

2025-2026

RAPPORT ANNUEL



Nathalie Dubois
Directrice générale



Céline Robert
Présidente

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année écoulée a été marquée par la réalisation d'un projet d'envergure pour la Fédération des CAAP : une tournée de ses membres à travers le Québec afin de mieux comprendre leurs réalités, leurs enjeux et leurs préoccupations. Cette démarche visait également à jeter les bases de la prochaine planification stratégique et à orienter les priorités de la Fédération pour les années à venir. Après plus de 9 000 kilomètres parcourus, la FCAAP dispose désormais d'un portrait riche et nuancé de son réseau. Mais au-delà des constats et des analyses que cette tournée nous a permis de poser, elle nous a surtout offert une occasion exceptionnelle : celle d'aller à la rencontre des personnes qui font vivre notre réseau. Nous avons aussi découvert de nouveaux collègues dans la région de Laval, puisque le CAAP Laval a rejoint la Fédération au cours de l'été 2025.

Partout où nous sommes passés, nous avons vu des femmes et des hommes profondément engagé.e.s, qui, depuis maintenant 30 ans, soutiennent les usager.ère.s dans leurs démarches pour faire valoir leurs droits. Nous avons également eu le privilège d'échanger avec plusieurs partenaires qui ont accepté de se joindre à ces rencontres; commissaires aux plaintes et à la qualité des services, membres de comités des usagers, coordonnatrices en maltraitance, et bien d'autres. Ces moments d'échange ont été d'une grande richesse et témoignent de la vitalité de notre écosystème. Du fond du cœur, nous souhaitons vous dire un immense merci pour l'accueil chaleureux que vous nous avez réservé.

L'année 2025 marque également la première année d'existence du bureau de la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. Nous tenons à saluer son ouverture à collaborer avec la Fédération des CAAP, notamment en nous invitant à participer au comité de transition sur le régime d'examen des plaintes. Nous demeurons convaincus que la collaboration entre nos réseaux est essentielle si nous voulons simplifier l'accès au régime d'examen des plaintes pour les usager.ère.s, mieux les accompagner dans leurs démarches et faire en sorte qu'ils et elles puissent en ressortir avec le sentiment d'avoir été écouté.e.s et d'avoir contribué, à leur manière, à l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts dans le réseau de la santé.

Malheureusement, l'année a également ramené à l'avant-plan un dossier majeur : celui du programme d'allocation personnalisée en résidence privée pour aînés (RPA). Rappelons qu'en mai 2024, nous avons obtenu un engagement ferme de la part de l'actuelle ministre de la Santé, Sonia Bélanger, à l'effet que la mise en œuvre de ce programme serait revue afin que la responsabilité financière liée à l'intensification des services en soutien à domicile ne repose pas sur les épaules des personnes aînées résidant en RPA.

Or, au moment d'écrire ces lignes, nous avons appris qu'une nouvelle version de ce programme serait mise en place par Santé Québec au 1^{er} avril 2026. Celle-ci maintiendra la responsabilité financière des locataires, puisque les services additionnels seront inscrits au bail, sans plafond et sans garantie quant à la pérennité de l'allocation accordée. Une telle orientation laisse présager de nouvelles hausses de loyer importantes, voire démesurées, une réalité dont les locataires de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean commencent déjà à être les témoins.

Dans ce contexte, la prochaine campagne électorale représentera sans aucun doute une occasion importante de porter cet enjeu dans l'espace public, tout comme les autres dossiers qui touchent aux droits des usager.ère.s et des locataires de RPA.

En terminant, nous souhaitons souligner une fois de plus l'engagement remarquable des membres, ainsi que de l'équipe de travail de la Fédération. Que vous soyez employé.e.s, membres de conseils d'administration ou directions générales, votre implication contribue chaque jour à faire progresser notre réseau et à en renforcer la portée. C'est grâce à vous que la Fédération des CAAP continue d'être une voix forte et crédible au profit des usager.ère.s du réseau de la santé et des services sociaux.

Céline et Nathalie

SOMMAIRE

- 05** Présentation de la FCAAP
- 07** Conseil d'administration
- 13** Ressources humaines
- 14** Services aux membres
- 26** Services rendus par les CAAP
- 38** Vie fédérative
- 46** Perspectives 2026-2027

SUPERVISION

Nathalie Dubois

COORDINATION

Nathalie Dubois

RÉDACTION

Équipe FCAAP (Nathalie Dubois, Sébastien Harvey, Isabelle Gauvin)

CONTRIBUTION AU CONTENU

Véronique Morneau,
directrice générale,
CAAP Côte-Nord

CONCEPTION GRAPHIQUE

Maud Vermeulen

RÉVISION

Nathalie Dubois
Sébastien Harvey

CRÉDITS PHOTO

Adobe Stock
FCAAP
CHSSN



FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES

265, rue de la Couronne, bureau 400
Québec (Québec) G1K 6E1
418 527-9339
fcaap.ca

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 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 FCAAP le 27 novembre 2007. Les fonctions qui lui sont confiées touchent la représentation des membres auprès des instances politiques, la promotion de la mission des CAAP, ainsi que le soutien au partage et à la concertation entre les membres. En 2025-2026, la FCAAP regroupait 14 des 16 CAAP du Québec¹.



1. Les CAAP Île-de-Montréal et Nord-du-Québec (Jamésie) ne sont pas membres de la FCAAP.



CONSEIL D'ADMINISTRATION

La FCAAP a un conseil d'administration (C. A.) constitué de cinq administratrices, élues parmi les 28 délégué.e.s des CAAP membres. Depuis la dernière révision des règlements généraux, en novembre 2021, deux personnes sont désormais élues parmi les directions générales de CAAP, et trois autres parmi les membres 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 la suite de l'assemblée générale annuelle qui a eu lieu à Bécancour le 11 juin 2025, Judith Ferreira du CAAP Outaouais et Céline Robert du CAAP Abitibi-Témiscamingue ont toutes les deux été reconduites dans leurs fonctions pour une durée de 2 ans. La place laissée vacante par le départ de Guy Monette du CAAP Capitale-Nationale a, quant à elle, été comblée par Marie-Andrée Tremblay du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean. Nous lui souhaitons la bienvenue et nous tenons également à remercier Guy pour ses nombreuses années d'implication dans le réseau des CAAP et au sein de notre conseil d'administration.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2026

Présidente

Céline Robert

(CAAP Abitibi-Témiscamingue)

Vice-Présidente

Judith Ferreira

(CAAP Outaouais)

Trésorière

Manon Cloutier

(CAAP Chaudière-Appalaches)

Secrétaire

Véronique Morneau

(CAAP Côte-Nord)

Administratrice

Marie-Andrée Tremblay

(CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean)

Les rencontres du C. A.

Cette année, le conseil d'administration a tenu 7 rencontres. Deux d'entre elles ont permis à ses membres de se rencontrer physiquement, à Québec, les 16 et 17 avril, ainsi que les 16 et 17 octobre 2025 à Bromont. Les autres rencontres se sont tenues par visioconférence.

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

- 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 2025-2026 de la FCAAP;
- Le suivi des travaux de la table des administrateur.trice.s délégué.e.s;
- La tournée des CAAP membres de la FCAAP;
- Les enjeux rencontrés par certains CAAP;
- L'adhésion du CAAP Laval à la FCAAP;
- Le départ du CAAP Nord-du-Québec (Jamésie);
- L'évaluation de la directrice générale;
- Le suivi des représentations politiques de la direction générale, et en particulier celles avec le bureau de la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services;
- Le déménagement des bureaux de la FCAAP.

Travaux du comité de gouvernance

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 a tenu 4 rencontres cette année et s'est penché sur différentes propositions de politiques, soumises par la directrice générale, et adoptées ensuite par l'ensemble du conseil d'administration. Ainsi, une nouvelle politique a vu le jour, deux autres ont été modifiées ainsi que les règlements généraux de la FCAAP, dont la nouvelle mouture sera déposée à l'assemblée générale annuelle du 10 juin 2026.

- **Politique sur les conflits internes des membres et la protection de l'intégrité de la FCAAP** : cette politique vise à clarifier les rôles et les limites d'intervention de la FCAAP lorsqu'un conflit survient au sein d'un CAAP membre, entre des CAAP membres ou encore entre un CAAP membre et un non-membre, ainsi qu'entre un CAAP membre et un partenaire. Elle vise également à protéger la FCAAP dans le cas d'un conflit entre celle-ci et un membre en ce compris sa direction générale et ses instances décisionnelles, et à les préserver contre toute tentative d'influence, de pression ou d'intimidation.
- **Politique de remboursement des dépenses aux CAAP membres de la FCAAP** : le comité a également déposé au C. A. une proposition d'amendement de la politique de remboursement des dépenses des membres, laquelle a été adoptée. Le principal changement a porté sur le rehaussement du taux de l'indemnité kilométrique.
- **Politique de remboursement des dépenses pour les employé.e.s et les administrateur.trice.s de la FCAAP** : cette politique a également été amendée pour rehausser l'indemnité kilométrique.
- **Règlements généraux de la FCAAP** : à la suite de l'adoption de la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux, des éléments essentiels des règlements généraux se devaient d'être corrigés. Nous en avons profité pour ajuster certains autres éléments pour mieux les faire correspondre à la réalité de notre réseau et de nos pratiques.

Membres du comité

- **Céline Robert**, CAAP Abitibi-Témiscamingue
- **Manon Cloutier**, CAAP Chaudière-Appalaches
- **Marie-Andrée Tremblay**, CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean

La Table des administrateurs et administratrices délégué.e.s

La Table a poursuivi ses activités. Les membres se sont rencontrés à l'occasion du Congrès annuel de la FCAAP, en juin 2025, à Bécancour. Les échanges de la rencontre ont principalement tourné autour de la valeur d'être membre d'un CAAP.

Par ailleurs, la Table a sollicité la tenue d'une formation portant sur les rôles respectifs des administrateur.trice.s et de la direction générale. Celle-ci a été donnée par Nancy Gagnon, le 24 septembre 2025, par Teams.

Une rencontre virtuelle s'est également tenue le 12 février 2026, avec pour but de discuter des attentes et du fonctionnement de la Table, ainsi que des besoins en termes de formation.

Coordonnatrice de la table : Marie-Andrée Tremblay, administratrice
CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean

La tournée des CAAP membres

Au printemps 2025, le conseil d'administration a demandé à la direction générale de la FCAAP d'organiser une tournée de tous ses membres.

