

# Rapport annuel des activités 2020-2021



## MISSION

Le CAAP BSL est l'organisme communautaire régional qui assiste et accompagne les personnes insatisfaites d'un service du système de santé et de services sociaux. Il contribue au respect des droits et à l'amélioration des services et favorise la conciliation comme approche. Il accompagne également les locataires de résidences privées pour aînés.

## MANDATS

**ASSISTER ET ACCOMPAGNER**, sur demande, les usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui désirent porter plainte auprès d'un établissement, du Protecteur du citoyen ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

*(Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 76.6 et 76.7).*

### ASSISTER ET ACCOMPAGNER

les locataires de résidences privées pour aînés (RPA) dans le règlement de différends avec leur propriétaire concernant leur bail.

*(Entente avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation de 2019 à 2022).*

## FAITS SAILLANTS

page 3

### CLIENTÈLE :

**1 063 personnes ont reçu des services et une augmentation de 4 % pour les services individuels**

page 4

### SERVICES : 806 services livrés,

**ce qui représente une augmentation de 3 %**

- L'adaptation et le maintien des services d'assistance et d'accompagnement en respectant les mesures sanitaires reliées à la pandémie.
- Année 2 de l'expérimentation nationale et régionale du projet CAAP sur le BAIL, mandat octroyé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour l'accompagnement des locataires en résidences privées pour aînés (RPA) concernant le bail.
- Distribution de plus de 4 000 guides dans les résidences privées pour aînés (RPA), Direction générale des aînés et des Proches aidants du ministère de la Santé et des Services sociaux :
  - Signer un bail dans une résidence privée pour aînés
  - Être locataire dans une résidence privée pour aînés
  - Bien comprendre le bail et sa portée, à l'intention des exploitants de RPA.
- Projet en collaboration avec Annie Besse et l'équipe de l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis pour l'élaboration et la rédaction du guide *Signer un bail en résidence privée pour aînés : un pensez-y bien!* qui comprend l'information pour faire un choix libre et éclairé selon les règles et leur budget.
- Madame Réjeanne Hudon, nouvelle conseillère depuis le mois d'août 2020 pour le bureau à Rivière-du-Loup.





Line Parent  
Présidente

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je tiens tout d'abord à remercier et rendre hommage à madame Lucie Hudon, administratrice depuis 2002, qui a occupé le poste de vice-présidente et de présidente plusieurs années au sein du conseil d'administration. Madame Hudon est une personne généreuse et à l'écoute dont les qualités professionnelles et humaines font d'elle une personne pleinement investie dans ses projets, ses missions et ce, dans le respect de l'autre et avec humilité.

Je suis heureuse et honorée d'avoir pris la relève de madame Hudon. Depuis deux ans et demi, j'occupais le poste de trésorière et c'est avec un grand enthousiasme que j'ai accepté la présidence du conseil d'administration pour l'année à venir. Dans mon présent mandat, je souhaite mettre tout en œuvre pour la poursuite des objectifs et la mission de l'organisme.

Que ce soit du point de vue personnel ou professionnel, nous traversons tous une période difficile et unique de pandémie qui nous demande beaucoup d'adaptation et de résilience.

Il est un moment important celui d'arrêter le temps afin d'apporter notre attention sur le travail soutenu, les réalisations et les services offerts par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL).

C'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel des activités qui rend compte du travail accompli en 2020-2021 et qui illustre le dynamisme et le professionnalisme qui habite tous les membres du personnel et la direction ainsi que les membres du conseil d'administration. Je tiens à souligner leur apport inestimable et leur remarquable collaboration afin que l'organisme puisse remplir sa mission qui est d'assister et d'accompagner les personnes insatisfaites d'un service du système de santé et de services sociaux et également d'accompagner les locataires des résidences privées pour aînés.

Je tiens à féliciter madame Nathalie Lavoie, directrice générale, pour ses qualités personnelles conciliées à ses qualités professionnelles, qui sont la recette de sa grande compétence de professionnelle. Madame Lavoie est toujours ouverte à de nouveaux projets et n'a pas peur de relever de nouveaux défis qui s'arriment avec la mission et la vision de l'organisme et en collaboration avec divers partenaires. Merci d'être une personne aussi dévouée, engagée ainsi que pour votre leadership aussi inspirant que performant.

Bonne lecture du Rapport annuel des activités 2020-2021!



Nathalie Lavoie  
Directrice générale

## LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Une année pas tout à fait comme les autres!

L'année 2020-2021 restera dans les mémoires. À titre de directrice générale, je tiens à souligner la contribution exceptionnelle de l'équipe efficace et engagée du CAAP BSL. Isabelle Deschênes, par son accueil chaleureux qui a géré les appels sans que la clientèle ne subissent de délais et qui a su s'adapter aux contraintes de chacune de nous en télétravail. Et les conseillères qui ont poursuivi leur soutien auprès de notre clientèle habituelle, mais aussi avec le nouveau mandat pour le bail en résidence privée pour personnes âgées qui entraîne des apprentissages différents. Julie Boucher qui a malgré tout poursuivi son excellent travail et ses nombreuses implications dans le milieu, toujours autant motivée. Léonore Weber-Boisvert qui a toute ma confiance par son sens des responsabilités et son jugement professionnel. Puis, Réjeanne Hudon qui s'est jointe à l'équipe en août et formée à distance de La Pocatière. Son expérience, sa capacité d'adaptation et son souci de la qualité des services ont contribué à ce qu'elle réponde

aux demandes grandissantes de l'ouest de notre territoire.

