. Il est donc primordial de les souligner.

Principales sources de référence

(services d'assistance et d'information confondus)



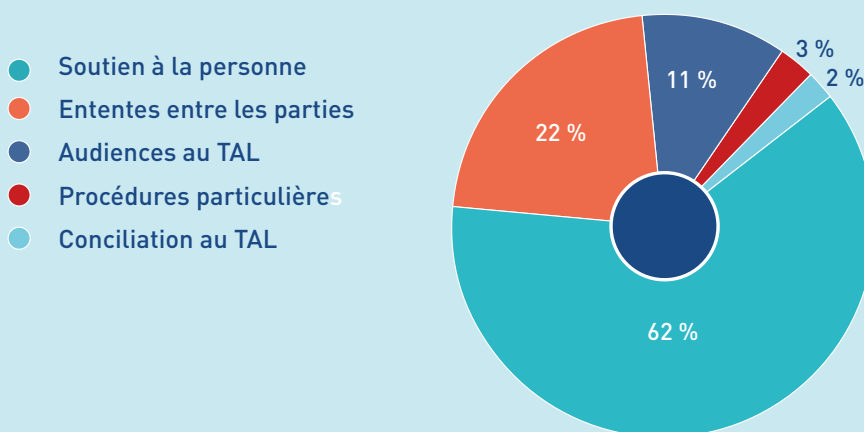
PRÉCISIONS SUR LES SERVICES D'ASSISTANCE

Les services d'assistance représentent l'ensemble des actions entreprises par un conseiller pour seconder le client dans différentes démarches ayant pour but de solutionner le litige présenté par ce dernier.

L'assistance peut se décliner en différentes démarches, soit :

- **Le soutien à la personne** qui requiert un accompagnement intensif peut comprendre l'écoute active, l'aide pour démêler la documentation (contrats, avis, correspondance, etc.), l'information sur les droits ou sur les démarches possibles et la production ou la révision des écrits. 62 % des démarches effectuées dans le cadre des services d'assistance sont du soutien à la personne. En effet, dans la plupart des cas, les personnes que nous accompagnons n'ont pas besoin ou ne désirent pas être accompagnées formellement dans une démarche officielle de plainte qui peut être lourde et anxiogène;
- **L'entente entre les parties** découle d'un échange entre le locataire et le gestionnaire de la résidence dans le but d'en arriver à un accord, à la satisfaction de la clientèle. Cela représente 22 % des démarches d'assistance;
- **L'audience au TAL** qui statuera sur le litige par un jugement;
- **La conciliation**, c'est-à-dire une rencontre entre les parties se déroulant au TAL, dont le but est aussi d'aider les parties à trouver une solution au litige;
- Enfin, différentes **procédures particulières** telles que des demandes de rectification, de révision ou de rétractation d'une décision du TAL .

Proportion des démarches effectuées lors d'un service d'assistance



Vie fédérative

Congrès annuel

Le congrès annuel 2022 de la FCAAP s'est tenu les 13 et 14 juin à Bécancour (Centre-du-Québec). Après une journée de formation bien remplie, nos membres ont assisté à la traditionnelle assemblée générale annuelle (AGA) de la Fédération. Plus de 70 personnes étaient présentes, dont 23 des 26 délégués des CAAP, qui ont adopté le procès-verbal de l'AGA précédente. Le rapport annuel, dont les faits saillants ont été présentés par la directrice générale, Nathalie Dubois, et les états financiers 2021-2022, commentés par la trésorière, Manon Cloutier, ont également été déposés.

Consultation des membres

La FCAAP consulte ses membres régulièrement sur différents aspects de la vie fédérative. Au cours de l'année écoulée, 13 consultations ont été réalisées auprès des CAAP. Celles-ci concernaient notamment le degré de satisfaction des membres en lien avec les formations organisées par la FCAAP, le codéveloppement, la table des administrateurs délégués, la relance du magazine le Diffuseur et le congrès annuel 2022 de la FCAAP. Concernant ce dernier, 77 % des participants à l'événement ont répondu au sondage; 55 % des répondants se sont dit satisfaits et 31 % très satisfaits de l'organisation globale du congrès.