Les objectifs étaient les suivants :

- Aller à la rencontre de notre réseau, de toutes ces personnes qui font vivre les CAAP par leur travail et leur implication bénévole et les voir évoluer dans leur propre environnement;
- Mieux comprendre les réalités et les défis rencontrés par chacune des régions, et mieux cerner leurs besoins;
- Discuter de leur appréciation et de leur compréhension du fonctionnement de la FCAAP, des services qu'elle offre à ses membres et des outils qu'elle met à leur disposition;
- Nourrir la réflexion de la FCAAP en vue de sa prochaine planification stratégique.

La direction générale de la FCAAP, accompagnée à quelques reprises par la présidente du C. A., Céline Robert, et par des membres de l'équipe de travail a pu visiter 13 des 14 membres de la Fédération, entre juillet 2025 et mars 2026. Les visites se sont généralement déroulées en 2 étapes : une rencontre avec la direction générale, un membre de son équipe et de son conseil d'administration, suivie d'une présentation aux autres membres de l'équipe, du C. A. et à divers partenaires (commissaires aux plaintes, comités des usagers, coordonnatrices en maltraitance, organismes partenaires, etc.).

Les constats qui se dégagent de cette tournée montrent un réseau professionnel et fortement engagé dans sa mission, mais confronté à des enjeux structurels importants :

- une incertitude liée au renouvellement du financement et à la transformation du réseau de la santé;
- des fragilités organisationnelles et des pressions sur les ressources humaines;
- la nécessité de repenser le rôle de conseiller.ère, et de mieux démontrer la valeur et l'impact du service d'assistance.

Dans ce contexte, la prochaine planification stratégique de la FCAAP devra être pensée du point de vue de la Fédération et en cohérence avec sa mission : soutenir ses membres, porter leurs intérêts collectifs, renforcer leur capacité à remplir leur mission auprès des usager.ère.s et des locataires de RPA, et promouvoir le respect des droits.

Au cours de l'année 2026-2027, la FCAAP proposera dès lors de nouvelles orientations stratégiques qui répondront aux constats tirés de sa tournée et qui lui permettront d'adapter ses actions aux besoins exprimés de ses membres.





RESSOURCES HUMAINES

La FCAAP a maintenu en place son équipe de travail et a confirmé dans son poste Isabelle Gauvin à titre de conseillère au soutien aux membres. Au cours de l'année écoulée, Isabelle a essentiellement pris en charge le programme de formation de la FCAAP et la coordination des groupes de codéveloppement. Elle a également soutenu la directrice générale dans la tenue de webinaires et lors de représentations.

MEMBRES DE L'ÉQUIPE FCAAP AU 31 MARS 2026

Nathalie Dubois

Directrice générale

Sébastien Harvey

Directeur général adjoint

Maud Vermeulen

Conseillère en communication numérique et design graphique

Nadia Ghazali

Adjointe

Isabelle Gauvin

Conseillère au soutien aux membres

Cécile Gallant

Adjointe administrative



La FCAAP continue en outre de bénéficier du support de Cécile Gallant, employée au CAAP de la Capitale-Nationale, pour la tenue des livres comptables, la paie et la facturation.

La direction générale tient à souligner l'implication exceptionnelle de chaque employé.e de la FCAAP dans son travail et auprès des membres de la Fédération. Lors du bilan annuel réalisé par la table des directions générales de CAAP, celles-ci ont d'ailleurs manifesté leur satisfaction et souligné la qualité des réalisations de la FCAAP, notamment du point de vue de la formation et des représentations nationales.

SERVICES AUX MEMBRES

Avec la création d'un poste dédié exclusivement au soutien de ses membres en mai 2025, la FCAAP a mis une fois de plus la collaboration avec ceux-ci au centre de ses préoccupations. Les espaces pour faciliter ces échanges se sont multipliés; outre les Tables des directions générales, un vent de fraîcheur souffle sur la Table des administrateurs et administratrices délégué.e.s. De nouvelles formes de codéveloppement ont vu le jour, ainsi qu'un comité temporaire pour développer l'accompagnement des dossiers en protection de la jeunesse. L'offre de formation a aussi été bonifiée, tant pour les conseiller.ère.s que pour les membres de conseils d'administration.

Soutien aux membres dans leur pratique

1. Coordination du codéveloppement

Cette année, la décision a été prise de former de plus petits groupes de codéveloppement afin de faciliter les rencontres et assurer autant que possible la présence et l'implication de tous.tes les conseiller.ère.s. Ce sont donc sept groupes de codéveloppement à l'intention des conseiller.ère.s et un groupe pour les adjoint.e.s administratif.ve.s qui ont été formés à l'automne 2025. Les CAAP ont connu cette année des changements importants dans leurs ressources humaines, et en conséquence un certain nombre d'employé.e.s a quitté. L'année s'est terminée avec un groupe en moins, regroupant tout de même 37 personnes au total.

Un questionnaire annuel visant à évaluer la satisfaction des membres a été envoyé aux participant.e.s le 7 avril, et une rencontre de bilan est planifiée pour le 14 mai 2026.

Le codéveloppement est une approche de formation qui mise sur les interactions afin de favoriser l'atteinte d'un objectif fondamental : améliorer sa pratique professionnelle. Il s'agit d'une communauté d'apprentissage qui implique l'étude attentive d'une situation vécue. On y priorise le partage d'expériences, la réflexion individuelle et collective et les interactions structurées. Le codéveloppement vise à élargir les capacités d'action et de réflexion de chaque membre du groupe. Les sujets traités ont touché autant au service CAAP sur le bail qu'au mandat relatif au régime d'examen des plaintes.

Les rencontres se font sur une base régulière tout au long de l'année. Ainsi, chaque groupe s'est réuni entre cinq et huit fois au cours de l'année. Chaque rencontre dure entre deux et trois heures et une personne responsable par groupe s'assure de son bon fonctionnement, et de maintenir le lien avec la FCAAP.

Pour l'année 2025-2026, les responsables des groupes de codéveloppement étaient :

- **Julie Desnoyers**, conseillère, CAAP Lanaudière;
- **Audrey Blanchet**, conseillère, CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- **Jade Landry-Parent**, conseillère, CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine;
- **Julie Audet-Paquette**, conseillère, CAAP Montérégie;
- **François-Xavier Morin Jodoin**, conseiller, CAAP Bas-Saint-Laurent;
- **Daniel Naud**, conseiller, CAAP Côte-Nord;
- **François Potvin**, agent d'information, CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean (pour le groupe des adjoint.e.s administratif.ve.s).

2. Intranet et outils de travail collaboratifs (Teams et MS365)

Lors de la tournée, les membres ont exprimé le désir que l'arborescence de l'intranet soit revue parce qu'ils avaient de la difficulté à y retrouver adéquatement des informations. L'équipe FCAAP s'est donc penchée sur la question et a réfléchi à des pistes d'améliorations. Les changements seront mis en œuvre dès le mois d'avril 2026.

Pour rappel, l'intranet s'adresse au personnel 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 pour attirer l'attention des membres sur des éléments pertinents de l'actualité ou afin de faire connaître les activités à venir et les dernières productions de la FCAAP. 27 billets d'actualité y ont été publiés au courant de l'année.



Programme de formation

1. Formations collectives

■ Formation de base

Constatant l'arrivée de nombreux nouveaux et nouvelles employé.e.s au sein des CAAP, la FCAAP s'est penchée sur un plan de formation et a décidé de retravailler les bases des deux mandats. L'objectif est à la fois de rafraîchir la mémoire aux conseiller.ère.s de longue date, mais également de soutenir les nouvelles recrues.

JUIN 2025

Le pouvoir d'agir, au cœur de notre assistance par Michelle Lefebvre et Isabelle Gauvin

Présentation du modèle d'intervention et rappel des approches au centre du travail des CAAP, soit le développement du pouvoir d'agir et l'approche systémique.

SEPTEMBRE 2025

Les bases du codéveloppement par Sébastien Harvey et Isabelle Gauvin

Rappel du fonctionnement des groupes de codéveloppement.

La FCAAP pour les nuls par Sébastien Harvey

Rappel des services de la FCAAP à ses membres.

Les rôles et responsabilités du C. A. et de la direction générale

par Nancy Gagnon

Formation adressée aux directions générales et administrateur.trice.s de C. A.

Pilote CAAPteur : comment gérer la base de données CAAPteur dans son CAAP

par Véronique Morneau

Rappel du fonctionnement de l'outil de gestion web Caapteur Plus.

JANVIER 2026

Opération : Tenue de dossier! par Michelle Lefebvre

Formation sur les notes évolutives et les normes de tenue de dossiers.

FÉVRIER À MARS 2026

Deux cliniques juridiques spéciales ont été tenues, reprenant les bases du droit au logement. Elles ont été coanimées par Me Antoine Morneau-Sénéchal et une conseillère aux plaintes, dans le but de faire le pont entre la théorie (le droit) et la pratique (l'accompagnement possible).

L'avis de hausse et le renouvellement de bail avec Estephany Fernandez-Suero (CAAP Montérégie).

La résiliation du bail avec Julie Desnoyers (CAAP Lanaudière).

Les enregistrements de ces formations sont disponibles pour les membres sur l'intranet. Les deux suivantes, qui porteront sur le changement d'affectation, les fermetures de RPA et l'accompagnement au Tribunal administratif du logement, sont d'ores et déjà planifiées pour avril et mai 2026.

■ Formation continue

Il s'agit des formations qui visent l'amélioration des pratiques.

JUIN 2025

Comment valoriser le régime d'examen des plaintes (REP), panel avec les partenaires du REP, soit le bureau de la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, le Protecteur du citoyen et le Regroupement provincial des comités des usagers.

Un regard éclairé sur les attentes de la population et le service de santé et des services sociaux, une conférence de Maude Laliberté, Commissaire adjointe à l'éthique et à la participation publique, CSBE.

SEPTEMBRE À NOVEMBRE 2025

Les cliniques juridiques par Me Antoine Morneau-Sénéchal

Ces cliniques sont des occasions pour discuter des nouveautés concernant le droit au logement, une opportunité de poser des questions sur des situations spécifiques. Outre les cliniques spéciales mentionnées précédemment, trois cliniques ont été données en septembre, octobre et novembre 2025.



OCTOBRE 2025

Les limites et leur gestion par Michelle Lefebvre et Isabelle Gauvin

Formation sur la façon d'établir des limites vis-à-vis de la clientèle et réflexion sur leur utilité.

Le rôle de la Commission et les droits des enfants pris en charge

par Valérie Toupin-Delafontaine

Formation sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse précisant le rôle de cette organisation et les motifs de plainte recevables, ainsi que le processus de plainte.

Atelier-échange sur le régime d'examen des plaintes par Isabelle Gauvin

Discussion et échanges sur des enjeux vécus par les conseiller.ère.s dans leur pratique.