L'équipe est soutenue par un conseil d'administration impliqué et valorisant le travail effectué.

Nous avons réussi à répondre aux demandes avec une croissance de 86 % concernant les personnes locataires de résidences privées pour aînés. À notre 2<sup>e</sup> année d'expérimentation, le moment était des plus opportuns pour pouvoir leur apporter du soutien. Nous avons reçu 111 demandes concernant les mesures liées à la COVID-19.

Je remercie chaleureusement mes collègues des autres CAAP en région et de la Fédération des CAAP pour leur appui. Nos rencontres régulières m'ont alimentée et soutenue au cours de cette année sans précédent.

Ce rapport comprend donc l'ensemble de nos services et de nos activités.

Bonne lecture!

# 1. CLIENTÈLE TOTALE : une augmentation de 4 %

## 1.1 Total de la clientèle selon le type de services

Clientèle	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Répartition en %
Individuelle	802	999	1039	98 %
Collective/groupe	331	485	24	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 133</b>	<b>1 484</b>	<b>1 063</b>	<b>100 %</b>

- Étant donné l'interdiction des rassemblements à cause de la pandémie, 2 séances d'information (24 personnes) furent réalisées comparativement à 15 séances d'information (485 personnes) pour l'année précédente.

## 1.2 Portrait des personnes qui ont reçu des services individuels

### A. Statut des personnes

Statut	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Répartition en 2020-2021
Usagère et usager	494	547	477	46 %
Résidente et résident	60	84	120	12 %
Représentante et représentant	113	127	128	12 %
Tiers, proches aidants	135	241	314	30 %
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>999</b>	<b>1 039</b>	<b>100 %</b>

- Le nombre de personnes ayant reçu des services individuels a augmenté de 4 %, de 999 à 1 063 personnes.

- Baisse du nombre d'usagers et d'usagères du réseau de la santé et de services sociaux. Nous croyons que la pandémie a influencé cette donnée.

- Hausse de 44 % du nombre de locataires en RPA, de 84 à 120 locataires en 2020-2021.

### B. Groupes d'âge des personnes

Groupes d'âge	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Répartition en 2020-2021
0-17 ans	35	48	45	4 %
18-34 ans	90	102	116	11 %
35-54 ans	214	295	273	26 %
55-69 ans	259	280	307	30 %
70 et plus	204	274	298	29 %
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>999</b>	<b>1 039</b>	<b>100 %</b>

- Hausse légère du groupe de 18 à 34 ans.

- Plus de la moitié de la clientèle a 55 ans et plus (59 %).

### C. Provenance des personnes par MRC

Provenance par MRC	2018-2019	2019-2020	Total 2020-2021	Répartition en 2020-2021
Kamouraska	40	71	70	7 %
Témiscouata	42	39	51	5 %
Rivière-du-Loup	85	83	105	10 %
Les Basques	10	38	49	5 %
Rimouski-Neigette	343	405	428	41 %
La Mitis	84	112	109	10 %
La Matapédia	72	85	86	8 %
La Matanie	89	101	82	8 %
Hors région	37	65	59	6 %
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>999</b>	<b>1 039</b>	<b>100 %</b>

- Hausse importante de la clientèle des MRC du Témiscouata, de Rivière-du-Loup et des Basques. Nous osons croire que l'ouverture du bureau à Rivière-du-Loup explique cette hausse, du moins en partie.

## 2. SERVICES : 806 services livrés : une augmentation de 3 %

### Répartition des services selon les démarches et les secteurs en 2020-2021

	Réseau SSS*	RPA*		Total	Pourcentage des services
<b>INFORMATION</b>		Certification	Bail		<b>44 %</b>
Individuelle	191	34	118	343	43 %
Collective	1		1	2	1 %
<b>ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT</b>					<b>56 %</b>
Plaintes	167	14		181	22 %
Soutien et conseil	181	16	49	246	30 %
Signalements	14	20		34	4 %
<b>TOTAL</b>	<b>554</b>	<b>84</b>	<b>168</b>	<b>806</b>	<b>100 %</b>

\* Réseau SSS : Réseau en lien avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux

\* RPA : Résidence privée pour aînés



J'ai particulièrement apprécié le fait que vous vous soyez déplacée pour venir me supporter. Merci beaucoup!



### 2.1 RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

#### A. Service d'information individuel

Le service d'information est offert à la population afin de lui fournir des renseignements sur les droits et la certification en résidences privées pour aînés, les services et les recours. Lorsque nous ne pouvons y répondre, nous réorientons la personne vers d'autres ressources. Parmi celles-ci, des organismes communautaires (Centre de justice de proximité, PLAIDD-BF), des intervenants du CLSC, et autres.

32 % des services d'information ont porté sur les mesures sanitaires concernant la COVID-19. Les personnes s'informaient sur les différentes mesures telles que l'accès au RPA par les proches, les délais de confinement lors des sorties et des retours dans les résidences.

#### B. Service d'information collective

Une séance d'information a été offerte : *Droits et recours en santé et services sociaux*, auprès d'étudiants et d'étudiantes en travail social, de l'UQAR, dans le cadre du cours *Politiques sociales*. Présentation à distance par Léonore Weber-Boisvert, conseillère, CAAP BSL, le 30 mars 2021.

