

# CAAAP

## Bas-Saint-Laurent

Rapport annuel

22  
23

Informer ■ Aider ■ Accompagner ■

# Témoignages

"Merci pour l'aide reçue, c'est une chance d'avoir votre organisme, avec la compréhension, l'accompagnement dans les moments très difficiles."

15 novembre 2022

"Lorsqu'on fait un signalement, on n'a pas de retour, il serait intéressant de savoir si notre signalement a été retenu."

14 décembre 2022

"J'apprécie beaucoup les services du CAAP. Moi je recommande à plusieurs personnes vos services."

26 mai 2022

"Dans un contexte où le stress et l'anxiété sont au cœur de la demande, j'ai été très très bien aidée. Service humain."

2 février 2023

"Merci de votre soutien et votre aide si précieuse pour améliorer la qualité des services aux citoyens."

8 février 2023

"Seule amélioration à faire : le lien entre le « local » à Rivière-du-Loup et Rimouski le régional."

10 janvier 2023

"Le professionnalisme, la compétence et l'empathie démontrées par la conseillère rencontrée, tout au long de la démarche ont permis de traverser plus facilement cette difficile période. Merci encore!"

16 mars 2023





# Bilan annuel

Le conseil d'administration et l'équipe du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL) sont fiers de vous présenter le rapport annuel. L'année 2022-2023 fut encore une fois remarquable concernant les services, mais également l'organisation.

Notamment, **les services ont augmenté de 6%** en comparaison avec l'année précédente. Les demandes sont de plus en plus complexes en fonction des situations vécues et par le fait même, exigent plus de temps. Entre autres, les plaintes concernant les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse, les services en lien avec le bail **en résidence privée pour aînés (RPA)**, ainsi que les situations de négociations concernant les hausses de loyer.

Afin de répondre aux demandes dans les délais souhaités, **l'organisation a été revue**. Depuis janvier 2023, François-Xavier Morin Jodoin s'est joint à l'équipe comme conseiller. Il est rattaché au point de services de Rivière-du-Loup et couvre principalement le KRTB avec Réjeanne Hudon. Julie Boucher, conseillère depuis maintenant 20 ans, s'est vue attribuer le poste de cheffe d'équipe en plus de son rôle comme conseillère, ainsi que Léonore Weber-Boisvert au bureau de Rimouski. Justine Larocque s'ajoute à l'équipe comme agente en communication et Ginette Proulx, après quelques années à la retraite revient pour assurer la comptabilité, en tant que contractuelle. Ensemble, l'équipe participe à favoriser le respect des droits et que vous soyez entendus.

En plus des services courants, nous poursuivons notre implication dans le milieu, cette année particulièrement, comme organisme porteur du projet de l'Alliance locale (Rimouski-Neigette) et régionale pour le développement du **Carnet santé** qui s'adresse aux personnes ayant un faible niveau de littératie.

Les objectifs 2022-2024 de notre plan d'action pour terminer la planification stratégique sont atteints à 41%. Entre autres, notre nouveau site web est maintenant disponible, et notre politique salariale qui vise à faciliter le recrutement et la rétention du personnel a été adaptée. Nous escomptons atteindre les objectifs prévus au cours de la prochaine année

Les défis pour la prochaine année sont : **maintenir la qualité des services** et un haut degré de satisfaction des personnes qui font appel à nos services, **recruter des administrateurs et administratrices** représentant notre territoire, **faire connaître nos services** partout sur le territoire et **particulièrement développer les services offerts à Rivière-du-Loup et les autres MRC du KRTB**.

Soyez assurés membres, collaborateurs et partenaires que votre CAAP s'assure que la qualité des services qu'il met en avant-plan demeure à la hauteur de sa réputation.



Annie Lévesque, présidente



Nathalie Lavoie, directrice générale

# Table des matières

Bilan annuel	3
Table des matières	4
Mission, vision et valeurs	5
Les mandats	6
1. Portrait de la clientèle	7
2. Portrait des services	9
3. Évaluation des services	14
4. Activités de promotion et de communication	15
5. Implication dans la communauté	16
6. Vie associative et gouvernance	16
7. L'équipe et les activités de perfectionnement	19



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

# MISSION, VISION & VALEURS

## La 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.

## La 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.

## Nos valeurs



**Justice** : reconnaissance et respect des droits de chacun, de l'équité.

**Justice distributive** : qui permet à chacun de recevoir la part qui lui revient.

**Justice sociale** : qui permet des conditions de vie équitables pour tous.

**Qualité de vie** : créer un environnement de vie agréable .

**Collaboration** : travailler ensemble pour atteindre un objectif. Processus où s'associent des personnes ou des organisations pour réaliser un travail en ayant une vision commune.