Table des directeurs généraux

Cette année, les directions générales des CAAP se sont rencontrées à 11 reprises, dont trois fois en présentiel, une première depuis 2020 ! Les échanges en présence ont aussi permis à la FCAAP d'inviter des partenaires tels que Geneviève Landry et Kathleen Busque, de la DEQ au MSSS, Dominique Charland, Commissaire-conseil, ainsi que Stéphane Lemire et Élie Belley-Pelletier, de la Fondation AGES.

De nombreux sujets ont été au centre des préoccupations des directions générales, parmi lesquels la consolidation du service *CAAP sur le bail*, les enjeux du REP, le projet d'assistance et d'accompagnement au CMQ, les processus de travail et le langage commun, le fonctionnement de nos comités, etc.

Comités de travail de la FCAAP

Les différents comités de travail ont permis aux membres de s'exprimer pour faire avancer les différents projets de la communauté fédérative et, une fois encore, le nombre important de rencontres témoigne du dynamisme de celle-ci. Par ailleurs, après l'adoption des nouveaux règlements généraux, les noms des comités ont été modifiés. Pour la première fois dans ce rapport annuel, nous utilisons leurs nouvelles dénominations.

COMITÉS	NOMBRE DE RENCONTRES/AN
Stratégie	11
Développement des compétences	3
Soutien aux membres	5
Gestion CAAPteur Plus	4
Ad hoc aux ordres professionnels	5

1. Comité stratégie

Le comité stratégie a pour mandat d'assurer le suivi de l'actualité politique touchant aux mandats des CAAP, que ce soit en lien avec le RSSS, avec les droits des locataires en RPA ou encore la maltraitance. Il met en œuvre et élabore des réflexions en ce qui concerne le rôle des CAAP, certains projets menés par ceux-ci, les partenariats de la FCAAP ainsi que les enjeux politiques et administratifs qui surviennent.

Membres

- **Responsable du comité:** Ian Renaud-Lauzé, DG, CAAP Capitale-Nationale (jusqu'en septembre 2022).
- **Représentants des CAAP:** Nathalie Lavoie, DG, CAAP Bas-Saint-Laurent, Josey Lacognata, DG, CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean, Judith Ferreira Cunha, DG, CAAP Outaouais, Stéphanie Bérard, DG, CAAP Laurentides.
- **Représentants de la FCAAP:** Nathalie Dubois, DG, Sébastien Harvey, conseiller, et Marie Gagnon, conseillère.

Réalizations du comité

A. La pérennité du service CAAP sur le bail

Signature des conventions

Le comité stratégie a coordonné la négociation de la convention 2022-2024 avec le MAMH pour le service CAAP sur le bail et a ainsi pu s'assurer qu'elle répondait aux attentes des CAAP. L'ensemble des CAAP ont signé cette convention avant l'été 2022.

Bilan du projet pilote CAAP sur le bail

Le comité stratégie a également coordonné la rédaction du bilan des trois années du projet pilote dans lequel nous avons pu constater que les services d'information et d'assistance offerts par les CAAP aux personnes vivant en RPA étaient devenus indispensables. En effet, grâce à un accompagnement professionnel et personnalisé, les conseillers et les conseillères des CAAP sont à même de rassurer les personnes âgées et de les aider concrètement à résoudre les différends les opposant à leur propriétaire, en privilégiant la discussion et en évitant, dans de très nombreux cas, la judiciarisation. Ce bilan a été déposé au MAMH en septembre 2022.

La FCAAP continuera à promouvoir le service *CAAP sur le bail* sur le plan national, à piloter les différents comités et tables de concertation de son réseau, à assurer la formation continue de ses membres et à coordonner tous travaux susceptibles d'améliorer encore le service offert.

