



## 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 résidence privée pour aînés.

# MANDATS D'INFORMATION. D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT

### SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Sur demande, assister et accompagner les usagers et les usagères 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).

### BAIL EN RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS: CAAP sur le bail

Informer les locataires de résidence privée pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi que leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement. (Entente avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation de 2019 à 2022).

# **FAITS SAILLANTS**

### **CLIENTÈLE:**

1 312 personnes ont reçu des services, soit une augmentation de 24 % (1 063 en 2020-2021)

**SERVICES**: 903 services individuels et collectifs, ce qui représente une augmentation de 12 % (806 en 2020-2021)

• Succès provincial du projet pilote CAAP sur le bail et confirmation du mandat par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.



• Collaboration : Lancement du guide Signer un bail en résidence privée pour aînés : un pensez-y bien! En collaboration avec l'ACEF Rimouski-Neigette et

p. 12 caap Aref

p. 10

# LE RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

Ayant été élue à la présidence tout récemment, je tiens tout d'abord à souligner le travail accompli par mes prédécesseures, mesdames Lucie Hudon et Line Parent. Elles ont su faire rayonner le CAAP à sa juste valeur et c'est un honneur pour moi de poursuivre dans la même lancée. Elles ont tracé le chemin à suivre en me donnant l'exemple d'une implication sans faille. Merci pour tout ce que vous avez laissé au CAAP en héritage.

Dans un deuxième temps, il est primordial de souligner le travail de l'équipe en place. Les demandes de services ne cessent d'augmenter et chacune s'ajuste avec le souci de bien desservir la clientèle.

Cette année, le CAAP s'est affairé, entre autres, à travailler sur le plan stratégique, à concevoir et réaliser un plan de communication, à réviser les politiques internes, à solidifier la gouvernance, à porter le projet Carnet de santé et surtout à s'assurer que le projet CAAP sur le bail soit renouvelé. À la lecture du rapport d'activités, vous serez à même de constater tout le travail réalisé.

En terminant, je m'adresse à vous chère utilisatrice, cher utilisateur de services. Vous faites preuve d'un grand courage en appelant le CAAP pour obtenir de l'aide. Sachez que nous avons le plaisir de vous écouter, vous supporter, vous accompagner et vous aider à changer les choses. C'est ensemble que nous pouvons CAAPter votre réalité, pour mieux vous aider!

Annie Levesque, présidente

# LE RAPPORT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

J'ai le plaisir de présenter le rapport portant sur les services et les activités 2021-2022 du CAAP BSL.

Encore une fois, l'équipe a su répondre à la hausse des demandes de services de façon professionnelle et bienveillante. Mesdames Julie Boucher, Léonore Weber-Boisvert et Réjeanne Hudon démontrent une grande capacité d'adaptation, d'ouverture et d'entraide. C'est grâce à leur dévouement que nous avons pu maintenir une qualité de services tout en assumant une augmentation des demandes. De plus, notre implication dans le milieu étant toujours croissante, leur disponibilité pour représenter le CAAP BSL et le faire rayonner dans toute la région témoigne de leur engagement.

Parmi les activités en collaboration, je désire souligner notre implication à des projets pour faire connaître les droits et les recours en santé et en services sociaux. Premièrement les projets avec l'Alliance pour la solidarité locale et régionale par le *Carnet de santé* pour les personnes ayant des difficultés en littéracie. Le CAAP BSL est l'organisme porteur auquel madame Justine Larocque est embauchée comme chargée de projet. Deuxièmenent en collaboration avec COGECO, les conseillères ont réalisé trois émissions qui seront diffusées au cours de la prochaine année.

Le projet CAAP sur le bail est maintenant confirmé avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour les locataires de résidence privée pour aînés (RPA). Nous pourrons poursuivre le développement d'un autre projet en collaboration avec le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent concernant les difficultés lors de la signature des baux.

Je tiens à remercier nos collègues des autres CAAP et la Fédération des CAAP pour leur aide et leur travail aux bénéfices des membres. Et particulièrement toutes les personnes qui font appel à nos services pour leur confiance. Nous sommes conscients qu'entreprendre une démarche pour faire valoir ses droits demande du temps et de l'énergie, d'autant plus que ces personnes le font souvent pour les autres afin que la situation ne se reproduise plus.

En dernier lieu, je tiens à souligner l'implication des bénévoles au conseil d'administration, plus particulièrement madame Annie Levesque pour son soutien et sa volonté de bien jouer son rôle de présidente, ainsi qu'à madame Lucie Hudon qui se retire après 20 ans d'implication, dont plusieurs années à titre de présidente. Elle est une femme de cœur avec qui nous avons partagé les hauts et les bas du développement de l'organisme et de notre Fédération.