**Confiance** : sentiment de sécurité, d'assurance, être sûr de soi, de sa potentialité.

**Respect** : sentiment qui tient compte des valeurs, de soi, des autres, des limites, des choix et du rythme.

# LES MANDATS

## SYSTÈME DE SANTÉ ET DE 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 ÂÎNÉS : CAAP sur le bail

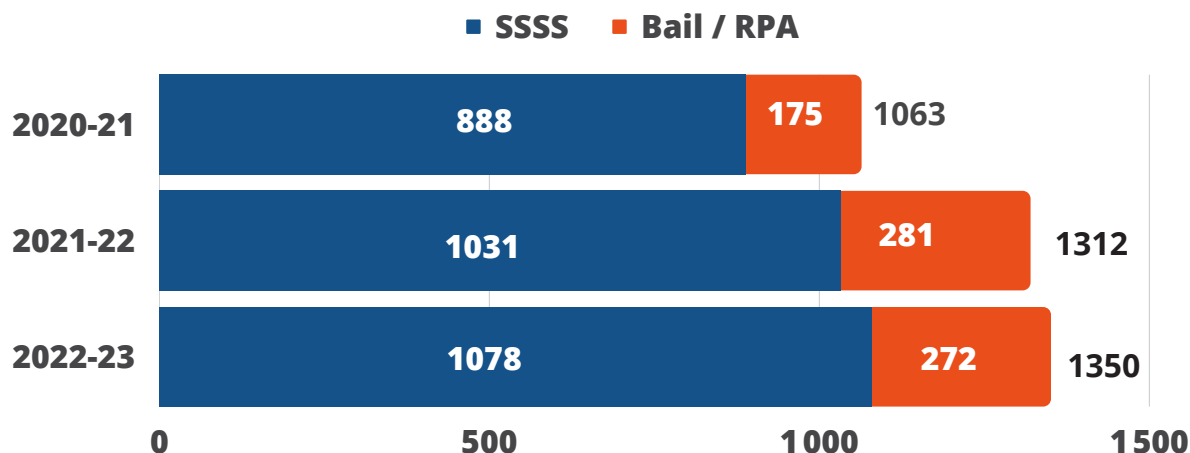
Informers les locataires de résidence privée pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi que leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire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



# L'intervention au CAAP

## 1. Portrait de la clientèle

### 1.1 Évolution de l'augmentation de la clientèle au cours des trois dernières années



\*SSSS : système de santé et de services sociaux et certification en résidence privée pour aînés (RPA)

\*Bail/ RPA : bail en résidence privée pour aînés

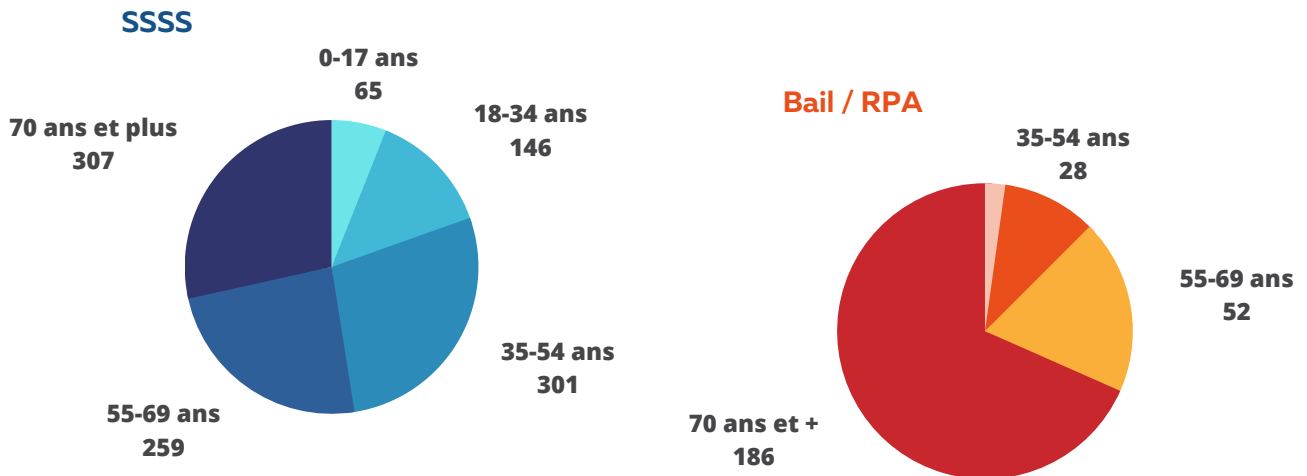
Nous avons une augmentation globale de 4% de la clientèle pour 2022-2023, comparativement à l'année précédente.

### 1.2 Statut de la clientèle en 2022-2023

	SSSS	BAIL/RPA
Usager.ère	594	0
Résident.e/locataire	0	150
Représentant.e	141	6
Tiers	343	116
<b>Total :</b>	<b>1078</b>	<b>272</b>

Les personnes tiers (proches aidants, professionnels du réseau et autres intervenants, intervenantes) représentent 34% de la clientèle, soit une personne sur trois.

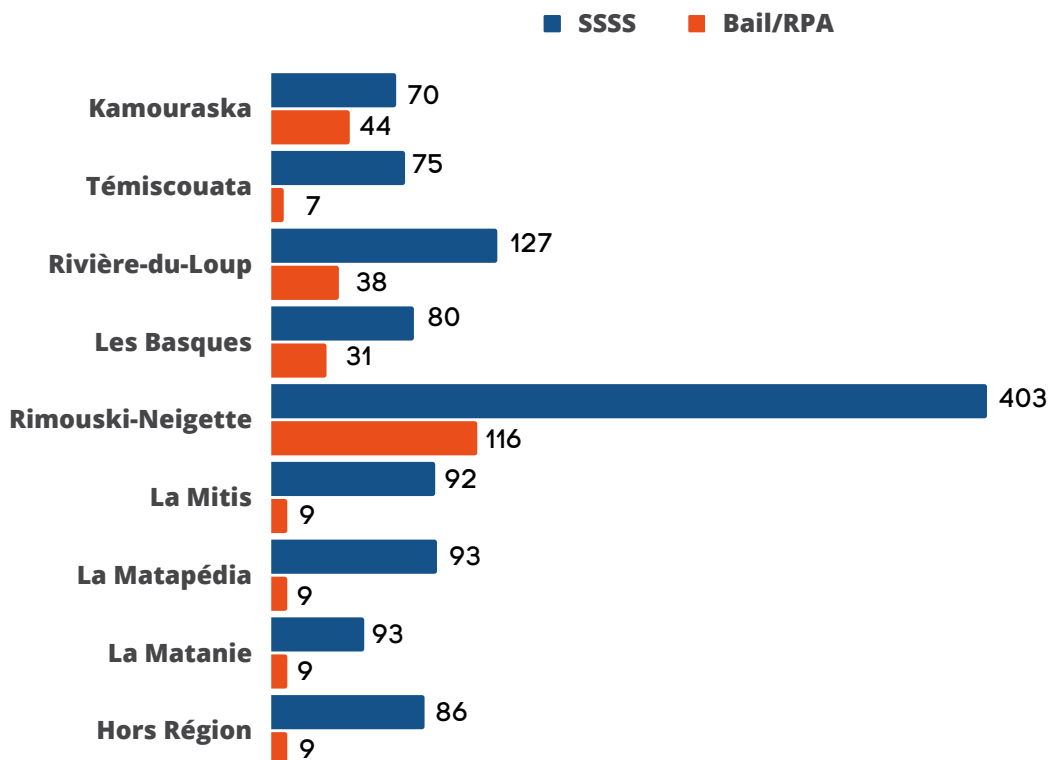
### 1.3 Groupes d'âge de la clientèle en 2022-2023



60% de notre clientèle est âgée de 55 ans et plus.