Représentations

En tant que responsable du comité de stratégie, Ian Renaud-Lauzé a accompagné la direction générale de la FCAAP dans diverses représentations. Ils ont ainsi rencontré des représentantes du MAMH à deux reprises, ainsi que Dominique Charland, Commissaire-conseil. Stéphanie Bérard et Josey Lacognata étaient, quant à eux, présents lors des rencontres avec les représentantes du CMQ.

B. Participation aux analyses de politiques gouvernementales

Analyse du nouveau règlement sur la certification des RPA

La FCAAP a publié un mémoire mettant de l'avant différentes préoccupations, dont le fait que beaucoup de personnes âgées se trouvent dans une situation de grande vulnérabilité face aux exploitants de RPA. La FCAAP a plaidé pour que le règlement sur la certification prenne mieux en compte cette réalité. Si la FCAAP y salue la création de milieu de vie, elle souligne aussi que le règlement sur la certification devrait permettre d'améliorer le pouvoir d'intervention du RSSS dans son effort pour le faire respecter. On constate trop souvent que les recommandations émises ne contraignent pas les gestionnaires de RPA à modifier leur façon d'agir.

Évaluation du REP

L'été 2022 a été l'occasion de consulter nos membres sur les difficultés rencontrées dans le cadre du REP. Un rapport a été rédigé afin d'en résumer les principaux enjeux, parmi lesquels, les disparités de fonctionnement entre les CPQS sur le territoire québécois, la question de l'indépendance des CPQS et la nécessité de produire des rapports permettant de révéler un portrait systémique des problèmes rencontrés par les usagers.

Analyse du nouveau règlement sur la fixation de loyer

La ministre responsable de l'Habitation a publié, en février 2023, un projet de règlement visant à modifier les critères permettant au TAL de fixer une augmentation de loyer dans



les RPA. La FCAAP a émis une analyse défavorable du projet, expliquant que celui-ci allait à l'encontre des intérêts des personnes âgées. En effet, les locataires de RPA demeurent vulnérables face à des hausses de loyer abusives. La FCAAP recommandait donc à la ministre de ne pas aller de l'avant sur ce projet de règlement, jusqu'à ce que le gouvernement ait démontré son effet structurant sur la survie des plus petites RPA et jusqu'à ce qu'un véritable contrôle des loyers soit instauré.

2. Comité développement des compétences

Cette année, le comité s'était donné trois priorités de travail :

- Proposer un calendrier de formation pour l'automne 2022 et l'hiver 2023;
- Faire avancer la mise à jour de la section REP du cahier de formation;
- S'assurer de l'appropriation des plateformes de travail collaboratif (Sharepoint et Teams).

Membres

- **Responsable du comité :** Lyne Grenier, DG, CAAP Chaudière-Appalaches.
- **Représentants des CAAP :** Sylvie Ouellet, DG, CAAP Nord-du-Québec (Jamésie), Julie Boucher, conseillère, CAAP Bas-Saint-Laurent et Martin Pelletier, conseiller, CAAP Côte-Nord.
- **Représentants de la FCAAP :** Sébastien Harvey et Martin Sylvain, conseillers.

Réalisations du comité

Le comité a collaboré à la programmation diversifiée de formations en ligne à l'intention des employés des CAAP (voir p.17 pour plus de détails). Il a aussi travaillé à la mise à jour de la section REP du cahier de formation. Malheureusement, cet aspect du plan de travail n'a pas avancé comme nous l'aurions souhaité. Par ailleurs, le Projet de loi 15, qui viendra modifier à la fois l'organisation du RSSS et le REP, imposera aussi de revoir notre formation de base, adressée aux conseillers et conseillères des CAAP. Le travail se poursuivra au courant de l'année 2023-2024.

Le comité a proposé une série d'ateliers adressés aux membres afin qu'ils puissent s'approprier les outils informatiques de la FCAAP (SharePoint et Teams). Marilyn Bérubé, agente administrative et d'information du CAAP Nord-du-Québec (Jamésie) a animé ces ateliers. Voir la section formation continue (p.19) pour plus de détails.