Je vous souhaite une bonne lecture!

Mounaire Laureie

Nathalie Lavoie, directrice générale

# 1. LA CLIENTÈLE : une augmentation de 24 % de personnes ayant reçu un service.

Le CAAP a informé et aidé directement 1 312 personnes au cours de l'année, comparativement à 1 063 en 2020-2021. Malgré les périodes de mesures sanitaires, nous avons rejoint des groupes totalisant 163 personnes comparativement à 24 personnes pour l'année précédente.

67 % des personnes, donc 2 personnes sur 3 reçoivent un service dans le cadre du mandat en santé et services sociaux et une personne sur 3 reçoit des services liés aux résidences privées pour aînés (RPA).

# 1.1 La répartition de la clientèle

### Tableau 1 : Total de la clientèle selon le mandat et le type de services

	Santé et	Résidence privée	2021-	Répartition
Clientèle	services sociaux	pour aînés	2022	en %
Individuelle	814	335	1 149	88 %
Collective/groupe	73	90	163	12 %
TOTAL	887	425	1 312	100 %
	67 %	33 %		100 %

# 1.2 Profil des personnes qui ont reçu des services individuels selon les mandats

60 % des personnes qui font appel à nos services le font pour elles-mêmes, les usagères et usagers du réseau et les locataires de RPA. Le nombre de locataires a augmenté de 38 %, en passant de 120 personnes en 2020-2021 à 163 personnes en 2021-2022.

### Tableau 2 : Statut de la clientèle selon les mandats

Statut	Santé et services sociaux	Résidence privée pour aînés	2021- 2022	Répartition en %
Usager.ère	533	-	533	46 %
Locataire RPA	-	163	163	14 %
Représentant.e	156	13	169	15 %
Tiers, proche aidant	125	159	284	25 %
TOTAL	814	335	1 149	100 %

# Tableau 3 : Groupes d'âge des personnes selon les mandats

	Santé et	Résidence privée	2021-	Répartition
Groupes d'âge	services sociaux	pour aînés	2022	en %
0-17 ans	76	0	76	7 %
18-34 ans	82	8	90	8 %
35-54 ans	274	61	335	29 %
55-69 ans	203	88	291	25 %
70 et plus	179	178	357	31 %
TOTAL	814	335	1 149	100 %

Tableau 4 : Provenance des personnes par MRC selon les mandats

Provenance par MRC	Santé et services sociaux	Résidence privée pour aînés	Total 2021-2022	Répartition en %
Kamouraska	68	26	94	8 %
Témiscouata	35	16	51	4 %
Rivière-du-Loup	77	47	124	11 %
Les Basques	38	17	55	5 %
Rimouski-Neigette	334	111	445	39 %
La Mitis	100	27	127	11 %
La Matapédia	85	39	124	11 %
La Matanie	42	23	65	6 %
Hors région	35	29	64	5 %
TOTAL	814	335	1 149	100 %

La hausse des demandes est répartie sur tout le territoire, sauf pour la MRC du Témiscouata où le nombre des demandes est égal à la dernière année; il y a une baisse des demandes de la MRC de La Matanie.

La clientèle ayant reçu des services est répartie sur tout le territoire. L'ouverture du point de services à Rivière-du-Loup, l'augmentation de notre présence aux activités de concertation et le travail de visibilité réalisé par la conseillère nous laissent croire à un impact sur les demandes de services de l'ouest de notre territoire.

# 2. LES SERVICES: une augmentation de 12 % comparativement à l'année passée.

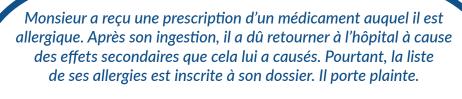
Tableau 5 : Répartition des catégories de services selon les mandats

### **SERVICES**

	Santé et services	RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS			% de
	sociaux	Certification	Bail	TOTAL	services
Information individuelle	202	9	147	358	40 %
Plainte					
Commissaire	114	16	130	15 %	
Protecteur du citoyen	46		46	5 %	
Total	160	16		176	20 %
Plainte médicale					
médecin examinateur	48			48	5 %
comité de révision	7			7	1 %
Total	55	_		55	6 %
Grand total plainte	215	16		231	26 %
Signalement	18	19		37	4 %
Soutien et conseil	184	13	67	264	30 %
TOTAL DES DÉMARCHES	619	57	214	890	100 %

Le CAAP a une augmentation de services de 11 %, passant de 806 services en 2020-2021 à 890 services individuels livrés en 2021-2022 :

- Il y a une ouverture de dossiers pour 60 % des demandes.
- Augmentation de 28 % des plaintes, de 9 % des signalements et de 7 % de services de soutien et conseil.
- 30 % des services concernent une résidence privée pour aînés.
- 26 % concernent une démarche de plainte, médicale ou autres.
- 30 % concernent un soutien et conseil, dont 25 % concernent le bail en RPA.