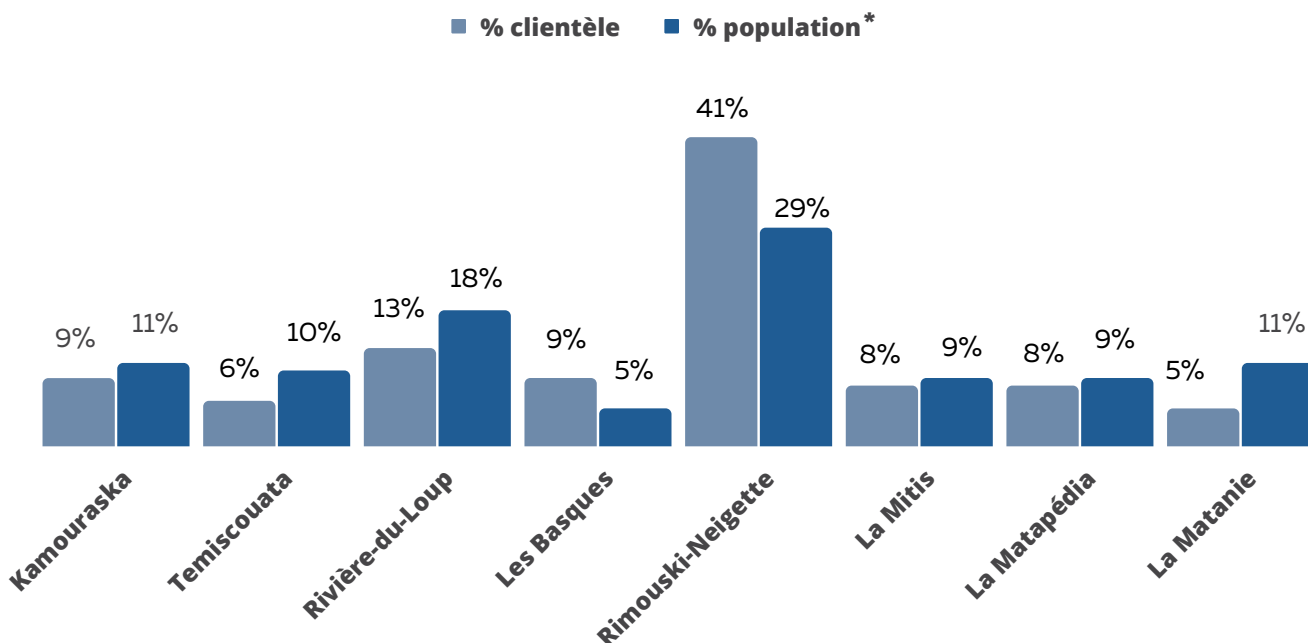
### 1.4 La clientèle selon les MRC du Bas-Saint-Laurent

Répartition de la clientèle par volet de services pour chacune des MRC du Bas-Saint-Laurent, en nombre





## 1.5 Taux de pénétration par MRC de la clientèle comparatif à sa population



\*Affaires municipales et Habitation, Février 2023

# L'intervention au CAAP

## 2. Portrait des services

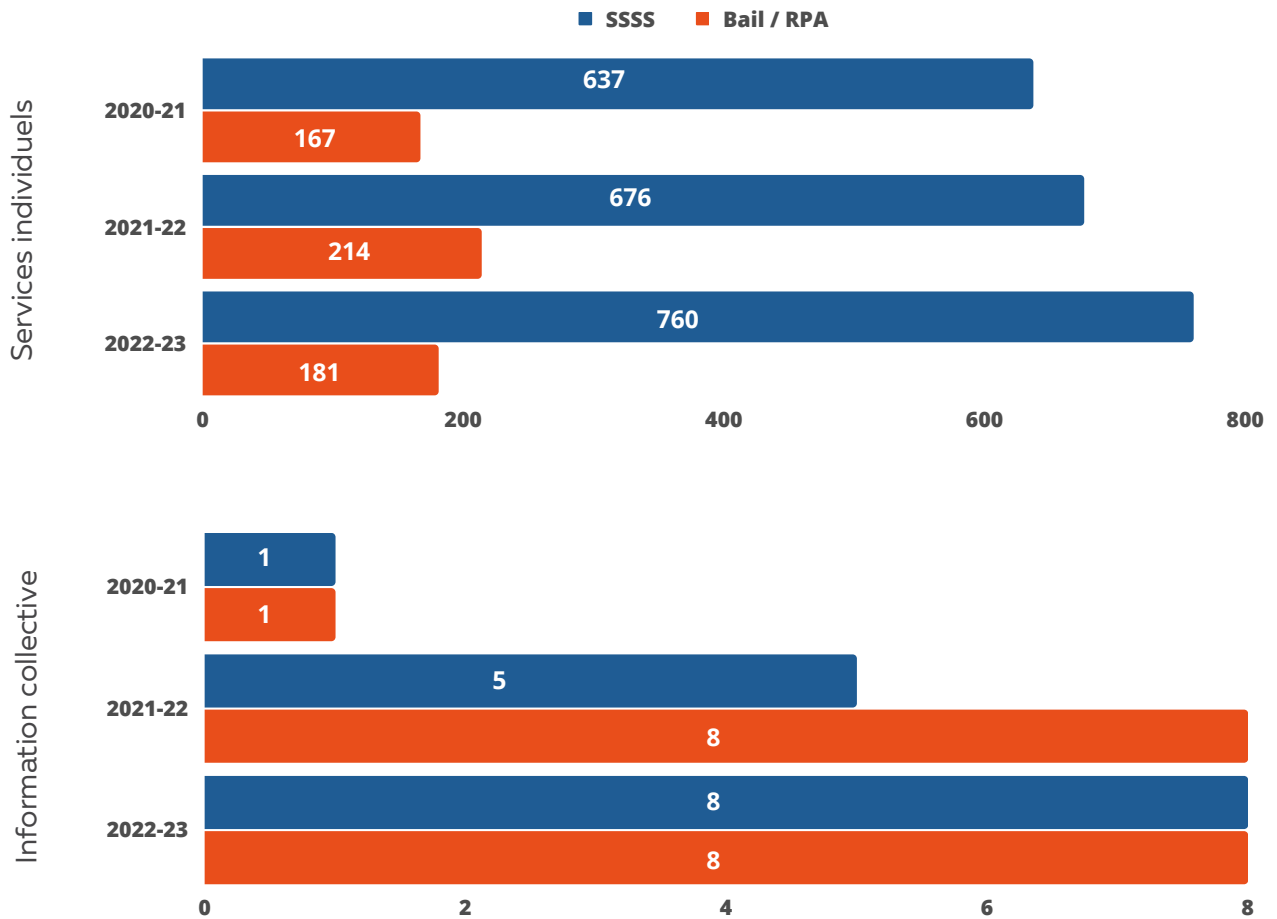
### 2.1 Les services d'information en 2022-2023