FÉVRIER 2026

Atelier-échange sur le régime d'examen des plaintes : accompagnement dans les établissements de détention, une présentation de Véronique Morneau (CAAP Côte-Nord) et de Dominique Tremblay (CAAP Capitale-Nationale)
Échanges sur les partenariats et les processus mis en place avec les commis-saires aux plaintes pour accompagner les usager.ère.s dans ce contexte particulier.

En résumé, pour 2025-2026, on compte près de 600 participations à ces différentes activités, ce qui représente 33 heures de formation au total offertes aux membres de la FCAAP.

2. Formations individuelles

Outre les formations collectives organisées par la Fédération, les CAAP ont également bénéficié d'un budget allant jusqu'à 2 250 \$ par organisme, afin de combler les besoins de formation spécifiques à leurs équipes.

Voici quelques exemples de formations suivies :

- Intervenir auprès de clientèles vivant avec des problèmes de santé mentale;
- L'intelligence artificielle;
- S'engager sans s'épuiser;
- Accueillir les demandes d'aide téléphonique de façon bienveillante;
- Préserver la relation d'aide;
- Accompagner l'entrée en fonction de nouveaux employés;
- Etc.



Représentations, relations publiques et communications

1. Représentations

Comme prévu à son plan d'action 2025-2026, la FCAAP a continué à consolider ses relations avec ses principaux partenaires. Seule ou en collaboration avec ses membres, la FCAAP a mené cette année 128 actions de représentation.

Parmi celles-ci, notons :

■ Participation au comité de transition sur le régime d'examen des plaintes

Le 7 avril 2025, à Montréal, la Commissaire nationale, Martine Gosselin a lancé les travaux d'un comité de transition sur le régime d'examen des plaintes auquel la FCAAP a été conviée en tant que partenaire. En grand groupe et ensuite en sous-comités, les participant.e.s (commissaires, médecins examinateurs et partenaires-clés du REP) se sont rencontré.e.s à quelques reprises entre avril et novembre avec pour objectif de bâtir et de réfléchir ensemble à des solutions communes, des pistes de transformation et des avenues d'amélioration pour le régime d'examen des plaintes à travers différentes thématiques.

■ Rencontre avec de futurs professionnel.le.s du réseau de la santé

Le 8 avril 2025, Sébastien Harvey et Isabelle Gauvin ont rencontré une trentaine d'étudiant.e.s du programme de travail social de l'Université du Québec à Rimouski (campus de Lévis) dans le cadre de leur cours portant sur les droits sociaux. L'objectif de la séance d'information était de leur faire découvrir le régime d'examen des plaintes et les services des CAAP. Cette rencontre a été grandement appréciée, tant par les étudiant.e.s et leur enseignante que par la FCAAP: une excellente occasion de sensibiliser les futurs professionnels du réseau de la santé et des services sociaux!

■ La FCAAP accueille Lesley Hill

Le 24 avril 2025, la FCAAP a accueilli dans ses bureaux Lesley Hill, directrice nationale de la protection de la jeunesse. Durant cet échange privilégié, nous avons pu partager les préoccupations de notre réseau concernant les parents qui ont des difficultés à faire entendre leurs insatisfactions et à faire respecter leurs droits, lorsqu'ils sont aux prises avec la Protection de la jeunesse.

■ Rencontre avec le Comité national de vigilance et de la qualité

À la demande de la Commissaire nationale, Martine Gosselin, la directrice générale de la FCAAP, Nathalie Dubois, a présenté le 25 avril 2025, le rôle de la Fédération et les mandats des CAAP aux membres du Comité national de vigilance et de la qualité de Santé Québec. Ceux-ci ont démontré un grand intérêt vis-à-vis de notre rôle dans le cadre du régime d'examen des plaintes.

■ Participation au Comité consultatif en protection de la jeunesse

À la suite de sa rencontre avec Lesley Hill, la FCAAP a été conviée à prendre part à un Comité consultatif en protection de la jeunesse. Celui-ci vise à favoriser l'utilisation des savoirs expérientiels et « terrain » qui contribueront à l'amélioration des pratiques cliniques, des politiques publiques et des orientations pour les services aux jeunes en difficulté et leur famille. Il vise à soutenir la prise de décision de la directrice nationale de la protection de la jeunesse et à assurer une meilleure prise en compte des préoccupations citoyennes. Nathalie Dubois, directrice générale de la FCAAP, et Josey Lacognata, directeur général du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean, se sont relayés tout au long de l'année aux rencontres organisées.

■ Journée de concertation sur la politique nationale de soutien à domicile

À la suite du mémoire que la FCAAP avait déposé en janvier 2025 et des consultations auxquelles elle avait pris part, celle-ci a été conviée le 14 mai 2026 à une journée de concertation sur la future politique nationale de soutien à domicile, prévue par Sonia Bélanger. Ce fut une belle opportunité pour la direction générale de la FCAAP d'échanger sur les enjeux du soutien à domicile avec des représentant.e.s du ministère de la Santé mais aussi différents partenaires, dont le RPCU et plusieurs groupes d'aînés.

■ Rencontre avec la Commissaire nationale au CAAP Montérégie

Le 22 septembre, la FCAAP a été invitée par la direction générale du CAAP Montérégie à participer à une rencontre d'échanges sur le régime d'examen des plaintes, avec la Commissaire nationale, Martine Gosselin. Celle-ci a fait preuve d'une écoute attentive et d'ouverture face aux enjeux particuliers rencontrés par le CAAP dans cette région.



■ Congrès du RPCU



Du 1^{er} au 3 octobre, Nathalie Dubois, Isabelle Gauvin, Céline Robert et plusieurs représentant.e.s des CAAP ont assisté au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) à Rivière-du-Loup. La FCAAP a également tenu un kiosque durant le congrès, ce qui lui a permis d'échanger avec de nombreux membres des comités des usagers. La FCAAP tient toujours à participer à cet événement, témoignage de la vitalité de notre collaboration et de notre volonté commune à renforcer et à faire respecter les droits des usager.ère.s.

■ BUILDING TOGETHER 2026-Québec

En janvier 2026, la FCAAP, représentée par Isabelle Gauvin, a participé à l'événement du Community Health and Social Services Network (CHSSN), qui a été une occasion de réseautage avec les partenaires desservant la clientèle d'expression anglaise. La FCAAP considère comme essentiel de maintenir des liens avec ce partenaire afin de favoriser l'accès aux soins et aux recours pour les personnes anglophones.



■ Journée de concertation organisée par l'AQPP

Le 11 février 2026, l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP) avait organisé à Montréal une journée d'échanges avec divers groupes représentant patient.e.s et usager.ère.s du Québec. L'objectif de la journée était de solidifier les relations entre l'AQPP et ses partenaires, mais aussi de prendre en compte leurs perspectives concernant les communications destinées aux patient.e.s que l'AQPP pourrait élaborer. La FCAAP a apporté son point de vue, notamment sur les possibilités de recours en cas d'insatisfaction sur les soins reçus en pharmacie.

Enfin, de très nombreux échanges ont également eu lieu tout au long de l'année avec nos partenaires institutionnels et gouvernementaux, en particulier le bureau de la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, la Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ) du MSSS et la Société d'habitation du Québec (SHQ).

2. Relations publiques et gouvernementales

■ Le programme d'allocation personnalisée en RPA

Au début de l'année 2026, la FCAAP a appris que Santé Québec, désormais en charge de l'opérationnalisation du programme d'allocation personnalisée, s'apprêtait à remettre en œuvre ce programme au 1^{er} avril 2026.

Pour rappel, ce programme annoncé au début de 2024 par Sonia Bélanger, ministre responsable des aînés, comme une mesure permettant de freiner la fermeture des RPA, avait soulevé plusieurs préoccupations importantes pour la FCAAP et ses membres car il amenait une pression financière parfois insurmontable sur les épaules des locataires. De plus, l'allocation venait complexifier dramatiquement les relations contractuelles entre locataires et locateurs.

Malheureusement, et malgré les engagements de la ministre Bélanger en mai 2024, force est de constater que nous sommes revenus à la case départ. Pire encore, dans certaines régions, telle que le Saguenay-Lac-Saint-Jean, des locataires de RPA se sont vu couper les services achetés par le CLSC pour être remplacés par le programme d'allocation personnalisée.

La FCAAP, conjointement avec le RPCU, a donc sollicité une rencontre avec le cabinet de la ministre Bélanger. À l'heure de clôturer ce rapport, la rencontre a eu lieu mais aucun engagement ferme n'a été pris quant à une révision éventuelle du programme.

■ Mémoire sur les modifications au Règlement sur les formulaires de bail obligatoires

En octobre 2025, la FCAAP a déposé ses commentaires sur les modifications au Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire et au Règlement sur les critères de fixation de loyer. La FCAAP y a notamment rappelé l'importance de créer un bail spécifique aux RPA. Les RPA ayant des obligations spécifiques, celui-ci permettrait de préciser les règles particulières et d'éviter les confusions. Ces commentaires ont également été transmis au Protecteur du citoyen, ce qui a, par ailleurs, fait l'objet d'une rencontre.

3. Communications

La FCAAP a continué à suivre le plan de communication découlant de la planification stratégique 2022-2025. Principalement axé sur le rayonnement des CAAP et de la FCAAP, le plan de communication s'articule autour des objectifs suivants :

- 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.

Voici les principales réalisations de l'année 2025-2026 :

■ Cinq webinaires sur les services offerts par les CAAP

Dans un souci de mieux informer nos partenaires sur les services offerts par nos membres, nous avons été heureux de répondre à cinq demandes de webinaires cette année.

AQPP : le rôle joué par les CAAP dans le régime d'examen des plaintes et le bail en RPA

En décembre 2025, Nathalie Dubois et Isabelle Gauvin ont coanimé une présentation à l'Association québécoise des pharmaciens pro-priétaires (AQPP) sur les services des CAAP, le régime d'examen des plaintes et le mandat CAAP sur le bail.



Enfin, nous avons créé un guide d'information simplifié et plus accessible, destiné aux résidents de RPA, afin de mieux les outiller sur leurs droits, leurs obligations et les recours possibles en tant que locataires.

■ Présence sur les réseaux sociaux

La FCAAP a maintenu un rythme de publication soutenu sur ses réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn). Le nombre de ses abonnés a continué de croître (+4,5% sur Facebook et +25% sur LinkedIn) mais le nombre d'impressions est en baisse par rapport à l'an dernier. Cela s'explique principalement par le fait que nous n'avons pas mis de budget promotionnel derrière certaines publications comme nous l'avons fait l'année précédente. Parmi les posts les plus populaires figurent ceux relatifs à la tournée des CAAP, à des activités conjointes avec les partenaires et à des articles du *Diffuseur*.