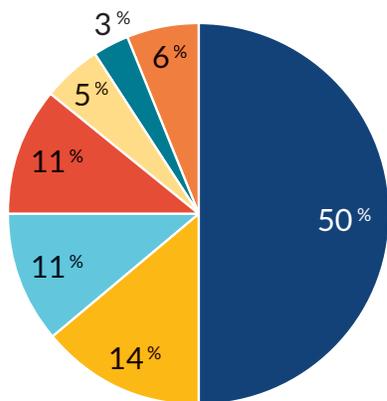


Elle a pris ma plainte au sérieux et a compris la peur que j'avais en dénonçant une résidence. Merci du suivi de cette dame qui m'a grandement rassuré. Elle fait un travail essentiel. Merci chère dame.



## C. Droits visés pour les plaintes et les signalements en santé et services sociaux

Répartition des droits lésés, selon la clientèle, énoncés lors de plaintes et de signalements déposés auprès du Service des plaintes et de la qualité des services et Protecteur du citoyen.



- De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art. 5) ➤ **279 - 50 %**
- D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (art. 3) ➤ **75 - 14 %**
- D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (art. 4) et d'être informé sur son état de santé et de tout accident (art. 8) ➤ **61 - 11 %**
- D'accès, de rectification et de confidentialité du dossier (art. 17 à 28) ➤ **61 - 11 %**
- De choisir le professionnel ou l'établissement de son choix (art. 6) ➤ **27 - 5 %**
- De participer à toute décision affectant son état de santé et de bien-être (art. 10) ➤ **15 - 3 %**
- D'être accompagné et assisté (art.11), d'être représenté (art.12), de donner ou refuser son consentement (art. 9), de porter plainte (34, 44, 45, 53 et 60), de recevoir des services en langue anglaise (art. 15), de recevoir des soins en cas d'urgence (art. 7), à l'hébergement (art.14) ➤ **35 - 6 %**

**Total : 553 - 100 %**

L'ordre d'importance des droits lésés est identique à l'année 2019-2020. On peut alors constater une constance dans les insatisfactions sur le respect des droits perçues par la clientèle.

*Une femme porte plainte concernant un transfert de civière postchirurgie, ayant mené à un accident, et des conséquences durables pour elle. Également, elle n'a pas eu de suivi pour les séquelles possibles suite à cela. Plusieurs améliorations ont été apportées : rappel à l'équipe de déclarer les incidents et accidents, avis à l'infirmière concernant le protocole de surveillance des signes neurologiques à la suite d'une chute; sensibilisation du personnel sur l'impact et les répercussions que l'accident a eus sur la santé de cette dame et un avis leur a été fait sur l'importance d'être centré sur le patient lors du transfert.*

*Une dame porte plainte pour un refus de services, en réadaptation, pour son fils. Suite à cela, le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services recommande qu'un plan de services intégrés soit mis en place par 2 équipes de services différents pour une intervention conjointe, et que les services soient offerts au jeune homme.*

*Une dame porte plainte pour son mari concernant le long délai pour qu'il soit vu par un spécialiste. Suite à cela, il a été demandé à la Direction des services professionnels de revoir la politique de gestion des demandes de services concernant l'accès aux services spécialisés pour que les cotes d'attribution soient respectées et que les consultations soient dirigées vers les médecins requérants afin qu'ils puissent assurer un suivi adéquat auprès des patients.*

*Plainte médicale déposée auprès du Comité de révision concernant la qualité des soins médicaux donnés : recommandation de l'évaluation du dossier par la Direction des services professionnels pour éviter que cela se reproduise.*

*Madame a plusieurs problèmes de santé. Elle a besoin de services à domicile. Elle considère que le total d'heures ne correspond pas à ses réels besoins. En premier lieu, elle demande une réévaluation de sa condition avec les intervenants. Insatisfaite de celle-ci, elle fait une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. La conclusion, ne répondant pas à ses attentes, elle fait une plainte au Protecteur du citoyen. Après l'analyse, la déléguée émet plusieurs recommandations telles que la réévaluation de sa condition et d'ajuster son plan d'intervention en conséquence.*

## D. Les services de soutien et conseil

Démarches visant à satisfaire l'usager ou son représentant dont un droit n'a pas été ou n'est pas respecté selon la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* et en résidence privée pour aînés. En ordre d'importance, la répartition des 246 demandes :

- Le bail en résidence privée pour aînés;
- Le droit d'accès à l'information souvent lié à une demande d'accès à son dossier;
- Le droit d'accès à un autre recours tel que le Collège des médecins du Québec;
- Une demande complémentaire à la conclusion de la plainte;
- Une demande d'intercession auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Une demande de changement de professionnel et autres procédures.

Ces services permettent aux personnes de faire une démarche visant à faire respecter leurs droits en conformité avec une procédure autre que la plainte ou le signalement.