Nous offrons 2 types de services d'information : **individuel et collectif**. Les services individuels se déroulent souvent par téléphone, lorsque la clientèle nous appelle. La durée des appels est très variable, selon la complexité des informations dont le client a besoin.

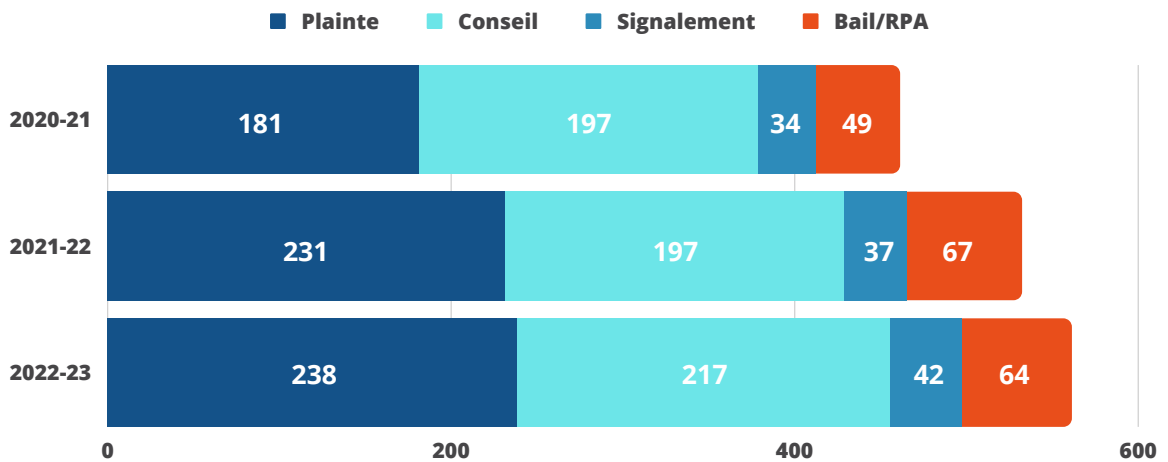
Quant aux services collectifs, il s'agit surtout de séances d'information à propos de nos services, des droits et recours en santé et services sociaux. Nous avons présenté 16 séances d'information partout sur le territoire auprès de groupes :

- 8 présentations de Droits et recours en santé et services sociaux auprès de groupes d'étudiants et d'étudiantes, d'organismes communautaires, d'associations de personnes âgées et autres.
- 8 présentations de "Ça fait un bail qu'on s'est vus!", auprès de personnes locataires en RPA et de leurs proches. Ces séances d'information visent à faire connaître les droits et les obligations des locataires en regard de leur bail, de mieux comprendre leur situation et les recours à leur disposition.

## 2.2 Progression des services au cours des 3 dernières années



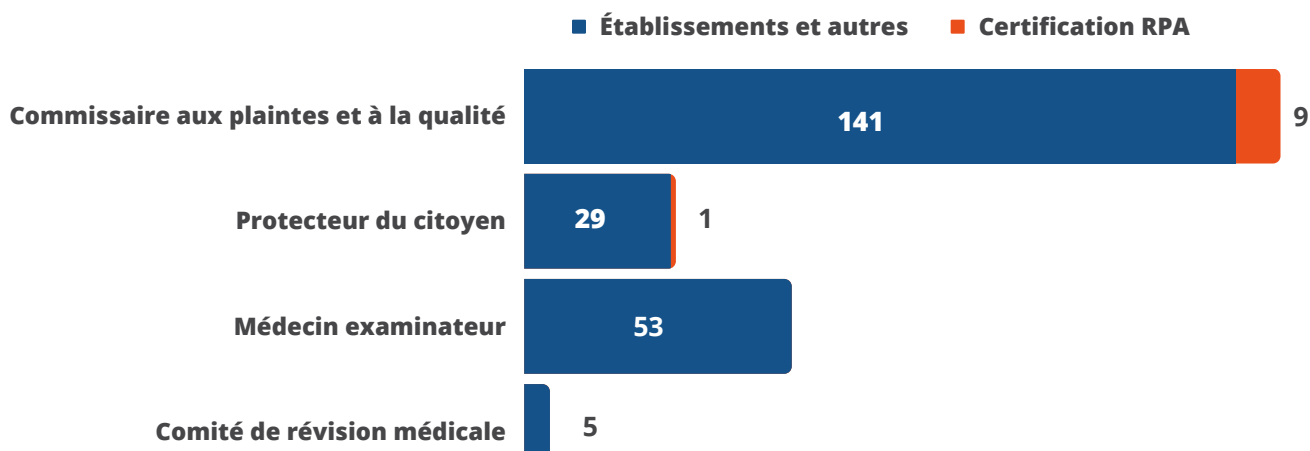
## 2.3 Les services d'assistance et d'accompagnement en 2022-2023





Séance d'information « Ça fait un bail qu'on s'est vus », Salon Vitalité et Joie de vivre, mai 2022, Léonore Weber-Boisvert et Julie Boucher, conseillères.