Afin de rendre nos publications plus attractives, notre conseillère en communication numérique et design graphique, Maud Vermeulen, a proposé de créer du contenu animé. Ainsi, nous avons transformé nos vignettes informatives sur les droits des usagers avec du contenu dynamique, et nous en avons créé de nouvelles, intitulées *Le Saviez-vous*, afin de mieux faire connaître le régime d'examen des plaintes, ainsi que nos services.

■ Soutien aux CAAP dans leurs réalisations graphiques

Depuis quelques années, la FCAAP met à la disposition de ses membres une banque de temps de 10 heures afin de les soutenir dans la création de leur contenu visuel. Nous avons constaté au fil du temps un accroissement des demandes, soit pour créer du nouveau contenu, soit pour adapter des documents existants.



LE CAAP-LANAUDIÈRE CÉLÈBRE CETTE ANNÉE SON 30^E ANNIVERSAIRE

Pour l'occasion, venez assister à la conférence de **Dominique Morneau, psychologue organisationnel et conférencier d'expérience**. Véritable coup cœur du public, vous serez captivé par son talent hors du commun qui suscite des réflexions pour passer à l'action.

▶ **NE MANQUEZ PAS CETTE CHANCE D'ASSISTER À SA FORMATION.**

« CULTIVER LE BIEN-ÊTRE : TIRER L'EAU DU PUIT »

Si on vous proposait d'envisager le bien-être sous un angle différent ? Et si des stratégies existaient pour vous permettre d'identifier les pièges et de les éviter.

Judi 26 mars 2026

À la Distinction - 1505 Bd Base-de-Roc à Joliette
Accueil 18h45 / Début de la conférence 19h00
Entrée gratuite - Inscriptions au CAAP-Lanaudière avant le 12 mars 2026
450 759-7700 ou au caap@caaplanaudiere.com

30 ans caap Lanaudière

Informer. Aider. Accompagner.

SERVICES RENDUS PAR LES CAAP

Les mandats des CAAP

Les CAAP sont des organismes communautaires régionaux qui ont deux mandats distincts.

1. Régime d'examen des plaintes

Le premier mandat vise à informer, assister et accompagner, sur demande, les usager.e.s du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui sont insatisfait.e.s des soins ou des services reçus (ou qu'ils ou elles auraient dû recevoir), et qui souhaitent avoir recours au régime d'examen des plaintes, tel que prévu dans la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux (LGSSSS). Si les CAAP exercent déjà ce mandat depuis 1993, celui-ci est toutefois nouvellement décrit dans la LGSSSS, à l'article 726, et il leur est désormais confié par Santé Québec :

« Santé Québec doit, pour chaque région sociosanitaire, confier à au moins un organisme communautaire les fonctions suivantes à l'égard de toute personne qui en fait la demande :

- l'informer sur le fonctionnement du régime des plaintes;
- l'aider à clarifier l'objet de sa plainte et, au besoin, la rédiger;
- l'assister et l'accompagner à chaque étape du processus de plainte;
- faciliter la conciliation avec toute instance concernée »³.

2. CAAP sur le bail

Le second mandat vise à offrir aux locataires de résidences privées pour aînés (RPA) des services d'information, d'assistance et de soutien pour tout problème relié à leur bail. De façon plus exhaustive, le CAAP :

- offre des informations sur le bail (règles du Code civil du Québec, clauses illégales, résiliation, éviction, et procédures en cas de litige devant le Tribunal administratif du logement (TAL));
- aide à mieux comprendre la situation et les recours disponibles;
- offre du soutien pour préparer un dossier;
- assiste dans la préparation d'une rencontre de conciliation avec le propriétaire;
- accompagne, si nécessaire, lors d'une conciliation ou d'une audience au TAL.

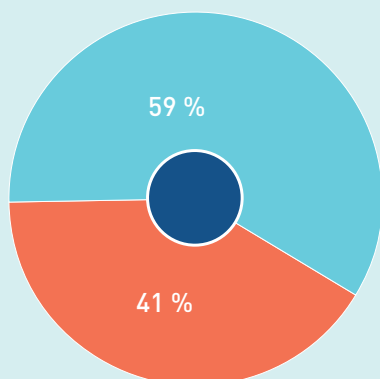
Ce mandat leur est confié par la ministre responsable de l'Habitation et la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Dans le cadre des deux mandats, les CAAP offrent à la fois des services d'information et des services d'assistance.

3. LGSSSS : art. 726

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE DES CAAP

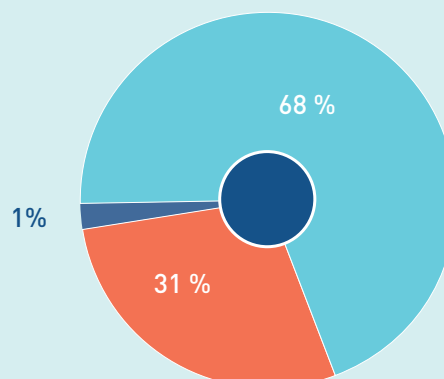
RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES



SEXE

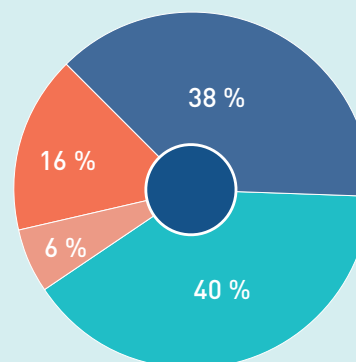
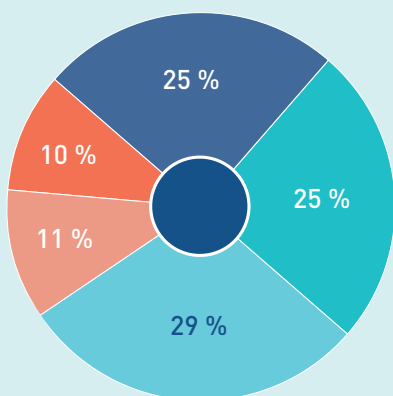
- Femmes
- Hommes
- Autre

CAAP SUR LE BAIL



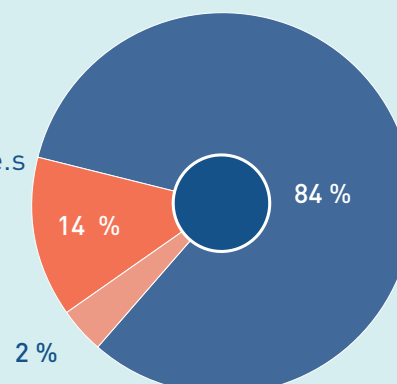
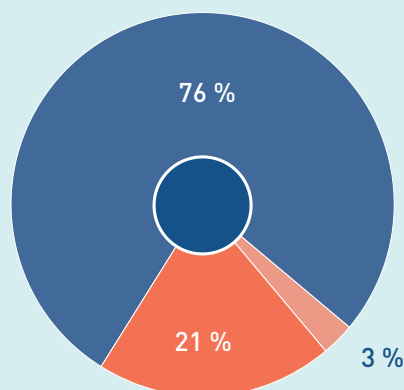
ÂGE

- 0-17 ans
- 18-34 ans
- 35-54 ans
- 55-69 ans
- 70 ans et +
- 54 ans et -
- 55-69 ans
- 70-84 ans
- 85 ans et plus



STATUT

- Usager.ère.s/ résident.e.s
- Représentant.e.s
- Tiers
- Locataires
- Représentant.e.s
- Tiers



DÉFINITIONS

Usager.ère : personne qui reçoit, qui a reçu ou aurait dû recevoir des services de santé ou des services sociaux de la part d'un établissement.

Résident.e : personne qui habite dans une RPA et qui fait appel aux CAAP en vertu de la certification.

Représentant.e : personne autorisée par un.e usager.ère ou un.e résidente d'agir en son nom.

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

Tiers : toute autre personne que l'usager.ère, le ou la résident.e ou le ou la représentant.e.

Les services

Le service d'information vise à fournir de façon ponctuelle un renseignement objectif, une référence ou une donnée factuelle à une personne qui fait appel au CAAP, incluant des professionnel.le.s du réseau ou des partenaires.

Ce service comprend de l'information sur :

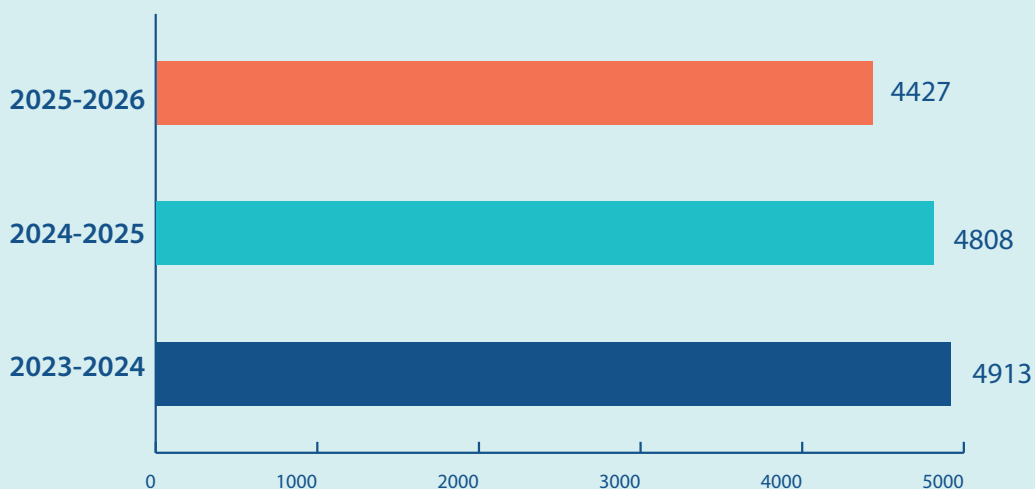
- Les droits, les processus et les recours possibles en lien avec nos mandats;
- Les services offerts par le CAAP.

Cela peut aussi consister en un référencement vers des ressources mieux adaptées aux besoins de la personne.

L'an dernier, nous n'avions pas été en mesure de distinguer les services d'information rendus concernant le régime d'examen des plaintes de ceux du service CAAP sur le bail. Le problème a été résolu cette année. Vous trouverez donc ci-après les données statistiques présentées distinctement.