Recommandation du **médecin examinateur** : un stage ou un atelier sur la tenue de dossier et révision du dossier antérieur auprès du Collège des médecins, et ce, d'ici la prochaine année.

### 2.1 Service d'information

Nous avons deux types d'information : l'information individuelle et l'information collective, généralement sous forme de séance d'information.

### A. L'information individuelle

### Santé et services sociaux

Nous avons répondu à 211 demandes en santé et services sociaux. Le service information est offert à la population afin de lui fournir des renseignements sur les droits, les normes et les critères reliés au règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, les services et les recours. Lorsque nous ne pouvons y répondre, nous réorientons la personne vers d'autres ressources.

### Bail en résidence privée pour aînés

Nous avons répondu à 147 demandes d'information. Le service CAAP sur le bail offre de l'information sur les droits et les obligations des locataires de résidence privée pour aînés.

Informer 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.

### **B.** L'information collective

Nous offrons 2 séances d'information :

- « Ça fait un bail qu'on s'est vus! »
- « SANTEZ-vous que vos droits sont respectés? »

Nous adaptons les présentations selon les besoins des groupes. Dans tous les cas, nous présentons nos mandats et nos services. Nous offrons également une séance d'information sur les demandes conjointes, un nouveau recours au Tribunal administratif du logement. Étant donné les mesures sanitaires, aucune formation aux animateurs et animatrices pour l'atelier « Ce n'est pas correct » concernant le repérage en maltraitance n'a été donnée.

Nous avons pu offrir au total 13 séances d'information au cours de l'année, dont 8 où nous nous sommes déplacées pour rencontrer des groupes lorsque les mesures sanitaires nous le permettaient. Les catégories de groupes ayant reçu une séance d'information sont :

- 4 résidences privées pour aînés;
- 4 organismes communautaires;
- 2 groupes d'employés du CISSS BSL;
- 2 séances ouvertes à la population, dont une session Facebook en direct;
- 1 séance à des locataires de RPA concernant les demandes conjointes.

Je me suis sentie écoutée, service excellent tout comme le suivi! Je vous recommanderai sans hésiter.

recommanderai sans hésiter.

Un grand merci pour votre soutien, mon garçon reçoit des services. Considérant toutes ses difficultés, nous n'aurions pas réussi sans votre aide. Merci beaucoup!



Julie Boucher, conseillère, lors d'une séance d'information

# 2.2 Services d'assistance et d'accompagnement

# A. Les principaux services offerts:

### **Aider**

- Soutenir les personnes;
- Écouter et clarifier la situation;
- Évaluer et expliquer les démarches possibles;
- Préparer la documentation (lettre, plainte et autres);
- Rédiger des documents.

### Accompagner et faciliter la conciliation

- Préparer la personne aux rencontres;
- Accompagner lors de rencontres avec l'exploitant de la RPA ou avec les instances du réseau de la santé et des services sociaux:
- Accompagner lors de requête au Tribunal administratif du logement.

### Signaler

 Signaler au commissaire et au Protecteur du citoyen des situations de non-respect des droits d'une ou plusieurs personnes.

Très bonne compréhension du problème que j'avais. Je vais sûrement demander encore votre aide. Merci!





Une dame doit avoir une chirurgie des cataractes. Le jour prévu, elle se rend à l'hôpital, se fait préparer pour l'opération, et patiente durant environ 4 heures en salle d'attente. Finalement, on lui dit de retourner chez elle, car ils n'ont pas reçu sa lentille.

Elle porte plainte.

Après analyse, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services recommande d'introduire un mécanisme de vérification avant la chirurgie afin de s'assurer que la lentille soit disponible dans l'établissement lorsque l'usager se présente pour ladite chirurgie.



### B. Les services rendus en santé et services sociaux

### Les démarches assistées

Tableau 6 : Les missions pour le réseau de santé et de services sociaux visées par les plaintes, les signalements et les soutiens-conseils (organisationnelles, médicales et maltraitance).