## 2.4 La répartition des recours pour les 238 plaintes en 2022-2023, santé et services sociaux



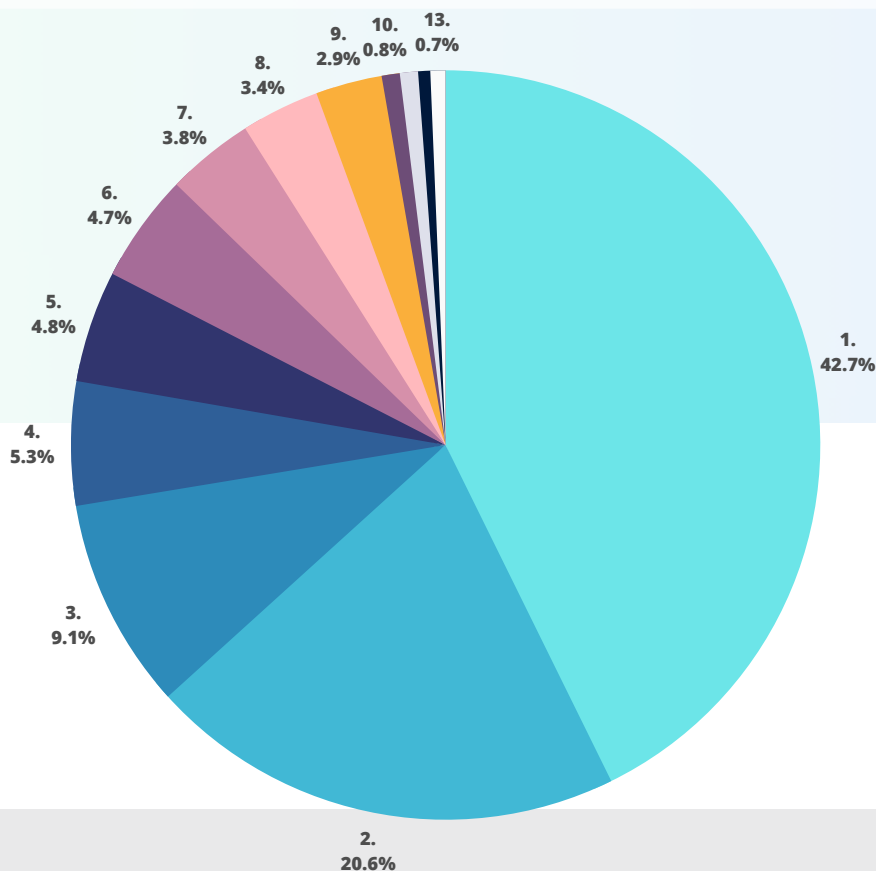
## 2.5 Les droits visés en santé et services sociaux

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît des droits pour les personnes qui reçoivent les services ou devraient les recevoir. La personne insatisfaite peut entreprendre différentes démarches afin de faire respecter ses droits et améliorer les services.

Une démarche peut viser un ou plusieurs droits. L'ordre d'importance des droits visés pour les démarches que nous avons assistées, toutes démarches confondues est :

### Répartition de la clientèle selon les droits en santé et services sociaux en 2022-2023

- 1- 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
- 2- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension
- 3- Accès, rectification et confidentialité de son dossier
- 4- Être informé sur son état de santé et de tout accident
- 5- Choisir son professionnel ou l'établissement selon les disponibilités
- 6- Informé de l'existence des services et des ressources disponibles
- 7- Participer à toute décision
- 8- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure vulnérable
- 9- Donner ou refuser son consentement
- 10- Porter plainte
- 11- Être accompagné et assisté
- 12- Recevoir des soins en cas d'urgence
- 13- Être représenté, À l'hébergement, Loi concernant les soins de fin de vie

