

# RAPPORT *Annuel*



2023  
2024

Informer ■ Aider ■ Accompagner ■

# Bilan annuel

Le conseil d'administration et l'équipe du CAAP BSL sont fiers de vous présenter le rapport annuel 2023-2024, **30<sup>e</sup> année à offrir ses services à sa population**. Depuis le début, les demandes n'ont cessé de croître **pour atteindre plus de 20 000 personnes ayant reçu des services**. Pour cette occasion, une brochure est disponible pour présenter, entre autres, les événements marquants au fil du temps.

Pour 2023-2024, nous notons également une hausse importante des demandes, **dont une augmentation de 47% d'assistance pour des démarches de plaintes en santé et services sociaux**, ce qui témoigne du travail accompli par les conseillères et le conseiller. Les demandes sont de plus en plus complexes, soit par l'évènement, soit par la vulnérabilité de la personne. Malgré cela, l'équipe demeure disponible, ouverte et dédiée à offrir un service de qualité, dans des délais raisonnables. Toute l'équipe fait preuve d'entraide, ce qui permet de traverser les périodes achalandées.

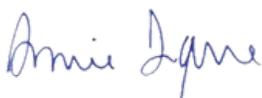
Le développement du mandat d'assistance et d'accompagnement auprès des locataires en résidence privée pour aînés (RPA) concernant leur bail demande généralement davantage de temps **pour offrir un accompagnement adapté aux besoins**. La plupart de ces services requièrent régulièrement des déplacements sur le territoire et un soutien accru. L'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie, l'accès à un médecin de famille, le besoin de comprendre les événements suite à un décès soulèvent plusieurs demandes de services en santé et services sociaux. Alors que les coûts des services, le renouvellement des baux et leur résiliation en RPA sont les motifs les plus souvent contestés.

Cette année, nous avons offert **le double de séances d'informations**. Elles ont été présentées dans toutes les MRC, sauf celle de la Mitis et nous avons participé à une webinaire en collaboration avec notre Fédération. Également à signaler, 8 séances d'information sur la maltraitance furent réalisées dans des résidences privées pour aînées dans la MRC de Témiscouata.

L'organisme est de plus en plus connu, **notamment par nos implications dans chacune des MRC et la concertation régionale** sur la proche aide et la maltraitance. D'ailleurs, nous notons une augmentation des références par les professionnels du réseau.

Quant à lui, le **conseil d'administration** s'est concentré sur la gouvernance, les conditions de travail, la charge de travail pour l'équipe et la supervision des prévisions budgétaires.

Merci chaleureusement au personnel, au conseil d'administration, aux partenaires et aux membres du CAAP pour votre contribution tout au long de l'année. Votre apport fait toute la différence dans le respect des droits. Le CAAP vous en est reconnaissant.



Annie Lévesque, présidente



Nathalie Lavoie, directrice générale



**CAAPter** votre réalité  
pour mieux vous aider

# Table des matières

Bilan annuel	1
Témoignages	2
Mission, vision et valeurs	3
Mandats	4
1. Portrait de la clientèle	5
2. Portrait des services	7
3. Évaluation des services	11
4. Activités de promotion et de communication	12
5. Implication dans la communauté	14
6. Vie associative et gouvernance	15
7. L'équipe et les activités de perfectionnement	17

## Témoignages

L'aide tout au long du processus a été remarquable. Tous les proches aidants devraient connaître et utiliser cette ressource. Merci encore!



C'est la première fois que j'avais à avoir besoin du CAAP et c'est très bien pour ne pas se sentir seule. Merci beaucoup, j'ai apprécié.