Nouveaux services d'information – régime d'examen des plaintes⁴

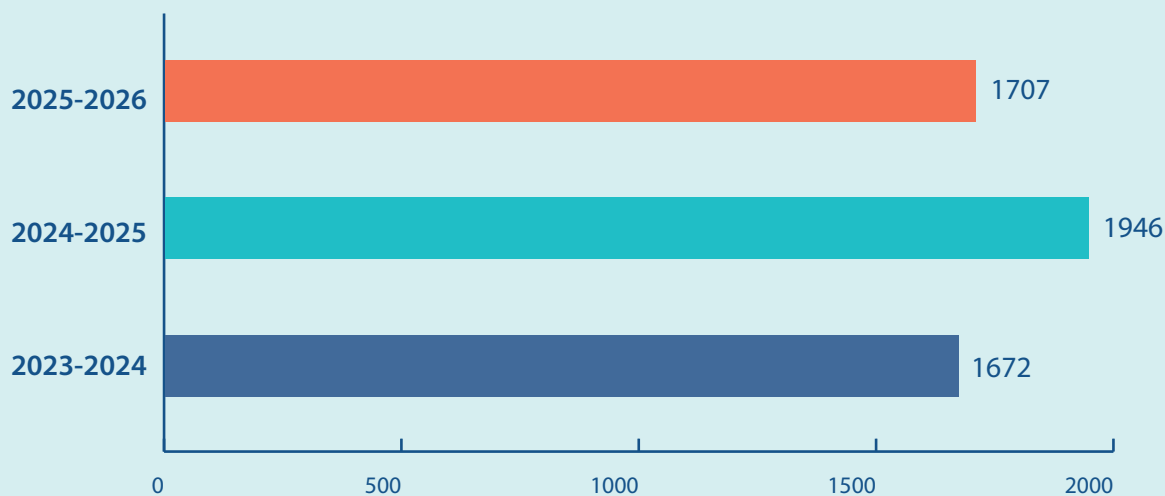
Au cours de l'année 2025-2026, ce sont **4427 services d'information** (4808 l'année précédente) qui ont été offerts par les CAAP membres de la FCAAP dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP).



4. Ces données statistiques couvrent les services rendus par les 14 CAAP membres de la Fédération des CAAP. Elles excluent les régions du Nord-du-Québec (Jamésie) et de l'Île-de-Montréal.

Nouveaux services d'information – CAAP sur le bail⁵

Au cours de l'année 2025-2026, ce sont **1707 services d'information** (1946 l'année précédente) qui ont été offerts par les CAAP membres de la FCAAP dans le cadre du mandat CAAP sur le bail.



Les services d'assistance

Le service d'assistance englobe l'ensemble des actions nécessaires pour secondar la personne dans la démarche choisie. Toutes ces actions (qui peuvent notamment inclure la collecte d'information, la documentation, l'explication des interventions possibles, de leurs sens et de leurs conséquences, les communications administratives, l'écoute active, la rédaction de lettres, l'accompagnement, les rapports d'étapes, etc.) sont consignées au dossier de la personne.

Les objectifs :

1. Soutenir la personne dans ses démarches afin de favoriser le respect de ses droits en tant qu'utilisateur ou utilisatrice du réseau de la santé et des services sociaux ou en tant que locataire de RPA;
2. Par notre soutien, contribuer à la satisfaction de la personne;
3. Faciliter la discussion civile et de bonne foi avec les instances pertinentes;
4. Contribuer à améliorer la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux et dans les RPA.

5. Ces données statistiques couvrent les services rendus par les 14 CAAP membres de la Fédération des CAAP. Elles excluent les régions du Nord-du-Québec (Jamésie), de l'Île-de-Montréal ainsi que de Laval, où le service CAAP sur le bail est offert par Dira-Laval.

Les CAAP offrent trois types de services d'assistance :

■ Assistance à la démarche de plainte

Une plainte est une démarche officielle dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP). Elle est adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Elle permet à l'utilisateur ou à l'utilisatrice de s'exprimer sur les services reçus, non reçus, ou requis d'un établissement, d'une installation ou d'un organisme du réseau, incluant les résidences privées pour aînés.

■ Assistance au signalement (dans un contexte de maltraitance)

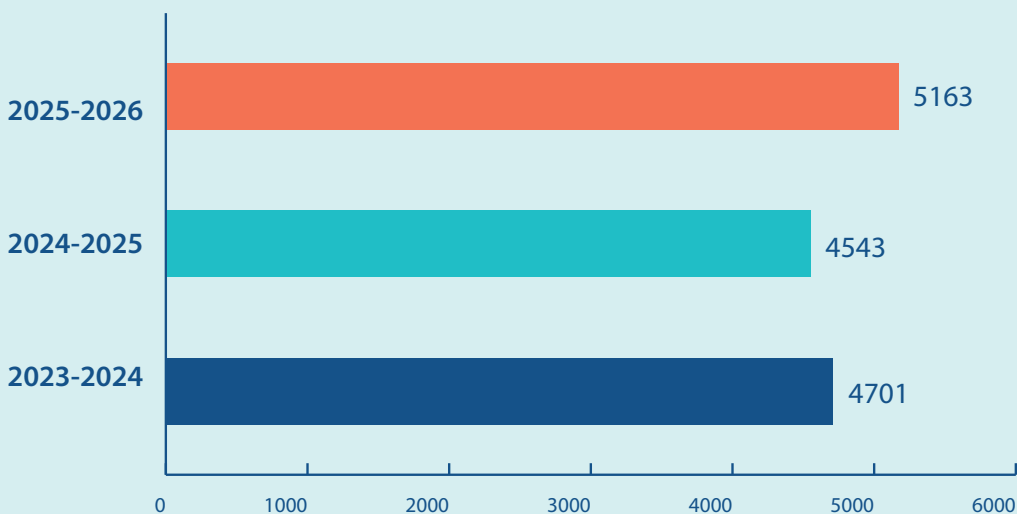
Le signalement concerne la mise en lumière de faits ou événements nécessitant l'intervention des autorités compétentes, notamment en cas de maltraitance.

■ Soutien-conseil

Le soutien-conseil inclut toutes les actions destinées à accompagner une personne dans une démarche liée aux mandats des CAAP, sans relever des plaintes ou des signalements.

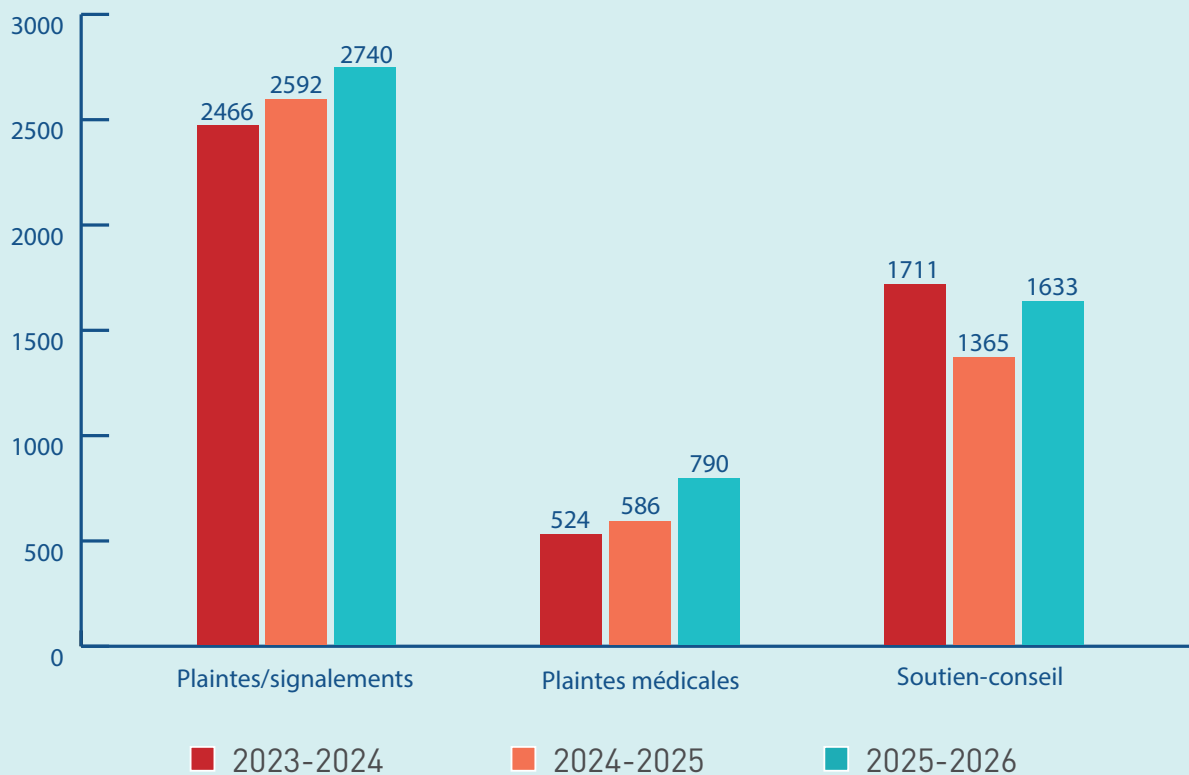
Nouveaux services d'assistance – régime d'examen des plaintes⁶

Au cours de l'année 2025-2026, ce sont **5163 services d'assistance** (4543 l'année précédente) qui ont été offerts par les CAAP membres de la FCAAP dans le cadre du mandat REP.



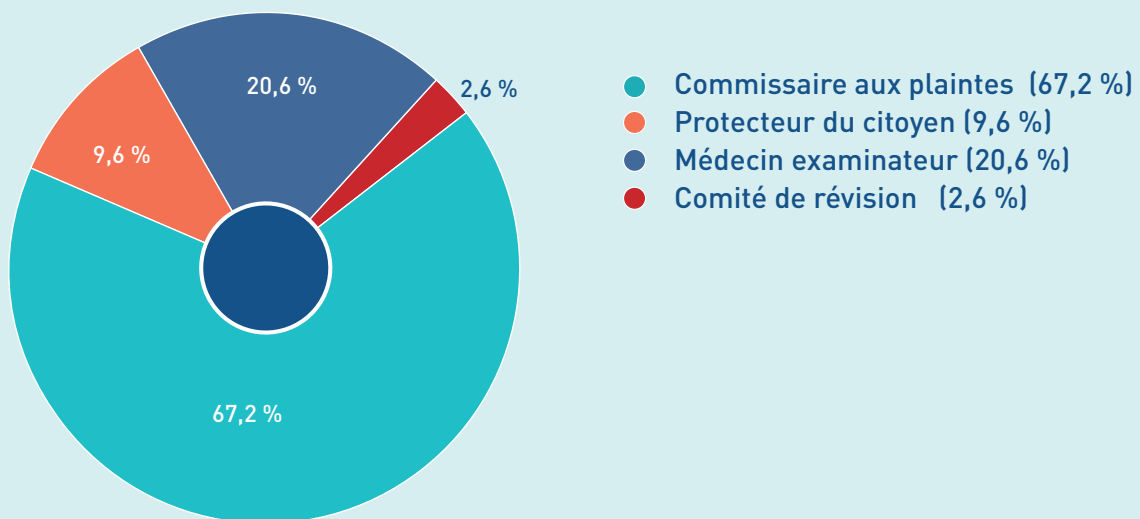
6. Ces données statistiques couvrent les services rendus par les 14 CAAP membres de la Fédération des CAAP. Elles excluent les régions du Nord-du-Québec (Jamésie) et de l'Île-de-Montréal.