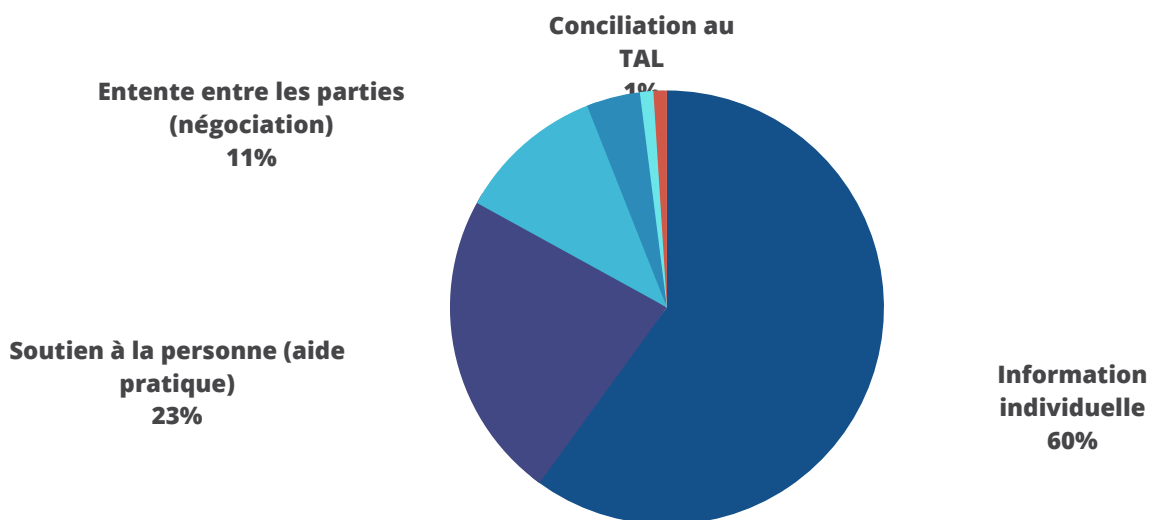


## 2.6 Les normes et les critères de certification en RPA

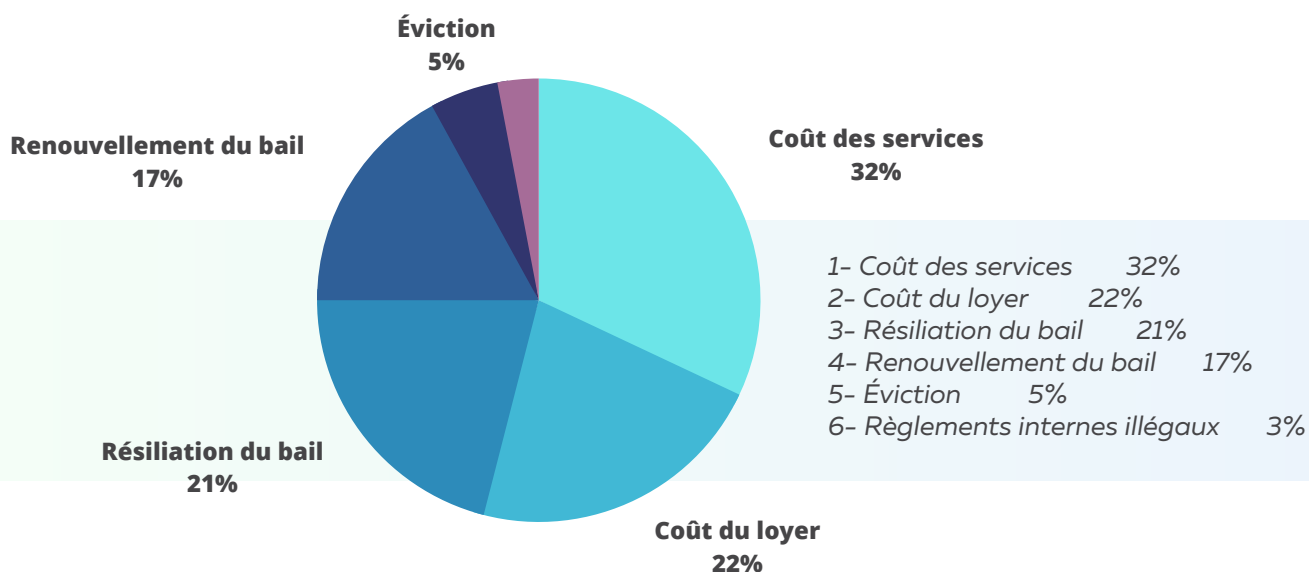
En ordre décroissant, les insatisfactions portent sur la qualité de vie (qui comprend l'alimentation), la sécurité, les relations interpersonnelles, l'accueil et la documentation, l'encadrement clinique, la formation et l'éthique, la maltraitance et, pour terminer, les obligations administratives et légales, incluant le nombre de personnel requis.

## 2.7 La répartition des 196 services rendus concernant le bail en RPA

1. Information individuelle 60%
2. Soutien à la personne (aide pour compléter des formulaires et autres) 23%
3. Entente entre les parties (négociation) 11%
4. Audience au Tribunal administratif du logement (TAL) 4%
5. Conciliation au TAL 1%
6. Demandes conjointes 1%



## 2.8 La répartition de 190 motifs d'insatisfaction liés au bail en RPA





### 3. Évaluation des services

Afin d'évaluer nos services lorsqu'il y a ouverture de dossiers, nous utilisons deux types de consultations. Concernant les services individuels, à la fermeture des dossiers, les personnes reçoivent un sondage par la poste. Concernant les séances collectives d'information, un questionnaire est remis aux personnes participantes.

	Services individuels	Services collectifs
Santé et services sociaux	Taux de réponses	52%
	Taux de satisfaction	97,8%
Baïl / RPA	Taux de réponses	44%
	Taux de satisfaction	96,4%

100% des personnes qui ont répondu au sondage recommanderaient le CAAP à un ami ou une amie.

Même si les résultats sont tous très élevés (voir témoignages au début du rapport), la perception de l'organisation des services (Rivière-du-Loup versus la couverture régionale) semble ambiguë. Concernant les séances d'information, quelques commentaires sont notés pour s'adapter davantage à la clientèle.

Autres indicateurs :

Retour d'appel dans les 24 heures maximum : **99%**

Dans des circonstances normales, livraison de la lettre ou de la plainte dans un délai maximum de 15 jours : **96%**

## 4. Activités de promotion et de communication

Chaque année, le CAAP établit un plan de communication et diverses activités afin de mieux faire connaître ses services. Description des activités les plus importantes :

- Distribution d'environ 2 000 pamphlets dans les établissements, auprès de comités d'usagers et de résidents expliquant les 2 mandats des CAAP
- 500 guides Signer un bail en RPA et Être locataire en RPA
- Entrevue concernant les avis de renouvellement du bail en RPA à la radio FLO FM 96.5
- Entrevue à la radio de Radio-Canada, Ici Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine (Matane)
- Entrevue à MATv Rivière-du-Loup sur les droits et recours en santé et services sociaux
- Conférences sur les services du CAAP BSL à la RPA Les Bâisseurs de La Pocatière

Cécilia Michaud, intervenante ITMAV, Julie Boucher, conseillère et Dany Proulx, animateur Flo FM, 96,5  
27 janvier 2023



- Kiosque dans le cadre du Congrès annuel du Regroupement des comités d'usagers tenu en octobre 2022 par Réjeanne Hudon, conseillère, à Rivière-du-Loup en collaboration avec la Fédération des CAAP (Voir photo ci-dessous).
- Kiosque dans le cadre du Salon Vitalité et Joie de vivre tenu à Rimouski
- Vidéo promotionnelle sur Facebook « Bon coup du communautaire /CAAP BSL en collaboration avec la CDC de La Matapédia
- Communiqué et séances d'information sur la maltraitance dans le cadre des activités de la Journée mondiale pour lutter contre la maltraitance



L'activité majeure préparée par les conseillères fut le lancement et la diffusion de l'émission «Santez»-vous que vos droits sont respectés?, enregistrée et diffusée à la télévision de COGECO. Elle est maintenant disponible sur clef USB et sur notre site internet.