Démarches / Missions	Plainte	Signalement	Total	Pourcentage
Centre hospitalier	105	2	107	46 %
CLSC	35	3	38	17 %
Centre protection enfance et jeunesse	35	1	36	15 %
Ressource intermédiaire	12	3	15	7 %
CHSLD	8	2	10	4 %
Centre de réadaptation	8	2	10	4 %
Entreprise d'économie sociale,				
organisme communautaire	5	3	8	3 %
Politique ou procédure du CISSS, GMF	5	_	5	2 %
Ressource de type familial	1	2	3	1 %
Transport ambulancier	1		1	1 %
TOTAL	215	18	233	100 %

L'ordre des ressources visées est demeuré le même. Par contre, nous avons constaté une hausse des demandes concernant le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.



S'assurer de faire enquête et de prendre des mesures disciplinaires, le cas échéant, lorsque des propos discriminatoires sont rapportés.







### Les droits visés dans les démarches de plaintes, de signalements et de soutiens-conseils

Tableau 7 : Droits visés pour les plaintes, les signalements et les soutiens-conseils en santé et services sociaux

	2021-2022	Répartition en %
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)	320	46 %
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (art. 3)	131	19 %
D'accès, de rectification et de confidentialité		
du dossier (art. 17 à 28)	63	9 %
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)	48	7 %
De choisir le professionnel ou l'établissement de son choix (art. 6)	39	6 %
D'être informé de l'existence des services et		
des ressources disponibles (art. 4)	27	4 %
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés		
et toute autre personne majeure vulnérable	17	3 %
Participer à toute décision affectant son état de santé		
et de bien-être (art. 10)	14	2 %
De donner ou de refuser son consentement (art. 9)	9	1 %
De porter plainte	9	1 %
D'être accompagné et assisté (art. 11)	6	1 %
De recevoir des soins en cas d'urgence (art. 7)	5	0,5 %
D'être représenté (art.12) et à l'hébergement (art.14)	5	0,5 %
TOTAL	693	100 %

Il s'agit du même ordre de fréquence que les années précédentes. Nous avons ajouté le nombre de demandes identifiées à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Une dame porte plainte pour son fils qui vit avec une déficience physique. Il y a plusieurs mois, elle a déposé une demande pour que son fils, qui habite dans une ressource d'hébergement, soit relogé à proximité d'elle et de son conjoint. Depuis, elle reste sans réponse claire du CLSC, à savoir si cela est accepté ou non, et pour quelles raisons.

Après analyse, il est recommandé de convoquer rapidement cette dame afin de lui expliquer l'ensemble des démarches effectuées, le contexte en déficience physique versus le volet personne âgée et qu'on lui offre des perspectives de solution afin de résoudre cette problématique. Une recommandation est aussi émise afin que Madame puisse être informée des raisons pour lesquelles les délais de réponses ont fait en sorte qu'elle a été dans l'obligation de porter plainte pour provoquer ce genre de discussion.

# C. Les services livrés concernant les résidences privées pour aînés

Les CAAP aident les personnes en résidence privée pour aînés depuis 2006 concernant le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation en RPA.

### Les démarches assistées liées à la certification

Au cours de la dernière année, nous avons reçu 57 demandes pour de l'assistance concernant la certification en résidence privée pour aînés réparties de la façon suivante :

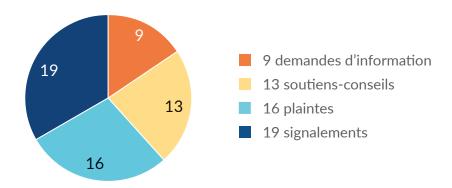
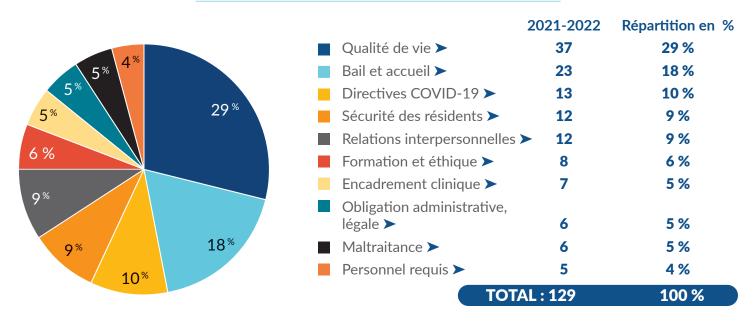


Tableau 8 : Normes et critères de la certification visés pour les demandes d'assistance

### Normes et critères en résidences privées pour aînés



Acceptation de la RPA d'enlever les « forfaits » ménage et buanderie du bail (ce que Madame tentait de négocier depuis quelques années et qui était toujours refusé) et annulation de l'augmentation prévue à l'avis de renouvellement.