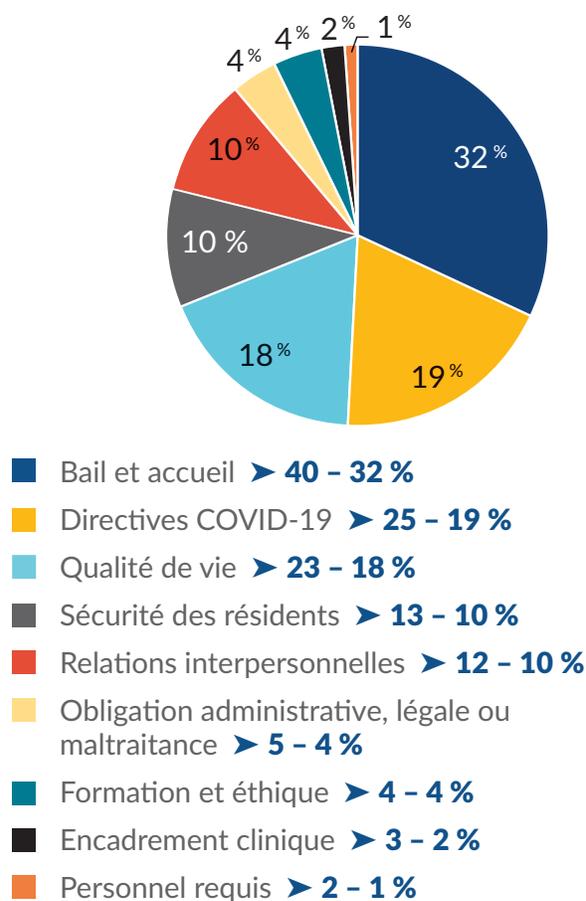
*Une dame veut changer de médecin. Rédaction d'une lettre de demande de changement de médecin, qui est reçue positivement. Le changement a lieu dans les jours suivants, à la satisfaction de la dame.*

*Un jeune homme était insatisfait, car il croyait que sa version des faits n'avait pas été considérée lors d'une situation particulière à l'hôpital et il vivait des conséquences de l'attitude du personnel à cause de cela. Avec l'accès au dossier, il a constaté que sa version avait été prise de façon très détaillée. Il a été satisfait de savoir cela.*

## 2.2 RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS (RPA)

Les CAAP aident les personnes en résidences privées pour aînés depuis 2006 concernant la certification axée, entre autres, sur la qualité des services. Depuis avril 2019, à la suite d'une entente avec le ministère de l'Habitation et des Affaires municipales pour un projet pilote jusqu'en 2022, les CAAP peuvent maintenant les aider concernant les baux. Dans environ 30 % des situations, la certification et le bail sont visés.

Normes et critères en résidences privées pour aînés



### A. Certification

- La séance d'information sur la certification et le bail est offerte à des groupes de 5 personnes et plus sur tout le territoire. Une seule séance d'information a pu être réalisée.
- **Plaintes et signalements**  
Répartition des normes et des critères de la certification visés dans les plaintes et les signalements. Cette année, s'ajoutent les insatisfactions concernant les mesures sanitaires reliées à la pandémie.



*Séance d'information, Semaine des aînés, le 30 septembre 2020 : Bail et protections en matière de logement pour personnes âgées. Complexe Desjardins, organisée par la Ville de Rimouski, présentée par Julie Boucher, conseillère, CAAP BSL.*

*À la demande d'une résidente, un signalement est fait concernant la détresse de certains résidents par rapport aux mesures prises par la RPA pour contrer la COVID-19 (isolement, perte des repères). À la suite de cela, plusieurs interventions ont été mises en place pour s'assurer de soutenir socialement les résidents et les résidentes.*

*Une personne appelle le CAAP afin de dénoncer une situation dans une résidence privée pour aînés (RPA). Celle-ci concerne la mauvaise attitude d'un membre du personnel. Ne voulant pas s'identifier, un signalement a été fait au Service des plaintes et de la qualité des services par le CAAP. De sa propre initiative, le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services a fait son analyse et une correspondance a été envoyée au propriétaire de la RPA afin qu'un rappel du respect des bonnes pratiques et du code d'éthique de la résidence soit effectué.*



**Vous donnez un excellent service!  
Votre accompagnement est grandement apprécié!  
Vos services sont de qualité avec du personnel compétent! Merci infiniment pour votre accompagnement!**



## B. Bail en RPA

**Le recours concernant les insatisfactions au sujet du bail est le Tribunal administratif du logement (TAL) auparavant appelé la Régie du logement. Les CAAP aident les locataires depuis avril 2019, à la suite d'une entente avec le ministère de l'Habitation et des Affaires municipales pour un projet pilote jusqu'en 2022.**

**Informers les locataires des RPA de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail :**

- Les dispositions générales du Code civil sur le bail;
- Les dispositions d'ordre public;
- La présence de dispositions pouvant être illégales dans le bail;
- Les règles du Code civil concernant la résiliation d'un bail et l'éviction;
- Les dispositions du Règlement sur les critères de fixation de loyer et le coût des services.

**Offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire dans leurs démarches pour :**

- Favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA;
- Le règlement en litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement.

**Aider les locataires à :**

- Mieux comprendre leur situation et les recours à leur disposition;
- Préparer leur dossier (lettres, plaintes, formulaires, etc.);
- Se préparer à une démarche de conciliation avec leur propriétaire.

**Assister et accompagner :**

- Lors d'une séance de conciliation ou d'une audience dans le cadre d'un recours auprès du TAL;
- Lors d'une démarche de conciliation avec l'exploitant;
- Documenter le dossier;
- Expliquer les interventions possibles et leurs conséquences;
- S'occuper des communications administratives;
- Rédiger les documents;
- Fournir un soutien;
- Organiser et préparer les rencontres de conciliation ou les audiences au TAL;
- Accompagner lors des rencontres de conciliation ou les audiences au TAL.