Évolution par type d'assistance



Répartition des plaintes selon les recours

Pour l'année 2025-2026, les CAAP ont assisté et accompagné **3401 nouvelles plaintes** (excluant les signalements), réparties comme suit :



FAITS SAILLANTS

■ Le nombre total de services d'assistance offerts cette année connaît une augmentation somme toute importante (+13,65%)⁷. Ceci est la conséquence d'une hausse marquée des plaintes (+17,6%), et en particulier des plaintes médicales (+34,8%). Après un ralentissement l'an dernier, le nombre de services de soutien-conseil est également à la hausse (+19,6%). Ils continuent à représenter près de 30% des démarches. Cela nous indique que la finalité d'une démarche n'est pas nécessairement la plainte, mais qu'elle peut aussi se traduire par une diversité de besoins en termes de soutien. Il est important de noter que ces données sont des moyennes mais que les réalités peuvent varier selon les régions.

■ Dans près d'un cas sur quatre, l'utilisateur n'est pas la personne qui fait la démarche. Il ou elle est accompagné.e d'un ou une représentant.e (présumé.e ou désigné.e) ou d'un tiers.

■ Nous avons accompagné davantage de plaintes médicales cette année (20,6% contre 18% l'an dernier), et un peu moins de plaintes auprès des Commissaires (67,2% contre 70% l'an dernier). Ces changements ne sont toutefois pas significatifs.

■ 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 (26%);
- Les relations interpersonnelles (17%);
- L'organisation du milieu et les ressources matérielles (10%).

■ La très grande majorité des services d'assistance concerne encore les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (41%) et près de 18% touchent les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ). Les autres secteurs les plus visés sont les centres locaux de services communautaires (CLSC) avec 12%, et les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) avec 5%. L'ensemble de ces données reste similaire à l'an dernier.

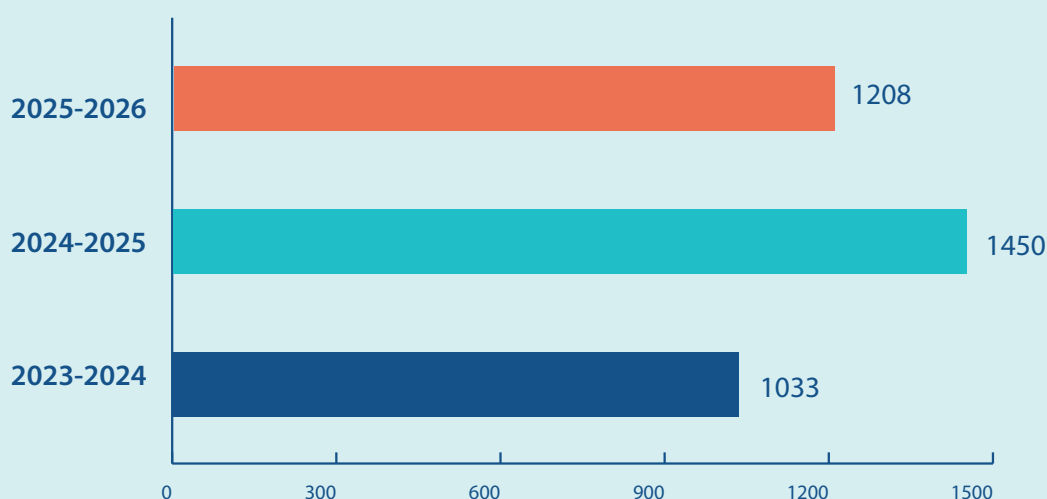
■ Dans une large majorité, les personnes se sont adressées aux CAAP après avoir vu leur promotion (46%, par rapport à 35 % l'an dernier), dont près de 18% par l'entremise de leur site internet (en hausse de 4%). Ensuite viennent le référencement par les partenaires (26%), la population (17%) et pour finir, les acteurs du régime d'examen des plaintes (10%), à savoir les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services, le Protecteur du citoyen, les médecins examinateurs, le comité de révision et les comités des usagers. Cette source de référencement est en forte baisse par rapport à l'an dernier (18%).

7. Les données statistiques de cette année incluent celles du CAAP Laval mais excluent celles du Nord-du-Québec (Jamésie). C'était l'inverse l'an dernier. Les comparaisons doivent donc être considérées avec prudence, même si on constate quand même une hausse globale des services d'assistance.

■ Lorsqu'il est question de la finalité des plaintes, on constate que parmi les démarches de plaintes complétées, 46% n'ont pas fait l'objet de recommandation de la part du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du médecin examinateur (1^{re} instance). C'est une amélioration par rapport à l'an dernier (52%). Par contre, lorsqu'il est question du Protecteur du citoyen ou du comité de révision (2^e instance), nous constatons l'absence de recommandation dans 68% des cas (contre 57% l'an dernier).

Nouveaux services d'assistance – CAAP sur le bail⁸

Au cours de l'année 2025-2026, ce sont **1208 services d'assistance** (1450 l'année précédente) qui ont été offerts par les CAAP membres de la FCAAP.



Différentes démarches peuvent faire l'objet d'un service d'accompagnement par un CAAP, soit :

■ **L'audience au Tribunal administratif du logement (TAL).** Cette démarche peut être très complexe et même anxiogène pour le locataire. Le CAAP est présent pour assister le locataire au moment de la préparation, de l'audience elle-même et du bilan de la démarche.

■ **La conciliation.** Lorsqu'un locateur et un locataire sont en conflit et qu'un recours est entrepris au TAL, les parties peuvent faire appel au service de conciliation de ce même TAL. Cette démarche permet de négocier en présence d'un conciliateur du TAL. Le CAAP est présent pour assister le locataire au moment de la préparation, de la conciliation elle-même et du bilan de la démarche.

8. Ces données statistiques couvrent les services rendus par les 14 CAAP membres de la Fédération des CAAP. Elles excluent les régions du Nord-du-Québec (Jamésie), de l'Île-de-Montréal ainsi que de Laval, où le service CAAP sur le bail est offert par Dira-Laval.

■ **L'entente entre les parties.** Cette démarche peut être proposée aux locataires par le CAAP afin de résoudre de façon informelle un conflit ou un différend entre un locataire et un exploitant ou afin de renégocier les termes d'un bail. L'objectif de la démarche est d'en arriver à une entente négociée en accompagnant la personne dans un processus d'échange avec la RPA par le biais d'une rencontre ou d'une correspondance écrite.

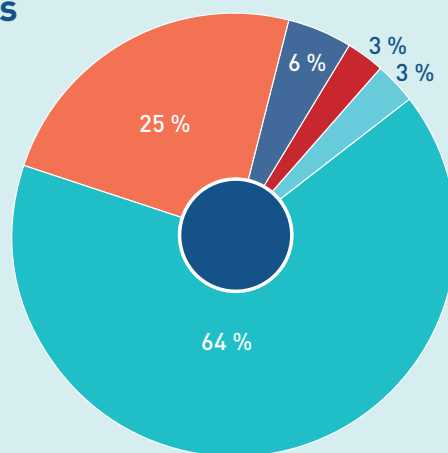
■ Les **procédures particulières**, telles que des demandes de rectification, de révision ou de rétractation d'une décision du TAL.

■ La **demande conjointe** permet à plusieurs locataires de réclamer une diminution de loyer ou de contester une clause illégale présente dans leur bail. Le rôle du CAAP n'est pas de mobiliser ou de concerter tous les locataires concernés. Le CAAP est présent pour assister un représentant des locataires au moment de la préparation, des conférences administratives ou des audiences et du bilan de la démarche.

■ Le **soutien à la personne.** Il est possible qu'une personne n'ait pas besoin ou ne désire pas être accompagnée formellement dans une démarche officielle, mais qu'elle ait tout de même besoin d'un soutien intensif. Ce soutien peut comprendre l'écoute active, l'aide pour ordonner et comprendre les documents légaux ou administratifs, l'information sur ses droits ou sur les démarches possibles.

Proportion des démarches effectuées

- Soutien à la personne (64 %)
- Ententes entre les parties (25 %)
- Audiences au TAL (6 %)
- Procédures particulières (3 %)
- Conciliation au TAL (3 %)

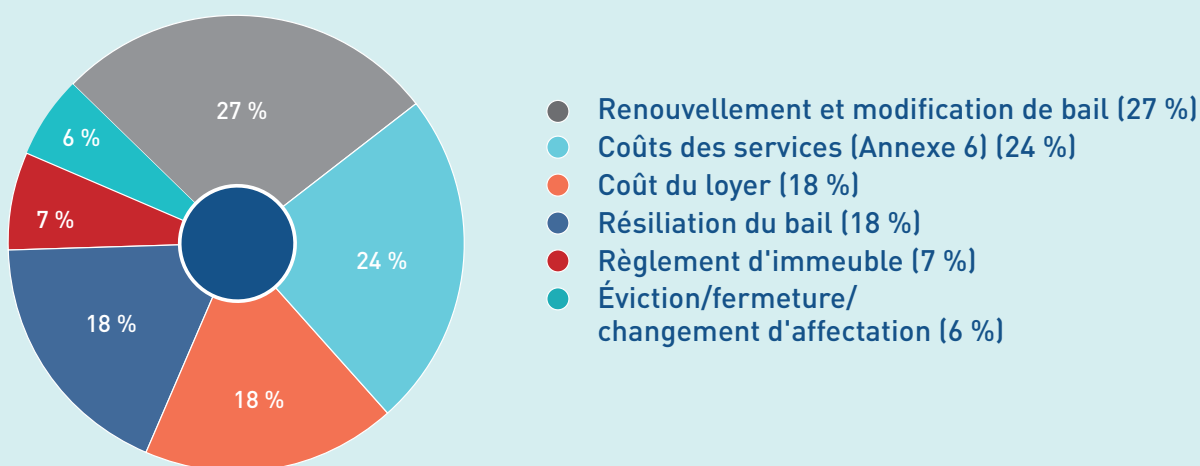


Les principales sources de référence pour les services d'assistance et d'information confondus sont les suivantes :

- Promotion (présentation, publicité, article et entrevue), 27 %;
- Partenaires du réseau et organismes communautaires, 43 %;
- Déjà bénéficiaire de nos services ou recommandé par un autre client, 30 %.