### Les droits visés dans les démarches de plaintes, de signalements et de soutiens-conseils

Le Tribunal administratif du logement est le recours qui traite les insatisfactions concernant le bail, auparavant appelé la Régie du logement. À la suite du projet pilote tenu de 2019 à avril 2022, les CAAP ont accepté une nouvelle entente avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation afin de poursuivre l'aide qu'ils apportent aux locataires, à leur représentant ou à un proche aidant.

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

- Favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA ou
- Accompagner lors 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, formulaires, etc.);
- Se préparer à une démarche de conciliation avec le propriétaire.

Nous avons reçu 214 demandes de services concernant le bail en RPA : 147 demandes d'information et 67 démarches de soutien et conseil.

Tableau 9 : La répartition des 67 demandes de services d'assistance concernant le bail en RPA

Services	Nombre	Répartition	
Soutien à la personne	31	46 %	
Entente entre les parties	12	19 %	
Audience au Tribunal administratif du logement	3	3 %	
Demande conjointe en diminution de loyer	2	3	
Conciliation	1	1	
Autres	19	28	
TOTAL	67	100 %	

Les motifs d'insatisfaction les plus souvent exprimés sont :

- Le coût du loyer et des services;
- La résiliation du bail:
- Le renouvellement du bail et les avis de modifications;
- Les évictions.

Tout au long du mandat CAAP sur le bail, les conseillères ont été en mesure de constater que plusieurs exploitants de RPA font des erreurs en complétant et en appliquant le bail à ce type d'entreprise. Ce constat avait également été fait par des juristes du Centre de justice de proximité Bas-Saint-Laurent (CJP BSL). C'est ainsi que nous avons tenu une première rencontre le 27 avril 2021 avec cet organisme partenaire pour discuter de ce qui pourrait être fait pour éviter que les locataires des résidences privées pour aînés paient le prix de ces erreurs.

Après une année de travail de collaboration, nous avons sondé douze exploitants pour connaître leurs difficultés en lien avec le bail et nous avons lancé une consultation auprès de tous les conseillers des CAAP et de tous les juristes des CJP du Québec. De là, nous aurons une lecture juste de la situation et nous espérons développer un outil pour contrer les lacunes observées.



Proposition de la RPA d'offrir le stationnement sans frais pour l'année à une résidente après qu'elle ait nommé ses insatisfactions et refusé l'augmentation de loyer. Toutefois, l'augmentation prévue reste.



Un septuagénaire a évité l'éviction grâce au soutien d'une conseillère. En effet, la direction de sa RPA exigeait que monsieur déménage afin d'effectuer des travaux majeurs. Finalement, grâce aux informations reçues par la conseillère concernant ses droits et à son soutien, Monsieur a négocié un déménagement provisoire. Il réintégrera son logement à la fin des travaux. De plus, la RPA prend en charge les coûts des deux déménagements que cela implique.

# 3. LES SOURCES DE RÉFÉRENCES

Tableau 10 : Répartition des sources de références des personnes qui ont fait appel à nos services

	TOTAL		
	Nombre	%	
Promotion des CAAP et FCAAP	248	22 %	
Notoriété, population, clientèle du CAAP	371	32 %	
Acteurs du régime d'examen des plaintes : services des plaintes,			
comité des usagers, Protecteur du citoyen	220	19 %	
Partenaires, organismes communautaires, OPHQ, élus et autres	301	26 %	
RPA et Tribunal administratif du logement	9	1 %	
TOTAL	1 149	100 %	

Le pourcentage selon la répartition des sources de références des personnes qui font appel à nos services est stable.

# 4. L'ÉVALUATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

Tableau 11. Résultats des évaluations du service information collective et des services d'assistance selon le mandat en santé et services sociaux et le mandat CAAP sur le bail.

NOS SERVICES	Taux de répondants	Taux de satisfaction	À améliorer selon les commentaires
Informer			
Information collective : Questionnaire			
Droits et recours en santé et services sociaux	46 %	96 %	Caractères plus gros sur
Bail et protections en matière de logement pour personnes aînées	49 %	88 %	le tableau.
Assister			
Sondage postal Droits et recours en santé et services sociaux	72 %	96 %	Se rendre plus souvent dans les RPA.
Bail et protections en matière de logement pour personnes aînées	65 %	99 %	Éviter que la personne ait à répéter son histoire.
Respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens et citoyennes :			
Retour d'appel dans les 24 heures maximum		100 %	Locioure
Dans des circonstances normales, rédaction de la plainte ou de la lettre dans un délai			Les jours ouvrables
maximum de quinze jours		96 %	