*La personne m'a permis d'aller de l'avant dans ma demande. Votre soutien fait une bonne différence pour les familles.*

*C'est une personne très professionnelle et a su me guider dans mes démarches. Ce qui a permis de dénouer l'impasse dans le dossier.*

*Bonne écoute et je me sentais respecté.*

*Je me suis senti épaulé, rassuré et en confiance et le tout, avec un grand respect. Un gros merci pour vos démarches.*

# 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



### Le Bas-Saint-Laurent en quelques chiffres :

- Population 200 507, 130 municipalités réparties dans 8 municipalités régionales de comtés (MRC), sur un territoire de 22 185 km<sup>2</sup> (Institut de la statistique du Québec)
- 43 installations, 109 résidences privées pour aînés, 127 organismes communautaires (Rapport annuel de gestion, CISSS BSL, 2022-2023)
- Parmi les régions où la population est la plus âgée. En 2022, les personnes de 65 ans et plus représentent 28,4% et l'âge moyen est de 47 ans. (Institut de la statistique du Québec)

# 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)

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

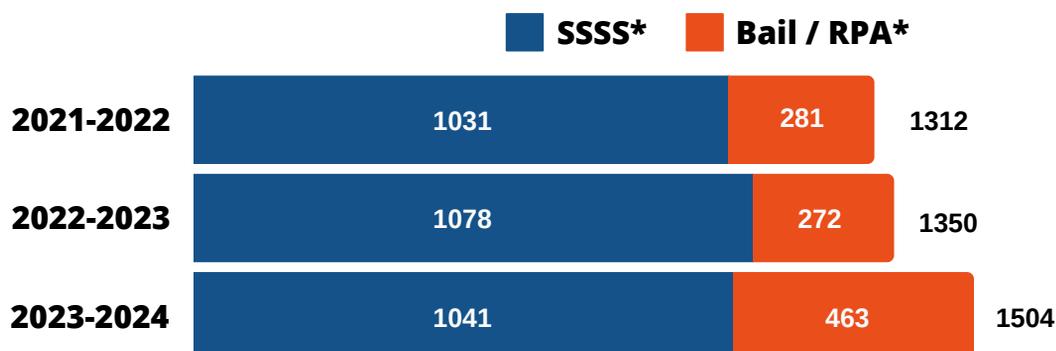
Informar les locataires de résidence privée pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi que leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire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