Le nombre de référencement est en augmentation et confirme la tendance que l'on avait remarquée l'an dernier : les CAAP sont reconnus par leurs partenaires (notamment les comités milieu de vie et les professionnels du réseau de la santé) pour leur expertise et la qualité des services offerts en lien avec les baux. Ceux-ci ont développé avec les CAAP des liens étroits et font appel à eux pour des informations ou du soutien.

Principaux motifs de consultation



Une même démarche peut toucher à différents motifs.

FAITS SAILLANTS

■ **Le nombre global des services d'assistance est en baisse cette année**, mais pas nécessairement de façon uniforme selon les régions. Certains CAAP continuent de voir croître leurs services de façon importante, tandis que d'autres constatent un ralentissement.

■ Dans certaines régions, les CAAP ont toujours de la difficulté à rentrer dans les RPA pour donner des séances d'information sur les droits, les obligations des locataires et les recours possibles, ainsi que sur leurs services. C'est un obstacle majeur pour aller à la rencontre des locataires aînés.

■ Concernant les **démarches**, les services d'accompagnement se concrétisent surtout en soutien à la personne. C'est le cas dans près de deux tiers des cas (64%). Les ententes entre les parties représentent la deuxième plus importante catégorie (25%), confirmant notre rôle dans l'accompagnement à des discussions productives entre locataires et locateurs.

■ Les démarches formelles au TAL (audiences, procédures particulières et conciliations) continuent d'être largement minoritaires (12%), témoignant de la réticence des personnes âgées à entreprendre ce genre de démarches qui peuvent s'avérer longues, complexes et surtout, anxiogènes.

■ Les **motifs qui amènent les personnes à nous consulter** restent, d'année en année, majoritairement les questions relatives aux coûts du loyer et des services, les deux totalisant près de 40%. Le coût des services est particulièrement problématique. En effet, près de 85% des unités sont en RPA de catégorie 3 et 4, ce qui signifie que les locataires de RPA sont surtout des personnes en perte d'autonomie, qui ont besoin de soins et de services de façon accrue. Ils sont donc les premiers touchés et de façon importante par la hausse des coûts. Les CAAP constatent effectivement une malheureuse tendance à la privatisation de la perte d'autonomie et à une déresponsabilisation de l'État.

■ Dans un peu plus d'un dossier sur quatre, les enjeux pour lesquels les CAAP ont été sollicités concernaient des questions relatives à la fois au bail et au REP. Cela confirme pleinement l'intérêt d'avoir confié ce mandat aux CAAP, compte tenu de la complémentarité de nos deux champs d'expertise (LGSSSS et droit du logement).



Bilan du service CAAP sur le bail 2020-2026

Au cours du dernier trimestre de l'année, l'équipe de la FCAAP a travaillé très fort afin de déposer à la Société d'habitation du Québec (SHQ), un bilan retraçant les 6 dernières années du mandat.

Voici un extrait de sa conclusion :

En rendant accessible des règles parfois complexes et en offrant un accompagnement de proximité, les CAAP contribuent concrètement à l'exercice des droits des locataires en RPA et à la prévention de situation pouvant mener à l'isolement, l'appauvrissement ou la maltraitance.

Les données présentées dans ce bilan montrent que les demandes se concentrent principalement autour du coût du loyer et des services (...). Elles mettent aussi en évidence des situations plus lourdes - évictions, fermetures ou changements d'affectation - qui exigent un haut niveau d'expertise et une coordination fine avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, de la certification et du TAL. Dans ces dossiers, les CAAP deviennent des leviers de stabilisation, de clarification et de sécurisation pour des personnes souvent vulnérables.

En raison de leur double expertise - droit du logement et droits des usagers - les CAAP sont en mesure de faire des ponts entre des cadres normatifs qui s'entrecroisent, de soutenir les proches aidants et de contribuer à une meilleure compréhension des obligations de chacun.

Maintenir et renforcer le service CAAP sur le bail constitue un choix cohérent avec les objectifs de protection des personnes âgées, de lutte à la maltraitance et d'amélioration de l'accès à la justice en matière de logement.



Tournée régionale

En avril 2025, le conseil d'administration de la FCAAP donnait comme mandat à sa direction générale de réaliser une grande tournée de tous ses membres au Québec avec un double objectif : se rapprocher des membres en comprenant mieux leur réalité et leurs enjeux, mais aussi récolter suffisamment de données afin de jeter les bases de la prochaine planification stratégique de la Fédération.

Ce fut le début d'une aventure humaine extraordinaire qui nous a conduits aux quatre coins du Québec, à la rencontre des équipes, des membres de conseils d'administration mais aussi des partenaires des CAAP qui, en grand nombre, ont fait le déplacement pour venir à notre rencontre. En l'espace de huit mois, nous nous sommes déplacés dans 13 CAAP, nous avons parcouru plus de 9000 km (en train, en avion et en voiture...) et rencontré plus de 120 personnes.

La direction générale tient à remercier chaleureusement tous les membres pour leur accueil exceptionnel, leur créativité, leur réceptivité et leur proactivité à enrichir les échanges que nous avons eus. Vous avez fait de cette tournée un succès extraordinaire pour notre réseau! Un mot aussi pour les membres de l'équipe FCAAP qui ont accompagné la DG sur la route, ainsi que pour notre présidente, Céline Robert, qui s'est personnellement investie dans cette tournée aux côtés de la direction générale.

Petit clin d'œil en images sur cette aventure et sur ce que nos membres nous ont dit de leur appréciation du travail de la Fédération...



CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean

+ de 9000 KM
parcours

« Très bonne
représentation, très
rassembleur. »



13 CAAP
visités

« Bravo pour la revue
le Diffuseur. »



CAAP Abitibi-Témiscamingue

CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine



« Les codéveloppements sont une source de soutien très appréciable. »



« La tenue des cliniques juridiques est essentielle à mon travail pour CAAP sur le bail. »



CAAP Montérégie

« Des rencontres physiques deux fois par an, c'est génial pour le sentiment d'appartenance. »



CAAP Chaudière-Appalaches

« Nos conseillers se sentent faire partie intégrante de la FCAAP. »

+ de 120 personnes rencontrées



CAAP Laurentides



Congrès annuel

Le congrès annuel 2025 de la FCAAP qui s'est tenu du 9 au 11 juin 2025 à Bécancour a été placé sous le signe de la collaboration avec les autres partenaires du régime d'examen des plaintes.

Après une matinée qui a permis aux employé.e.s, membres de direction et de C. A. des CAAP d'approfondir leur compréhension commune du modèle d'intervention propre aux CAAP, la FCAAP a eu le privilège d'accueillir Martine Gosselin, Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, Assunta Gallo, Vice-protectrice aux services aux usagers et aux mandats spéciaux au Protecteur du citoyen, et Sylvie Tremblay, directrice générale du Regroupement provincial des comités des usagers, pour un panel intitulé : *Comment valoriser le régime d'examen des plaintes aux yeux du public.*



Animé par Judith Ferreira, directrice générale du CAAP Outaouais, son objectif était de réfléchir aux façons de faire en sorte que le régime d'examen des plaintes soit mieux connu et accessible à tous.tes, et qu'il puisse donner confiance aux usager.ère.s dans le processus autant que dans sa finalité.

Au cours du souper, qui a réuni une centaine de convives, la FCAAP a remis ses traditionnelles reconnaissances à 10 membres du réseau des CAAP qui fêtaient respectivement ce soir-là leurs 10, 15, 20, 25 ou 30 années de service.

Nous en avons également profité pour souligner le départ à la retraite de Serge Arel, directeur général du CAAP Estrie. Nous tenons à le remercier une fois encore pour son apport tout au long de ces 25 dernières années, et en particulier au sein du C. A. de la FCAAP où il a été longtemps administrateur.



Le lendemain matin, nous avons eu le plaisir de recevoir Maude Laliberté, Commissaire adjointe à l'éthique et à la participation publique au Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE) pour une conférence intitulée *Grands repères : un regard éclairé sur les attentes de la population et le système de santé et des services sociaux.*



Le congrès s'est clôturé par la traditionnelle assemblée générale annuelle de la FCAAP. Plus de 75 personnes étaient présentes, dont 23 des 26 délégué.e.s des CAAP. Le rapport annuel, dont les faits saillants ont été présentés par la directrice générale, Nathalie Dubois, et les états financiers 2024-2025, commentés par la trésorière, Manon Cloutier, ont tous été déposés.

Table des directions générales

Cette année, les directions générales des CAAP se sont rencontrées à sept reprises, dont deux fois en présence, les 15 et 16 avril à Québec, ainsi que les 15 et 16 octobre, à Bromont. De très nombreux sujets ont été abordés tout au long de l'année, mais voici ceux qui ont le plus retenu l'attention de nos membres :

- La loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux;
- Santé Québec, le bureau de la Commissaire nationale et le comité de transition sur le régime d'examen des plaintes;
- Le retour du CAAP Laval au sein de la FCAAP;
- Les travaux du comité sur le rapport annuel;
- La tournée régionale de la FCAAP;
- Les relations publiques et gouvernementales de la FCAAP;
- Le bilan du service CAAP sur le bail et son renouvellement;
- Le financement des CAAP et de la FCAAP;
- Les ressources humaines;
- La politique nationale de soutien à domicile;
- Les RPA, et en particulier le programme d'allocation personnalisée, les tout inclus et les prélèvements automatiques;
- La préparation du bilan de l'année écoulée.



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 de rencontres témoigne du dynamisme de celle-ci.

COMITÉS	NOMBRE DE RENCONTRES
Stratégie	7
Soutien /compétences	5
Gestion CAAPteur Plus	20
<i>Ad hoc</i> Protection de la jeunesse	7

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 réseau de la santé et des services sociaux, 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

- **Représentant.e.s des CAAP:** Stéphanie Bérard, DG CAAP Laurentides, Josée Bissonnette, DG CAAP Lanaudière, Josey Lacognata, DG CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean et Judith Ferreira, DG CAAP Outaouais.
- **Représentant.e.s de la FCAAP:** Nathalie Dubois, DG, Sébastien Harvey, DGA.

Réalisations du comité

■ Programme d'allocation personnalisée destiné aux RPA

Malgré la promesse de Sonia Bélanger, ministre de la Santé, en mai 2024, à l'effet que le programme d'allocation personnalisée (PAP) n'utiliserait pas le bail lorsque sont ajoutés des services, force est de constater que nous vivons un revirement de situation. En effet, en janvier 2026, la FCAAP a appris par des responsables de Santé Québec, chargés de l'opérationnalisation de la mesure, que les services visés par l'allocation seraient bien ajoutés aux baux des locataires.