# 5. AUTRES ACTIVITÉS RELIÉES AU PLAN D'ACTION 2021-2022

### 5.1 Promotion

Un plan de communication est réalisé chaque année afin de faire connaître nos services sur tout le territoire du Bas-Saint-Laurent. Plusieurs activités de promotion sont effectuées par l'une ou l'autre des membres de l'équipe. Voici les principales :

Lancement le 10 mai 2021 du guide Signer un bail en résidence privée pour aînés : un pensez-y bien! Guide rédigé par le CAAP BSL et L'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis :



- Communiqué de presse;
- Entrevue pour la Revue AGIR de la FADOQ, la Radio CKMN et le journal Le Placoteux et le journal L'Horizon;
- Article sur notre site internet, page Facebook et rediffusion par de nombreux collaborateurs.
- TVC de la Matapédia, Les bons coups du communautaire.
- Promotion et publicité des activités pour le 1<sup>er</sup> octobre 2021, Journée internationale des aînés : kiosque, séance d'information et consultation privée au Complexe sportif Desjardins, organisée par la Ville de Rimouski.
- Émission à la télévision communautaire des Basques pour expliquer les mandats du CAAP.
- CAAP Météo en santé et services sociaux : parution d'articles sur des sujets reliés à nos mandats diffusés sur notre site internet d'avril à octobre 2021.
- Distribution d'outils d'information et de promotion : le CAAP a pu bénéficier des outils élaborés par la Fédération des CAAP concernant le projet CAAP sur le bail : capsules visuelles, fiches d'informations sur les mêmes sujets et autres outils pour informer la population et les locataires de RPA.





Activités du 1er octobre 2021

Émissions en collaboration avec COGECO. Les conseillères ont investi plusieurs heures à rédiger, élaborer le synopsis, rechercher des images, à la validation, aux pratiques, au tournage et aux corrections après le montage de 3 émissions qui seront diffusées à l'automne par COGECO. Elles seront également disponibles sur notre site internet.

Le titre général est : « Santez »-vous que vos droits sont respectés?

Partie 1 : La mission, les mandats et les services du CAAP BSL

Partie 2 : Vos droits en santé et en services sociaux

Partie 3 : Porter plainte en santé et en services sociaux

# 5.2 Représentation et activités régionales – membres et implication dans le milieu :

# A. Local, par MRC

Diverses présentations ont eu lieu auprès de différents intervenants et intervenantes du milieu de la santé et des services sociaux et d'organismes du milieu pour expliquer les services du CAAP et remettre de la documentation.

Les activités de concertation se sont tenues de façon virtuelle par la majorité des comités. Selon les mesures sanitaires, les réunions se sont tenues par visioconférence ou en présence.

### Collectif Vieillir ensemble :

En plus des rencontres régulières, nous avons terminé et distribué le guide sur les ressources pour aînés dans la MRC Rimouski-Neigette.



- CDC de la Vallée de La Matapédia :
  - Comité promotion.
- CDC Région de Matane :
  - Comité signature.
- CDC des Grandes Marées, Rivière-du-Loup
- CDC du Kamouraska
- CDC Rimouski-Neigette
- Comité Concert'action vers l'autonomie –
   Les Basques :
  - Comité SIMBA (Sensibilisation et information contre la maltraitance et la bientraitance des aînés);
  - Comité aînés.



Les conseillères en tournage : Julie Boucher, responsable de l'activité, Réjeanne Hudon et Léonore Weber-Boisvert.



Léonore Weber-Boisvert qui reçoit le certificat de reconnaissance

- Table de concertation des aînés du Témiscouata
- Réseau qualité de vie des personnes aînées de Rivière-du-Loup :
  - Comité bienveillant contre la maltraitance, Rivière-du-Loup.
- Collectif des organismes communautaires (COC) de la MRC de Rivière-du-Loup
- Alliance pour la solidarité sociale Rimouski-Neigette

Cette participation a amené le CAAP BSL à être l'organisme porteur du projet « Mon carnet santé » dans le chantier sensibilisation des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux et à collaborer étroitement avec les organismes impliqués, tel que Formation Clef Mitis-Neigette. Une page est consacrée aux droits en santé et services sociaux et aux services du CAAP.



# **B.** Régional

- Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent
- Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées :
  - Comité exécutif et rencontres par visioconférence.



■ Rencontre avec un représentant du Comité logement BSL pour expliquer le mandat CAAP sur le bail.

# 5.3 Représentations et activités provinciales

### Fédération des CAAP

L'application du nouveau mandat CAAP sur le bail et le développement d'outils ont constitué régulièrement le contenu des réunions des directeurs généraux et directrices générales qui se sont tenues généralement tous les quinze jours.