- 35 exploitants de RPA ont reçu de l'information sur les droits et les obligations lors de rencontres ou d'appels téléphoniques. La description du rôle du CAAP et les guides développés par le Secrétariat aux aînés leur ont été remis pour distribution à leurs locataires.
- 4 organismes ont reçu de l'information concernant le projet CAAP sur le BAIL.
- Les 167 demandes de services concernant le bail en RPA ont porté sur 198 motifs :

Motifs	Nombre	Répartition
Coût des services	50	25 %
Résiliation du bail	41	21 %
Coût du loyer	20	10 %
Avis de modification du bail	14	7 %
Éviction	10	5 %
Renouvellement du bail	9	5 %
Règlement interne	4	2 %
Autres recours et divers	50	25 %
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100 %</b>

- **Services de soutien et conseil**

Nous constatons que bon nombre de locataires, pour différentes raisons, craignent de créer des conflits au sein de la résidence et ce sera, entre autres, leur enfant qui communiquera avec nous. Également, nous constatons dans une forte proportion (environ la moitié des situations) que les problèmes rencontrés se rapportent au bail et à la certification.

Services	Nombre	Répartition
Information	118	70 %
Soutien à la personne	27	16 %
Entente entre les parties	19	12 %
Audience au Tribunal administratif du logement	3	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100 %</b>

« J'ai bien aimé le professionnalisme de la personne qui s'est occupée de mon dossier et aussi son côté humain. Merci! »

- 53 % des demandes d'assistance pour des problèmes avec les baux touchent également la certification. Ainsi, l'impact de ces difficultés est grand pour la personne vivant en RPA. Cela explique aussi la complexité des situations où le CAAP intervient.

*Un résident d'une RPA fait une plainte au Service des plaintes et de la qualité des services concernant le manque d'employés pour l'entretien ménager de son appartement. À plusieurs reprises, le ménage ne s'est pas fait et il trouve cela déplorable, son attente est claire : qu'il reçoive les services d'entretien ménager comme convenu. Il mentionne qu'il paie pour ces services et qu'ils ne sont pas dispensés. Donc, après avoir essayé de négocier avec le directeur de la RPA, sans succès, afin de se faire rembourser le coût des services non reçus, il entreprend un recours au Tribunal administratif du logement. Le CAAP l'accompagne dans ce recours.*

*M. demande notre assistance pour déposer sa demande au TAL pour un remboursement de services non rendus et un accompagnement dans un processus d'entente avec la direction de la RPA. Cela a mené à une entente à la satisfaction de notre client.*

*La fille d'une résidente appelle au CAAP pour l'informer du décès de sa mère qui demeurait en RPA. Elle doit résilier le bail et ne sait pas comment le faire. La conseillère l'a informée et guidée afin que l'avis de résiliation en cas de décès soit fait de façon adéquate. La dame ne savait pas que si la chambre est relouée, elle n'aurait pas à payer le loyer. Finalement, la chambre a été relouée, donc la dame était soulagée d'avoir su cette information importante lors de cette démarche. Elle n'a pas dû payer pour la résiliation du bail de sa mère décédée.*

Le dépôt d'une demande au Tribunal administratif du logement peut créer de l'anxiété par son aspect juridique, coûteux à cause des délais. Il est donc utilisé généralement en dernier recours. Les personnes préfèrent tenter de régler la situation à l'amiable et garder un bon climat avec les gestionnaires des RPA. Nous pouvons alors les accompagner pour négocier une entente.

« La conseillère a su nous diriger dans ce dossier d'une façon plus que professionnelle! »

### 3. SOURCES DE RÉFÉRENCES

Répartition des sources de références des personnes qui ont fait appel à nos services				
Clientèle référée par :	Réseau Nombre	BAIL Nombre	TOTAL Nombre	%
Promotion des CAAP et FCAAP	188	37	225	22 %
Notoriété, population, client du CAAP	255	66	321	30 %
Réseau de la santé et des services sociaux : commissaires, intervenants...	308	21	329	32 %
Partenaires, organismes communautaires, OPHQ, élus ...	116	16	132	13 %
RPA et Tribunal administratif du logement	5	10	24	2 %
Autres	0	17	8	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>167</b>	<b>1 039</b>	<b>100 %</b>

### 4. L'ÉVALUATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

NOS SERVICES			
	Taux de répondants	Taux de satisfaction	À améliorer selon les commentaires
<b>INFORMER</b>			
Information collective : Questionnaire		Satisfaits ou très satisfaits	<i>Son plus fort et tableau plus clair.</i>
• Droits et recours en santé et services sociaux	<b>88 %</b>	<b>100 %</b>	<i>Conserver l'activité des vrais ou faux dans l'animation.</i>
• Bail et protections en matière de logement pour personnes âgées	<b>31 %</b>	<b>100 %</b>	
<b>ASSISTER</b>			
Sondage postal		Satisfaits ou très satisfaits	<i>S'assurer de bien comprendre les besoins.</i>
• Droits et recours en santé et services sociaux	<b>48 %</b>	<b>100 %</b>	
• Bail et protections en matière de logement pour personnes âgées	<b>63 %</b>	<b>100 %</b>	
<b>RESPECT DES DÉLAIS PRÉVUS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET CITOYENNES :</b>			
• Retour d'appel dans les 24 heures maximum		<b>98 %</b>	
• Dans des circonstances normales, rédaction de la plainte ou de la lettre dans un délai maximum de quinze jours		<b>90 %</b>	

## 5. AUTRES ACTIVITÉS RELIÉES AU PLAN D'ACTION 2020-2021

Un plan de communication est réalisé chaque année afin de faire connaître nos services sur tout le territoire du Bas-Saint-Laurent.