3. Comité soutien aux membres

Le comité soutien aux membres s'est concentré sur la révision et l'adaptation du langage commun en tenant compte de nos deux mandats, soit le REP et *CAAP sur le bail*. Le langage commun permet à tous les membres de la FCAAP de s'entendre sur la façon de nommer les services qu'ils offrent à la population et, ainsi, de faciliter la gestion des dossiers et leur compilation statistique.

Membres

- **Responsable du comité :** Serge Arel, DG, CAAP Estrie.
- **Représentants des CAAP :** Ernst Caze, conseiller, CAAP Capitale-Nationale, Catherine Girard, conseillère, CAAP Chaudière-Appalaches, Jean-François Gareau, conseiller, CAAP Côte-Nord, Geneviève Dessureault, conseillère, CAAP Mauricie-Centre-du-Québec, Anka Fortin-Porlier, conseillère, CAAP Lanaudière, Serge Pratte, conseiller, CAAP Laurentides et Andrée Rochon, conseillère, CAAP Montérégie.
- **Équipe de la FCAAP :** Sébastien Harvey, conseiller.

Réalisations du comité

A. Langage commun

Afin de contourner les difficultés rencontrées dans la définition du langage commun, un détour s'est imposé afin de revoir les processus de travail lors de la prestation de services. C'est ce qui a permis de préciser plusieurs éléments fondamentaux. Le travail pourra donc se poursuivre au courant de l'année à venir.

B. Évaluation de l'offre de services de la FCAAP auprès de ses membres

Un questionnaire a été produit, mais n'a pas encore été soumis aux membres. Il sera nécessaire de le préciser et de le compléter au courant de l'année à venir.

C. Formation et codéveloppement

En complémentarité avec le Comité compétences, le Comité soutien aux membres a lui aussi collaboré à l'élaboration du programme de formation à l'intention des employés des CAAP (voir p.17 pour plus de détails). Il a aussi assuré certains suivis par rapport à la coordination du codéveloppement.

4. Comité de gestion CAAPteur Plus

CAAPteur Plus est une application web permettant la gestion intégrée des dossiers et la gestion des statistiques de la majorité des CAAP du Québec. L'application permet également de colliger plusieurs données représentatives des interventions des CAAP auprès des usagers et des résidents.

Membres

- **Responsable :** Véronique Morneau, DG, CAAP Côte-Nord.
- **Représentantes des CAAP :** Lyne Grenier, DG, CAAP Chaudière-Appalaches et Julie Sirois, conseillère, CAAP Laurentides.
- **Équipe FCAAP :** Nathalie Dubois, DG.

Réalisations du comité

Depuis maintenant deux ans, le comité travaille étroitement avec une firme externe afin de procéder à une refonte de l'application. Nous ne comptons plus le nombre de rencontres entre le comité et la firme de développement, tellement elles sont nombreuses! En février dernier, une nouvelle version de la plateforme CAAPteur a été déployée dans un environnement de test. Tous les utilisateurs ont été invités à tester et à commenter la nouvelle plateforme afin de rendre celle-ci la plus optimale possible.

Au 31 mars, les travaux étaient terminés et nous étions prêts, avec une très grande fierté, à procéder à la mise en ligne de notre application. En ce qui concerne le volet *CAAP sur le bail*, le comité a pris la décision de retarder le développement de l'application d'une année afin de permettre la poursuite des travaux visant à développer le langage commun de notre nouveau service.

Le comité a aussi répondu à une vingtaine de demandes d'aide provenant des utilisateurs au cours de l'année.

5. Comité *ad hoc* des ordres professionnels

Ce nouveau comité de travail, créé en janvier 2022, a poursuivi ses travaux concernant la mise en place d'un projet pilote d'assistance et d'accompagnement auprès du CMQ, afin de pouvoir soutenir les usagers dans leurs démarches qui ne cadrent pas dans le REP.