Le comité a dès lors orienté les actions stratégiques de la FCAAP dans ce dossier et a proposé aux membres un plan d'action.

■ Préparation de la tournée régionale de la FCAAP et du bilan

En vue de la préparation de la tournée régionale menée par la FCAAP dont il a été question ci-avant, le comité s'est penché sur le questionnaire préparatoire envoyé à chacun des membres, préalablement à notre visite. Étant donné que ce questionnaire ainsi que les échanges de cette tournée avaient notamment pour objectif de préparer la prochaine planification stratégique, il était essentiel d'obtenir son apport sur cette question.

Par ailleurs, en avril 2026, une rencontre physique du comité s'est tenue à Québec afin de présenter le bilan de la tournée. Une proposition de planification stratégique basée sur les constats réalisés au fil des rencontres a pu y être discutée.

■ Bilan et renouvellement du service CAAP sur le bail

Les membres du comité stratégie ont alimenté la FCAAP dans la rédaction du bilan du service CAAP sur le bail présentant non seulement les statistiques des services offerts par les CAAP au cours des six dernières années, mais également leurs constats sur les enjeux des RPA et les difficultés rencontrées par les locataires aînés qui y demeurent.

Par ailleurs, étant donné que le mandat devra être renouvelé en avril 2027, le comité a aussi soutenu les réflexions de la Fédération quant à la manière de définir le montant de la nouvelle demande de subvention, ainsi que sa répartition entre les régions.

Le bilan et le montage financier de la prochaine subvention représentent à eux seuls de nombreuses heures de travail de la part des membres du comité, dont il faut saluer la disponibilité et l'engagement.

2. Comité soutien/compétences

Ce comité a pour objectifs de structurer la compréhension commune des services offerts par les CAAP et, d'autre part, de concevoir des outils et offrir de la formation continue pour soutenir le travail des employé.e.s, des DG et des membres des conseils d'administration.

Membres

- **Représentant.e.s des CAAP :** Julie Boucher, DG CAAP Bas-Saint-Laurent, Ernst Caze, coordonnateur à l'intervention CAAP Capitale-Nationale, Geneviève Dessureault, conseillère CAAP Mauricie-Centre-du-Québec, Jean-François Gareau, conseiller CAAP Côte-Nord, Estephany Fernandez-Suero, conseillère CAAP Montérégie, Tommy Bédard, DG CAAP Abitibi-Témiscamingue et Nicolas Dagorn, DGA CAAP Chaudière-Appalaches.
- **Représentante de la FCAAP :** Isabelle Gauvin, conseillère soutien aux membres.

Réalisations du comité

Le comité s'est notamment attelé à compléter le modèle d'intervention propre aux CAAP qui était déjà bien entamé. Un sous-comité a également travaillé sur un plan de formation clair, tant pour les conseiller.ère.s que pour les directions générales, le personnel administratif et les membres de C. A. L'idée était de dresser un inventaire des formations disponibles, de proposer un classement de ces formations, et de définir l'ordre dans lesquelles elles devraient être suivies, notamment par les nouveaux et nouvelles employées. Ce plan est construit en cohérence avec le modèle d'intervention.

Le comité a été consulté et a eu l'occasion de commenter un nouvel outil pour les conseiller.ère.s, soit le guide des droits et obligations des locataires en RPA.

3. 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 de notre travail quotidien auprès des usager.ère.s et des résident.e.s.

Membres

- **Représentant.e.s des CAAP :** Véronique Morneau, DG CAAP Côte-Nord, Lyne Grenier, DG CAAP Chaudière-Appalaches, Josée Bissonnette, DG CAAP Lanaudière, Julie Sirois, conseillère CAAP Laurentides et Tommy Bédard, DG CAAP Abitibi-Témiscamingue.
- **Représentant de la FCAAP :** Sébastien Harvey, DGA.

Réalisations du comité

Cette année, le comité de travail s'est réuni une vingtaine de fois afin de travailler sur l'amélioration de certaines fonctionnalités de la plateforme et permettre ainsi une utilisation plus efficiente pour les utilisateur.trice.s des différents CAAP. Il a également relancé la firme responsable du développement et du maintien de l'application afin de s'assurer du respect et de la sauvegarde des données sensibles. Une rencontre avec les partenaires financiers a d'ailleurs été tenue à cet effet. Il y a aussi été discuté du développement futur de l'application. Un sous-comité de travail, composé de Véronique Morneau et de Lyne Grenier, a assuré la supervision des travaux visant la séparation des données globales du service information en fonction des mandats respectifs.

Un guide de référence pour la programmation et l'utilisation de la plateforme à l'usage des pilotes régionaux et des utilisateur.trice.s, et un guide général d'interprétation et d'utilisation des tableaux aux fins des rapports annuels ont été réalisés. L'objectif de ces guides était de faciliter et d'uniformiser la présentation des statistiques lors de la reddition de compte, un travail attendu par tous.tes depuis de nombreuses années. Le comité remercie grandement M. Daniel Naud, conseiller au CAAP Côte-Nord pour son travail méticuleux.

Enfin, le comité a aussi répondu à une vingtaine de demandes de support provenant des utilisateur.ice.s au cours de l'année.

4. Comité ad hoc assistance dans les dossiers de Protection de la jeunesse

À la suite de la tournée des CAAP, il a été identifié que plusieurs conseiller.ère.s vivaient une certaine lassitude en lien avec les accompagnements dans les démarches de plainte visant la protection de la jeunesse. En effet, le régime d'examen des plaintes ne semble pas toujours adapté aux attentes des personnes avec qui nous travaillons, offrant le plus souvent un résultat insatisfaisant pour celles-ci, ce qui est aussi démoralisant pour les conseiller.ère.s.

Afin d'approfondir la question, il a été décidé de mettre en place un comité temporaire pour recenser les autres avenues possibles dans l'assistance, déterminer un cadre pour les utiliser et identifier les situations où un recours différent serait préférable au régime d'examen des plaintes.

Au terme des sept rencontres (dont trois en comité restreint pour travailler divers outils), le comité a déposé les fruits de son travail à la table des directions générales. Le travail de ce comité se poursuivra en 2026-2027.

Membres

- **Représentant.e.s des CAAP :** Josey Lacognata, DG CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean, Judith Ferreira, DG CAAP Outaouais, Geneviève Rioux, Conseillère CAAP Abitibi-Témiscamingue, Mélanie Dubé, DGA CAAP Laval, Joannie Roy, Conseillère CAAP Mauricie-Centre-du-Québec, François-Xavier Morin-Jodoin, Conseiller CAAP Bas-Saint-Laurent, Julie-Karine Fortin, DG CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.
- **Représentante de la FCAAP :** Isabelle Gauvin, conseillère soutien aux membre.



PERSPECTIVES 2026-2027


L'année à venir sera marquée par d'importants changements sur la scène politique québécoise qui nous amèneront à collaborer avec de nouveaux interlocuteurs et de nouvelles interlocutrices. D'ici là, la campagne électorale constituera une occasion privilégiée de sensibiliser l'ensemble des partis politiques aux enjeux liés aux droits des usager.ère.s du réseau de la santé et des services sociaux et des locataires de RPA.

La première de nos préoccupations demeure, bien entendu, le régime d'examen des plaintes. Malgré ses 30 années d'existence, celui-ci reste méconnu d'une grande partie de la population et les personnes qui y ont recours remettent régulièrement sa crédibilité en question. Pourtant, il s'agit d'un mécanisme unique et essentiel à l'amélioration de la qualité des soins et des services, dont il faut prendre soin, mais qui doit aussi évoluer.

Ainsi, les recommandations émises par les commissaires aux plaintes doivent montrer plus clairement leur efficacité. Elles devraient pouvoir être de meilleurs leviers. En ce qui concerne les enjeux systémiques, tels que la maltraitance organisationnelle, ceux-ci devraient remonter plus adéquatement, avec des balises claires, vers la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. Nous poursuivrons donc nos représentations auprès des différentes instances afin que ce régime soit bonifié et davantage mis en valeur. Ces améliorations contribueraient à accroître la satisfaction des usager.ère.s qui, courageusement, s'engagent dans des parcours de plainte.

Nous avons placé beaucoup d'espoir dans la nouvelle Politique nationale de soutien à domicile. Toutefois, deux des mesures phares annoncées — l'allocation autonomie à domicile et le programme d'allocation personnalisée en RPA — confirment la tendance à la privatisation de la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées. Ces mesures pourraient rapidement devenir des outils favorisant la maltraitance financière plutôt que de constituer de véritables solutions de soutien. Le gouvernement se déresponsabilise en accordant une place considérable au secteur privé au détriment de la sécurité et de la capacité financière des personnes âgées. Il s'agit là d'une orientation qui nous paraît inacceptable.

Nous poursuivrons nos représentations afin de rappeler que les services publics demeurent la meilleure garantie pour assurer des soins et des services de santé accessibles et de qualité. Il nous apparaît également essentiel de développer une vision globale du soutien à domicile et de simplifier les programmes existants afin d'en faciliter l'accès de manière juste et équitable pour tous.tes.



Le financement de nos organisations demeure une préoccupation majeure. Les conseillères et conseillers des CAAP doivent composer avec des dossiers complexes et nécessitant des accompagnements intensifs. Dans ce contexte, la hausse de 1,8 % de notre subvention annoncée par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) pour 2026-2027 nous semble dérisoire au regard des besoins de la population que nous desservons. La FCAAP poursuivra ses représentations afin de faire reconnaître l'importance et l'intensité des services offerts par les CAAP.

À ce propos, la Fédération devra convaincre le nouveau gouvernement de poursuivre le financement du service CAAP sur le bail pour les années 2027 à 2032. Ce service, qualifié d'essentiel par les locataires de RPA ainsi que par de nombreux partenaires, doit se poursuivre afin de bien accompagner les locataires de RPA dans leurs litiges en lien avec leur bail.

Les transformations au sein du réseau des CAAP continueront également à mobiliser la Fédération. Trois CAAP sont désormais dirigés par de nouvelles directions générales, et deux autres connaîtront des changements similaires au cours de la prochaine année. L'essor rapide de l'intelligence artificielle nous amènera aussi à réfléchir à l'évolution du rôle des conseiller.ère.s dans les années à venir. Enfin, sur le plan de la gouvernance, nous croyons essentiel de mieux outiller les administrateurs et administratrices afin qu'ils et elles puissent pleinement mesurer l'importance de leur rôle et exercer celui-ci avec confiance et efficacité.

L'année qui s'annonce apportera assurément son lot de défis. Nous sommes toutefois déterminé.e.s à les transformer en occasions d'innovation et de mobilisation au bénéfice des usager.ère.s du réseau de la santé et des services sociaux et des locataires en RPA.

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