### 5.1 Médias : faire connaître les services

#### Entrevues

- CFTF V, 15 avril 2020, CAAP sur le BAIL et COVID-19
- Nous TV, COGECO, 12 mai 2020, CAAP sur le BAIL et COVID-19
- Radio de Radio-Canada, Matane, 9 novembre 2020
- Journal L'Avantage, site internet : *nouvel outil pour les locataires en RPA*
- CFTF V, 4 décembre 2020, site internet : *nouvel outil pour les locataires en RPA*
- Radio-Canada, nouvelles télévisées, 9 février 2021, *Hausse des loyers en RPA*
- CKMN, 11 février 2021, CAAP sur le BAIL

#### Publicités

- Journal L'Avantage, 29 avril 2021, *Le CAAP est toujours là! À distance, mais toujours en action... pour vous*
- Journal L'Info Dimanche, 27 mai 2020, *Un problème avec votre bail?*

#### Communiqués

- *Du nouveau au KRTB*, bureau à Rivière-du-Loup, 16 novembre 2020
- *CAAP sur le BAIL*, 30 novembre 2020

### 5.2 Site internet, réseaux sociaux et outils de promotion

De plus en plus de personnes font des recherches et trouvent leurs informations et les ressources sur internet. Nous tentons par différents moyens de faciliter l'accès à de l'information simple et crédible.

#### Site internet

- 3 885 visites, une légère augmentation de 3 % comparativement à 2019-2020.

### CAAP Météo en santé et services sociaux

Chroniques sur des sujets variés reliés au réseau de la santé et des services sociaux et aux résidences privées pour aînés, sur nos services, souvent inspirées d'exemples de situations vécues.

- les lundis, aux quinze jours, interruption de juillet à septembre
- envoi par courriel aux membres, aux collaborateurs et autres partenaires
- 15 publications, dont 6 concernant les résidences privées pour aînés, 2 concernant les services et leur maintien pendant la pandémie (vidéo)

Certaines publications sont rediffusées par des organismes, tels que, *Mémo de la Corpo de la CDC Vallée de La Matapédia*, journal *L'Écoute* de l'Association des Personnes Handicapées Visuelles du Bas-Saint-Laurent et le journal *L'Horizon des Basques*, Infolettre « Des nouvelles du RQVA » (Regroupement Qualité de vie des personnes aînées), Rivière-du-Loup.

#### Page Facebook

Plusieurs publications concernant nos activités, des informations et celles de partenaires.

#### Outils de visibilité

- Impression de cartes professionnelles avec photos des conseillères afin de permettre à leur clientèle d'avoir une image de la conseillère qui les aide dans un contexte où les services sont donnés principalement par téléphone
- Nouveau slogan représentant la vision de l'organisme



**CAAPter votre réalité,  
pour mieux vous aider!**

- Utilisation des outils de promotion pour le projet CAAP sur le BAIL développés par la FCAAP.

## 5.3 Représentation et activités régionales – membres et implication dans le milieu

### A. Local, par MRC

Différentes présentations ont eu lieu auprès de plusieurs intervenants et intervenantes du milieu de la santé et des services sociaux, de bureaux de députés et organismes du milieu pour expliquer les services du CAAP et remettre de la documentation.

Nous participons activement à plusieurs tables de concertation.

Les activités de concertation se sont tenues de façon virtuelle par la majorité des comités. Toutefois, certains n'ont pas été actifs.

#### Collectif Vieillir ensemble

- Nous avons pu faire une rencontre où tous étaient très heureux de pouvoir se rencontrer. De cette réunion a découlé des interventions pour que la MRC puisse conserver un travailleur de milieu.
- Le comité organisateur a poursuivi son travail pour avancer la production d'un guide pour les ressources s'adressant aux personnes âgées de la MRC.



Comité d'action contre la maltraitance envers les personnes âgées Rimouski-Neigette : suspendu.



Comité Proche aidant : suspendu.



CDC Vallée de La Matapédia

CDC Région de Matane :

- Comité signature
- Comité promotion

Comité Concert' ACTIONS vers l'autonomie des Basques

Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale de Rimouski-Neigette (comité sensibilisation des professionnels de la santé)

CDC de Kamouraska

CDC des Grandes Marées

CDC Rimouski-Neigette : (fondée le 15 mars 2021)

Réseau qualité de vie des personnes âgées de Rivière-du-Loup :

- Comité Abus jamais plus : suspendu.

### Édition

En collaboration avec l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis, développement d'un guide pour aider les personnes âgées dans leur choix d'une résidence : « *Signer un bail en résidence privée pour aînés, un pensez-y bien!* » qui aide les personnes âgées et les proches aidants qui les accompagnent à :

- bien comprendre les droits et obligations liés aux frais à la signature d'un bail en RPA;
- comprendre les différentes parties d'un bail;
- sensibiliser aux différentes caractéristiques à surveiller;
- bien évaluer leurs besoins et leur capacité financière;
- comparer les RPA entre elles lors de leurs recherches (outil de magasinage);
- faire un suivi budgétaire de leurs dépenses pour éviter les dépassements de coûts (outil adapté aux résidents et résidentes en RPA).

Lancement du guide le 10 mai 2021.



### B. Régional

Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent



Concertation régionale pour  
CONTRE LA MALTRAITANCE  
ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES  
du Bas-Saint-Laurent

Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées :

- Comité exécutif et rencontres par visioconférence



Merci de la disponibilité manifestée. J'ai pleinement confiance en votre organisme et à votre personnel.