Le comité a, entre autres, rédigé un document intitulé « Assister et accompagner sur demande auprès du Collège des médecins du Québec », qui a ensuite été déposé aux représentantes du CMQ en juin 2022. Étant donné l'accueil favorable qui lui a été réservé, la FCAAP poursuivra ses démarches de représentation tant auprès du CMQ que du MSSS.

À partir du mois d'octobre 2022, les échanges autour de cet éventuel projet pilote ont été intégrés aux rencontres du comité de stratégie. Cependant, advenant qu'un accord ait lieu autour du projet pilote dans les mois à venir, le comité *ad hoc* aux ordres professionnels serait alors chargé de soutenir le déploiement.



Membres

- **Responsable** : Stéphanie Bérard, DG, CAAP Laurentides.
- **Représentants des CAAP** : Véronique Morneau, DG, CAAP Côte-Nord, Léonore Weber, conseillère, CAAP Bas-Saint-Laurent, Steve Duguay, conseiller, CAAP Lanaudière, Josey Lacognata, DG, CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean.
- **Équipe FCAAP** : Nathalie Dubois, DG et Martin Sylvain, conseiller.

Perspectives 2023-2024

À l'heure de clôturer ce rapport annuel, beaucoup d'interrogations nous viennent en tête pour les mois à venir. Le ministre de la Santé, Christian Dubé, vient en effet de déposer son projet de loi phare (Projet de loi 15) qui « vise à rendre le système de santé et des services sociaux plus efficace ». Si ce projet de loi confirme, sans l'ombre d'un doute, le mandat des CAAP, il n'en reste pas moins que de nombreux changements vont toucher le REP. Dès lors, aussitôt le projet de loi adopté, il incombera à la FCAAP de soutenir ses membres dans l'appropriation de ce nouveau cadre législatif, notamment par le biais de la formation et du codéveloppement.

Avec la création de Santé Québec, mais aussi la venue d'un Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services, nous aurons vraisemblablement de nombreuses représentations à effectuer pour connaître et créer des liens avec de nouveaux interlocuteurs. Cela s'intégrera dans notre stratégie globale de renforcement des relations gouvernementales et des partenariats.

Élargir notre offre de services à la population demeure une priorité. Nous comptons poursuivre nos démarches avec le CMQ et le MSSS pour mettre en place un projet pilote visant à informer, assister et accompagner les personnes qui le demandent auprès du CMQ. Une attention particulière sera aussi accordée aux difficultés vécues par les populations plus vulnérables à faire valoir leurs droits et exercer un recours.

Bien évidemment, nous resterons attentifs aux enjeux touchant les personnes qui vivent dans les RPA. Nous n'hésiterons pas à nous exprimer sur la place publique ou à entreprendre diverses représentations si leurs droits venaient à être touchés.

Au cours de l'année qui vient, l'équipe de la FCAAP compte réévaluer son offre de services, de manière à s'assurer que les besoins des membres sont toujours comblés. Nous poursuivrons également nos travaux pour soutenir le travail des conseillers et conseillères tant au niveau du langage commun que des outils de formation.

Enfin, 2023 marquera le début des festivités visant à souligner le 30^e anniversaire des CAAP. Celles-ci commenceront à l'occasion du congrès annuel du mois de juin et s'étireront tout au long de l'année. Nous profiterons de cette occasion pour faire rayonner nos membres et promouvoir leur mandat, notamment par le biais d'une nouvelle identité visuelle. L'année à venir s'annonce donc chargée, mais passionnante. Nous avons hâte de nous mettre à la tâche !

Vous vivez une insatisfaction?



Santé



Services
sociaux



Milieux
de vie

LES
CAAP
SONT LÀ
POUR VOUS

Informer. Aider. Accompagner.

Fédération
Centres d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



fcaap

fcaap.ca

1 877 767-2227