### Les sources de références

Afin de connaître les sources de références des personnes qui font appel à nos services et d'évaluer nos activités de promotion, nous recueillons cette information. Au cours des années, nous constatons une évolution constante de la population qui réfère nos services.

38% des sources de références proviennent de leur milieu naturel, de la notoriété ou par une personne qui a déjà reçu un service. La référence par le milieu (organisme, professionnel du réseau, RPA) ou par la promotion du CAAP pour chacun à 23% et, en dernier lieu, par les partenaires du régime d'examen des plaintes à 16%.

## 5. Implication dans la communauté

Afin de couvrir la grandeur du territoire, nous tentons autant que possible d'être présents dans chacune des MRC et ainsi participer et collaborer à la vie communautaire pour améliorer les conditions de vie de notre population. Nous sommes membres des groupes suivants les plus actifs au cours de la dernière année :

- Les CDC de la Matapédia, de la Région de Matane, du Kamouraska, des Grandes Marées et de Rimouski-Neigette
- Comité Concert'action vers l'autonomie – Les Basques
- Table de concertation des aînés du Témiscouata
- Pour les personnes âgées : Collectif Vieillir Ensemble Rimouski-Neigette
- Comité d'action contre la maltraitance envers les personnes âgées de Rimouski-Neigette et le comité exécutif de la Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
- Membre du conseil d'administration du Centre de Justice de proximité du Bas-Saint-Laurent
- Membre et organisme porteur du Carnet de santé et sensibilisation des professionnels de la santé. Projet dans le cadre de l'Alliance locale Rimouski-Neigette et régionale pour le Bas-Saint-Laurent.



## 6. Vie associative et gouvernance

### **6.1 L'implication à la Fédération des CAAP**

Nous impliquer auprès de la FCAAP est pour nous incontournable, entre autres pour échanger sur nos pratiques, améliorer nos services par diverses activités de formation et de perfectionnement et le développement d'outils pour l'intervention. De plus, la FCAAP est notre porte-parole auprès des différentes instances provinciales et intervient après la consultation de ses membres et du comité vigilance auquel nous participons.

Le CAAP BSL est membre du Comité stratégie et du Comité Compétences.

## 6.2 Les membres du CAAP BSL 2022-2023

L'assemblée générale 2021-2022 du CAAP BSL s'est déroulée le 23 juin 2022 à Rivière-du-Loup et 24 personnes étaient présentes.



Réjeanne Hudon, Julie Boucher, conseillère, Annie Levesque, présidente, Ginette Proulx, comptabilité et administratrice, Léonore Weber-Boisvert, conseillère, Luce Bruneau, administratrice, Nathalie Lavoie, directrice générale, Lucie Hudon, administratrice, Norman Ross, administrateur et Sylvie Laliberté, administratrice. Rivière-du-Loup, 22 juin 2022.

À la même occasion, nous avons souligné le départ de Madame Lucie Hudon, qui a oeuvré au conseil d'administration pendant 20 ans.

Madame Annie Levesque, présidente et madame Lucie Hudon qui reçoit le certificat des prix Hommage bénévolat-Québec 2022!



Les membres du CAAP Bas-Saint-Laurent 2022-2023 :

Répartition par MRC des 197 membres individuels et des 7 membres associés

MRC	Nombre	% Membre	% Population *
Kamouraska	8	3,9	10,5
Témiscouata	5	2,4	9,9
Rivière-du-Loup	47	23	17,6
Les Basques	14	6,8	4,4
Rimouski-Neigette	77	37,7	29
La Mitis	17	8,4	9,1
La Matapédia	16	7,9	8,9
La Matanie	20	9,9	10,5
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Affaires municipales et Habitation, gouvernement du Québec, 2023,  
[https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/organisation\\_municipale/cartotheque/Region\\_01.pdf](https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/organisation_municipale/cartotheque/Region_01.pdf)

### 6.3 Gouvernance et conseil d'administration

Le conseil d'administration a tenu 6 réunions régulières et deux ateliers de travail portant sur le recrutement d'administrateurs et d'administratrices et un lac-à-l'épaule.

Membres du conseil d'administration 2022-2023 :

- Annie Levesque, MRC Rimouski-Neigette, Présidente
- Norman Ross, MRC Rimouski-Neigette, Vice-président
- Sylvie Laliberté, MRC, Rimouski-Neigette, Trésorière
- Luce Bruneau, MRC, La Pocatière, Secrétaire (jusqu'au 26 janvier 2023)
- Ginette Proulx, MRC Rimouski-Neigette, Secrétaire (Depuis le 26 janvier 2023)
- Administrateur, administratrice, Vacant

Comités actifs au cours de l'année :

- Le comité politique s'est réuni une fois pour préparer des modifications à 3 politiques
- L'évaluation de la directrice générale a été réalisée par le comité d'évaluation



## 7. L'équipe et les activités de perfectionnement

### 7.1 Présentation de l'équipe

**Nathalie Lavoie**, directrice générale

**Justine Larocque**, agente en communication et chargée de projet pour le Carnet Santé

**Ginette Proulx**, technicienne comptable (contractuelle)

**Réjeanne Hudon**, conseillère

**François-Xavier Jodoin Morin**, conseiller depuis le 9 janvier 2023

**Julie Boucher**, cheffe d'équipe et conseillère

**Léonore Weber-Boisvert**, conseillère

**Isabelle Rioux**, technicienne administrative, d'octobre 2022 à février 2023 (absente sur la photo)



### 7.2 Les formations et le perfectionnement

Au cours de la dernière année, le personnel a reçu de la formation pour un total de 103 heures sur différentes thématiques, particulièrement reliées à l'intervention.