## 5.4 Représentations et activités provinciales

### Fédération des CAAP

L'application du nouveau mandat CAAP sur le BAIL et les différentes mesures selon les étapes de la pandémie ont constitué régulièrement le contenu des réunions qui se sont tenues généralement aux quinze jours. Nous sommes membres des comités suivants :

#### Comité de vigilance

Assurer le suivi de l'actualité politique particulièrement celle touchant le réseau de la santé et des services sociaux. Plus particulièrement, il initie et élabore des réflexions en ce qui concerne le rôle des CAAP, les partenariats de la FCAAP, afin d'alimenter le positionnement de la Fédération sur les enjeux politiques et administratifs afin de lui permettre d'établir ses positionnements et ses orientations.

#### Comité CAAP sur le BAIL

Assurer le développement et le suivi du projet en apportant du soutien aux CAAP. Le comité est formé de 3 directeurs généraux de CAAP, de 3 conseillers et du coordonnateur du projet à la Fédération.



Une prise d'écran d'une partie des directeurs généraux de CAAP membres et de la directrice par intérim de la Fédération lors d'une de nos nombreuses réunions.

## 6. GOUVERNANCE

### 6.1 Vie associative

**Est membre régulier** de la corporation toute personne physique intéressée aux buts et aux activités de la corporation et se conformant aux normes d'admission établies par le conseil d'administration. Les membres réguliers ont le droit de participer à toutes les activités de la corporation, de recevoir les avis de convocation aux assemblées des membres, d'assister à ces assemblées et d'y voter. Ils sont éligibles comme administrateurs de la corporation. (Règlements généraux, art. 4.1.1)

**Est membre associé** de la corporation toute association ou personne morale intéressée aux buts et aux activités de la corporation, conformément à la politique établie par le conseil d'administration. Les membres associés n'ont pas comme tels le droit d'assister aux assemblées des membres, mais ils peuvent, par lettre de créance remise au secrétaire de la corporation, désigner un représentant qui bénéficie automatiquement du statut de membre régulier de la corporation; il jouit, à ce titre, de tous les droits et pouvoirs accordés par le présent règlement aux membres réguliers de la corporation, incluant ceux d'assister et de voter aux assemblées des membres et d'être éligibles comme administrateurs de la corporation. (Règlements généraux, art. 4.1.2)

#### Statuts des membres en 2020-2021 : 174 individuels et 7 associés

Répartition sur le territoire	Nombre par MRC	%
Kamouraska	11	6 %
Témiscouata	4	2 %
Rivière-du-Loup	38	21 %
Les Basques	11	6 %
Rimouski-Neigette	73	41 %
La Mitis	15	8 %
La Matapédia	14	8 %
La Matanie	15	8 %
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100 %</b>

#### Assemblée générale annuelle 2019-2020

Exceptionnellement, l'assemblée générale s'est tenue le 29 octobre 2020 par visioconférence. Le gouvernement a autorisé les organismes à tenir leur assemblée générale plus tard que la convention l'oblige en considération de la pandémie et des mesures sanitaires.

## Personnes présentes :

Quinze personnes étaient présentes, réparties de la façon suivante :

- 8 membres réguliers et administrateurs et administratrices
- 5 employées
- 2 observatrices

Les différents rapports ont été approuvés, la désignation de l'auditeur externe, Mallette, la présentation des orientations pour 2020-2022 et les élections des membres du conseil d'administration. Trois postes sur cinq étaient en élection. Ceux-ci étant intéressés à renouveler leur mandat et n'ayant reçu aucun bulletin de mise en candidature, l'administrateur a été réélu ainsi que les deux administratrices.

## 6.2 Le conseil d'administration

### A. Le conseil d'administration 2020-2021 est formé de :

- Line Parent, MRC Rimouski-Neigette, présidente
- Jacques Métras, MRC Rimouski-Neigette, vice-président
- Luce Bruneau, MRC Rivière-du-Loup, trésorière
- Annie Levesque, MRC Rimouski-Neigette, secrétaire
- Lucie Hudon, MRC Kamouraska, administratrice

### B. Les réunions et les réalisations

Le conseil a tenu 6 réunions : 6 avril, 26 mai, 18 juin, 10 septembre, le 19 novembre 2020 et le 11 février 2021 où il a adopté les résolutions régulières en plus de :

- Nommer Luce Bruneau comme administratrice
- Placer la subvention reçue à l'avance pour l'année 2021-2022 pour le projet CAAP sur le BAIL
- Rembourser les frais supplémentaires pour le personnel en télétravail
- Nommer Annie Levesque comme déléguée administratrice à la Fédération des CAAP
- Adopter l'audit pour le rapport financier de l'année 2019-2020
- Adopter un ajustement salarial pour le personnel
- Adopter le rapport d'activités pour l'année 2019-2020
- Adopter la liste des membres pour l'année 2019-2020
- Adopter les prévisions budgétaires 2020-2021

#### Le 5 à 7 du 4 décembre

Annie Levesque, secrétaire au conseil d'administration, Léonore Weber-Boivert, conseillère, Lucie Hudon, administratrice, Luce Bruneau, trésorière, Jacques Métras, vice-président, Line Parent, présidente, Nathalie Lavoie, directrice générale, Isabelle Deschênes, adjointe, Julie Boucher et Réjeanne Hudon, conseillères.