Une membre de l'équipe est présente sur l'un 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 amorce 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 pour lui permettre d'établir 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 directrices générales de CAAP, de 3 conseillers et conseillères et du coordonnateur du projet à la Fédération.
- Comité de développement des compétences : il voit aux besoins d'activités de formation. Cette année, la principale activité fut de revoir le Guide de formation en assistance et en accompagnement aux plaintes.
- Comité Collège des médecins: À la suite d'une demande du Collège des médecins pour analyser l'accompagnement des CAAP pour les personnes qui désirent porter plainte au Collège, un comité a été formé pour examiner et voir au développement de ce service.
- Présentation en commission parlementaire sur le Projet de loi 101 Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

### 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 tel 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 2021-2022 : 182 individuels et 10 membres associés

Répartition sur le territoire	Nombre par MRC	%	
Kamouraska	10	5 %	
Témiscouata	4	2 %	
Rivière-du-Loup	45	24 %	
Les Basques	12	6 %	
Rimouski-Neigette	72	38 %	
La Mitis	18	9 %	
La Matapédia	15	8 %	
La Matanie	16	8 %	
TOTAL	192	100 %	

Merci beaucoup de votre soutien. Vous avez une approche bienveillante et votre compétence permet de nous aider à cerner nos enjeux.

Merci.

Je vous remercie de m'avoir écouté et pris le temps d'analyser ma situation. Merci.

# Assemblée générale annuelle 2020-2021



L'assemblée générale s'est tenue le 10 juin 2021 par visioconférence. 22 personnes étaient présentes :

- 9 membres:
- 7 observateurs;
- 1 invitée;
- 5 employées.

Les différents rapports ont été approuvés. La firme Mallette a été désignée et les orientations pour 2021-2022 ont été présentées.

Une publicité est parue dans le journal pour l'ouest du territoire en plus des publications habituelles afin de recruter des candidats en vue des élections des membres du conseil d'administration. Deux personnes sur cinq étaient en élection. Celles-ci souhaitaient renouveler leur mandat. Deux bulletins de mise en candidature ont été reçus. Les deux personnes ont retiré leur candidature. Les deux administratrices ont été réélues.



Sur la photo, le conseil d'administration, de gauche à droite : Sylvie Laliberté, Luce Bruneau, Norman Ross, Lucie Hudon et Annie Levesque.

### 6.2 Le conseil d'administration

# A. Le conseil d'administration 2021-2022 est formé de :

■ Line Parent

MRC Rimouski-Neigette, présidente jusqu'en septembre 2021;

Norman Ross

MRC Rimouski-Neigette en remplacement de Line Parent et vice-président depuis décembre 2021;

Jacques Métras

MRC Rimouski-Neigette, vice-président jusqu'en décembre 2021;

■ Sylvie Laliberté

MRC Rimouski-Neigette, en remplacement de Jacques Métras, trésorière depuis mars 2022;

Luce Bruneau

MRC Rivière-du-Loup, trésorière jusqu'en septembre 2021 et secrétaire depuis;

■ Annie Levesque,

MRC Rimouski-Neigette, secrétaire jusqu'en septembre 2021 et présidente depuis;

■ Lucie Hudon.

MRC Kamouraska, administratrice.

Nous remercions madame Line Parent et monsieur Jacques Métras pour leur participation, le temps et l'énergie accordés pour le bien de la gouvernance de l'organisme.

Madame Lucie Hudon complétera une 20e année d'implication au CAAP BSL dont plusieurs années comme présidente. Elle a également été présidente de la FCAAP. Le CAAP BSL et son équipe ont tenu à reconnaître son investissement, sa générosité et son dévouement dans le développement de cet organisme et ont déposé sa candidature au Prix Hommage Bénévolat-Québec.

Se parler par le téléphone, c'était correct aussi. Je reste disponible aux nouveautés.

### B. Les réunions et les réalisations

- Le conseil a tenu 12 réunions, dont une extraordinaire, pour 61 résolutions. En plus des affaires courantes, le conseil a approuvé 8 nouvelles politiques ou apporté des modifications.
- Le conseil d'administration a suivi une formation sur La gouvernance stratégique de votre conseil d'administration, par OSBL Plus en juin 2021. La présidente a participé à la formation offerte par la FCAAP concernant l'intelligence émotionnelle par l'Université Laval.



### C. Comités du conseil

### Comités permanents

- Mise en candidature et évaluation du rendement des administrateurs.
- Évaluation du rendement de la directrice générale.
- Après avoir suivi la formation en gouvernance, le comité politiques s'est réuni à plusieurs reprises pour revoir certaines politiques ayant besoin de mises à jour, dont la politique concernant les règles administratives et financières.
- Continuité des services.