- La médiation et les modes de prévention et règlement des différends, par Me Miville Tremblay, organisée par le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent
- L'intervention auprès des locataires, par Me Antoine Morneau-Sénéchal
- Les bases de l'intervention auprès des personnes atteintes d'un trouble de personnalité, par Étienne Julien, Ph. D., psychologue, organisée par le groupe InterCAAP
- La simplification des écrits, par Angie Gagnon, Alpha de la Matanie
- Curateur public, santé mentale, le feedback et autres.

Plusieurs formations sont organisées par la Fédération des CAAP, qui reçoit une subvention du Ministère de la santé et des Services sociaux.

Les conseillères et le conseiller participent aux activités de codéveloppement organisées par la FCAAP.

Marie-Josée Fournier, directrice générale, CJP, Me Miville Tremblay, formateur, Nathalie Lavoie, directrice générale et Julie Boucher, cheffe d'équipe et conseillère, CAAP BSL.  
13 octobre 2022



# Contribution à la réalisation du rapport annuel des activités 2022-2023

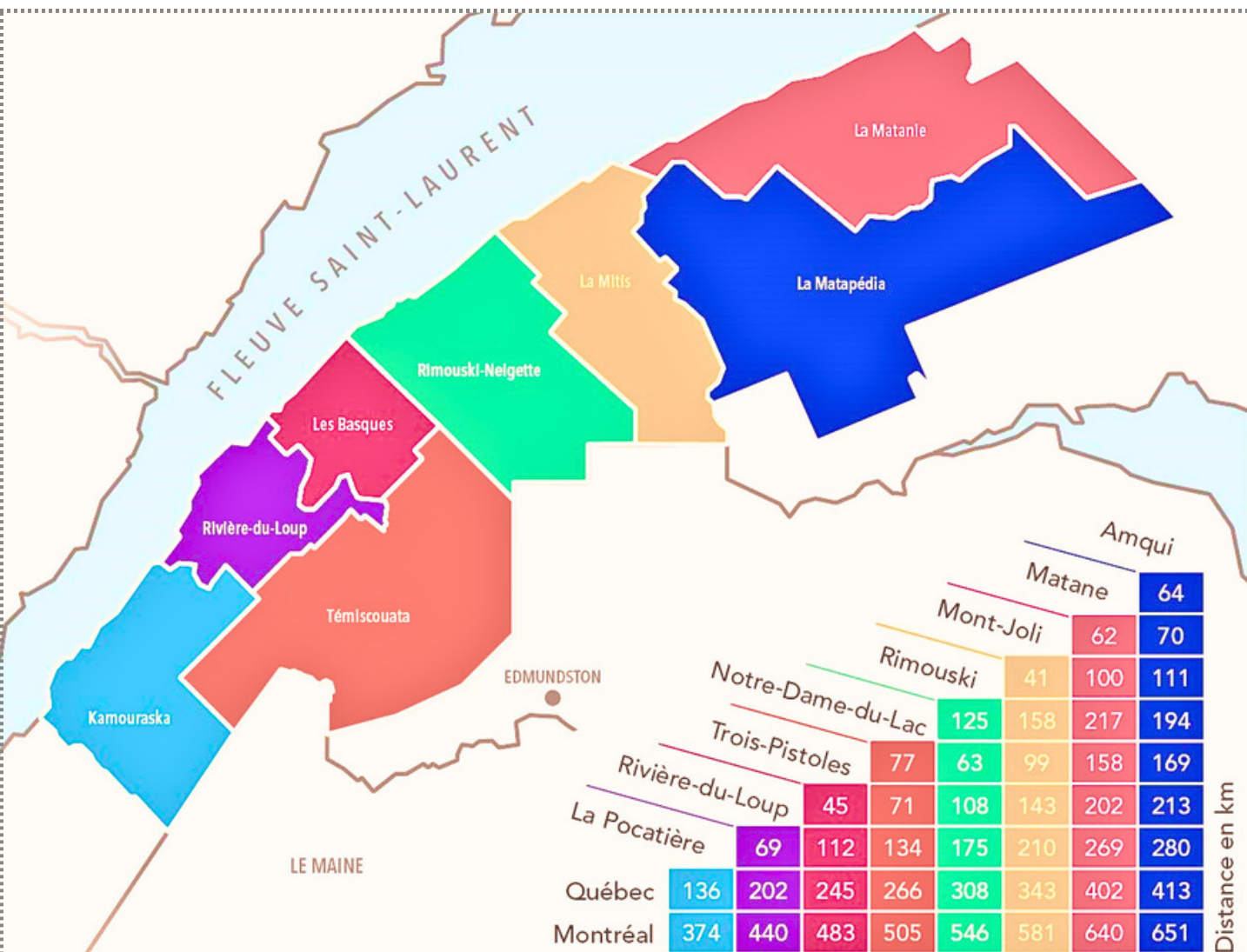
**Rédaction** : Nathalie Lavoie, directrice générale

**Collaboration** : Annie Levesque, présidente, Julie Boucher, Léonore Weber-Boisvert, Réjeanne Hudon, conseillères, François-Xavier Jodoin Morin, conseiller.

**Montage** : Justine Larocque, agente en communication

**Révision** : Ginette Proulx

*Merci !*



Source : <https://gifex.com/fr/wp-content/uploads/25845/Carte-des-municipalites-regionales-de-comte-MRC-du-Bas-Saint-Laurent.jpg>