- Engager Réjeanne Hudon, La Pocatière, comme conseillère
- Adoptions des orientations et du plan d'action 2020-2022
- Adopter la Politique de télétravail
- Déposer une demande d'adhésion à la CDC de Kamouraska
- Déposer une demande d'adhésion à la CDC de Rimouski-Neigette
- Adopter les modifications à la Politique de continuité des services
- Adopter les modifications à la Politique de mise en candidature et d'évaluation du conseil d'administration
- Adopter les modifications au formulaire de la *Déclaration des intérêts des administrateurs*

Atelier de travail pour la rédaction d'un appel de candidatures pour le recrutement d'administrateur.

### C. Comités du conseil

#### Comités permanents

- Mise en candidature et évaluation du rendement des administrateurs
- Évaluation du rendement de la directrice générale
- Vérification des politiques
- Continuité des services

#### Autres comités

- Comité planification stratégique
- Comité social : étant donné le contexte particulier cette année, le comité social a organisé un 5 à 7, le 4 décembre 2020 qui s'est tenu par vidéoconférence. Malgré la situation, tous et toutes ont apprécié l'animation et la créativité des membres du comité, Annie et Léonore.

#### Comité ad hoc

- Le conseil a tenu des réunions afin d'élaborer le profil pour un appel de candidatures à publier pour le poste d'administrateur
- Collaboratrice bénévole pour la comptabilité et la sélection du personnel : Odette Janelle



## 7. LE PERSONNEL

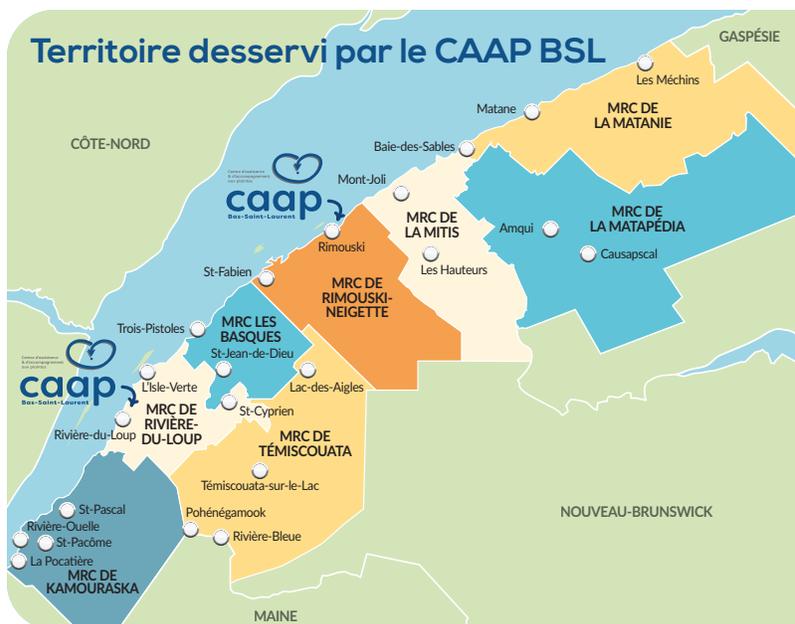
De gauche à droite, Réjeanne Hudon, conseillère depuis le 24 août 2020, Isabelle Deschênes, adjointe au service à la clientèle et à l'administration, Léonore Weber-Boisvert, conseillère, Julie Boucher, conseillère et Nathalie Lavoie, directrice générale.

Au cours de l'année, plusieurs formations furent offertes par webinaires ou autres moyens électroniques auxquelles tous les membres de l'équipe ont participé. La formation et le perfectionnement ont porté sur des sujets divers, de gestion, d'interventions ou encore technique. Le total d'heures de formation suivies est de 143 heures.

Parmi celles-ci, les conseillères participent à des activités de codéveloppement organisées par la FCAAP. Par le réseau des CAAP, elles peuvent améliorer leurs connaissances et leur savoir-faire dans diverses situations. Le projet CAAP sur le BAIL ajoute à la complexité et à de nouvelles connaissances concernant les lois et les procédures du Tribunal administratif du logement et l'accompagnement lors de négociations avec les propriétaires et les gestionnaires de RPA.

Toute l'équipe participe à la représentation régionale dans les différents comités et tables de concertation locales.

Le personnel se réunit généralement une fois par semaine pour faire le suivi des dossiers, de l'entraide, les mises en commun des activités des comités et des différentes tâches. C'est un moment privilégié pour pouvoir échanger sur le déroulement des services et s'apporter du soutien pour une amélioration continue des services et le bien-être du personnel.



**CAAPter votre réalité,  
pour mieux vous aider!**



125, boul. René-Lepage Est, bureau 311  
Rimouski (Québec) G5L 1N9

28-2 de la Cour  
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J2

Téléphone : 418 724-6501  
Sans frais : 1 877 767-2227  
Télécopie : 418 725-7411  
Site internet : [www.caapbsl.org](http://www.caapbsl.org)  
Courriel : [soutien@caapbsl.org](mailto:soutien@caapbsl.org)



### Rapport annuel des activités 2020-2021 :

#### Rédaction :

- Nathalie Lavoie, directrice générale

#### Collaboration :

Mot de la présidente :

- Line Parent, présidente

#### Au contenu :

- Julie Boucher, conseillère
- Isabelle Deschênes, adjointe au service à la clientèle et à l'administration
- Réjeanne Hudon, conseillère, depuis le 24 août 2020
- Léonore Weber-Boisvert, conseillère

Cette publication est également disponible en version PDF à l'adresse suivante : [www.caapbsl.org](http://www.caapbsl.org)