#### **Autre comité**

Comité social : organisation du dîner de Noël.

### 7. LE PERSONNEL



De gauche à droite, Isabelle Deschênes, adjointe aux services à la clientèle et à l'administration, Réjeanne Hudon, conseillère, Nathalie Lavoie, directrice générale, Julie Boucher et Léonore Weber-Boisvert, conseillères, lors d'une réunion d'équipe en août 2021 à l'Auberge du Portage.

Nous tenons à remercier Isabelle Deschênes qui a occupé le poste d'adjointe aux services à la clientèle et à l'administration de juin 2017 à octobre 2021.

Également, nous remercions Ginette Proulx qui après 4 années à la retraite, est revenue nous aider particulièrement pour la comptabilité.

L'équipe se réunit généralement une fois par semaine pour faire le suivi des dossiers, s'entraider, faire la mise en commun des activités des comités et des différentes tâches. C'est un moment privilégié pour échanger sur le déroulement des services et s'apporter du soutien pour une amélioration continue des services et le bien-être du personnel.

Également, des réunions trimestrielles sont réalisées pour valider les rapports de services pour le conseil d'administration, l'évaluation des services et les suivis au plan d'action. C'est aussi l'occasion d'échanger sur les sujets qui nous préoccupent... ou pas.

### La formation

Au cours de l'année, les formations furent suivies en présence, 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 dont les modifications au Tribunal administratif du logement, les droits et obligations des parties concernant le paiement de loyer, la maltraitance, le stress et l'anxiété, communiquer efficacement en situation difficile, l'intelligence émotionnelle, optimiser les présentations et les droits de la personne en matière de logement. Le total d'heures consacrées à la formation est de 46 heures.

De plus, les conseillères participent toutes les six semaines, à des activités de codéveloppement organisées par la FCAAP. Par le réseau des CAAP, elles peuvent améliorer leurs connaissances et leur savoirfaire dans diverses situations.

# Représentation

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

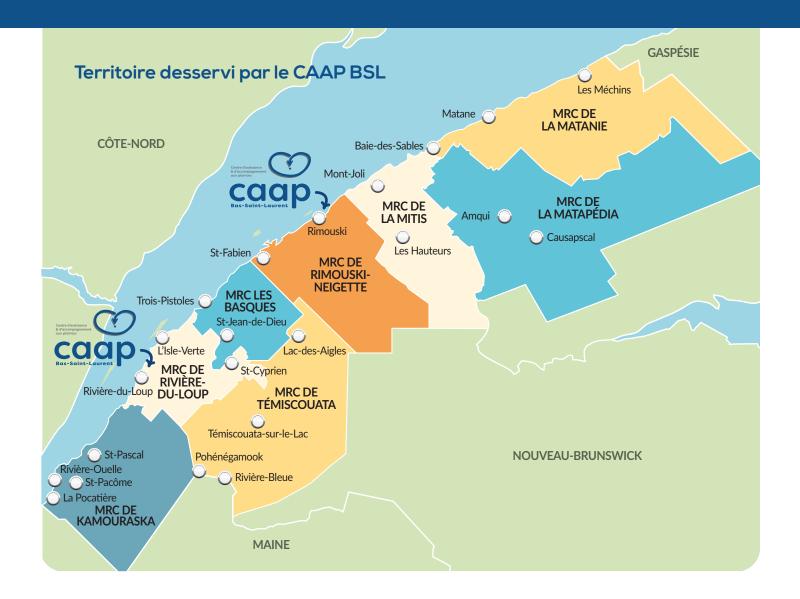
### **VISION**



Le CAAP BSL **rayonne** partout dans la région comme étant une référence **crédible** et **utile** en accompagnement pour la population.

La **qualité de vie** des citoyens et des citoyennes que nous aidons est améliorée en nous adaptant aux besoins et à la réalité de chacune des personnes tout en favorisant le bien-être de nos ressources humaines.

Nous collaborons activement avec les organismes de notre territoire pour une meilleure **justice sociale**.







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

Téléphone: 418 724-6501 Sans frais: 1877 767-2227 Télécopie: 418 725-7411 Site internet: www.caapbsl.org Courriel: soutien@caapbsl.org





# Rapport annuel des activités 2021-2022 :

#### Rédaction:

• Nathalie Lavoie, directrice générale

#### **Collaboration:**

Mot de la présidente :

• Annie Levesque, présidente

### Au contenu:

- Julie Boucher, conseillère
- Réjeanne Hudon, conseillère
- Léonore Weber-Boisvert, conseillère

#### **Révision:**

Ginette Proulx

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