# Intervention au CAAP

## 1. Portrait de la clientèle

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

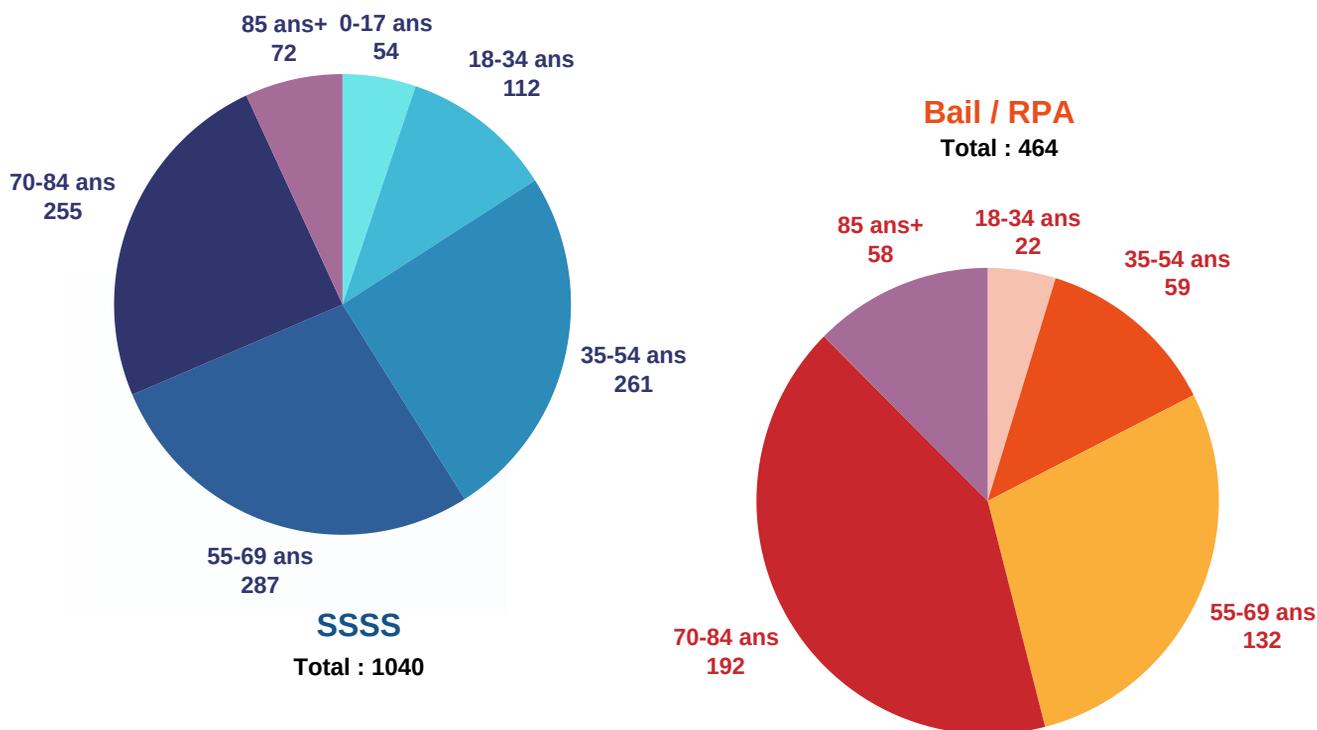


\*SSSS : système de santé et de services sociaux et certification en résidence privée pour aînés (RPA)

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

*Nous avons une augmentation globale de 12% de la clientèle pour 2023-2024, comparativement à l'année précédente.*

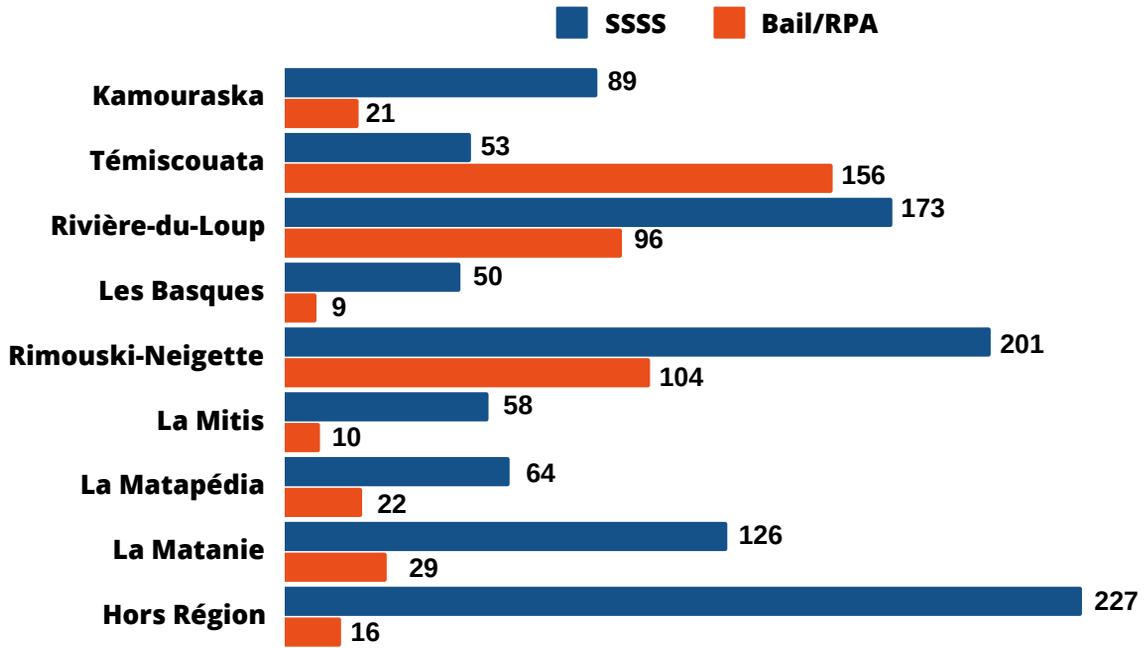
### 1.2 Clientèle en nombre par groupes d'âge en 2023-2024



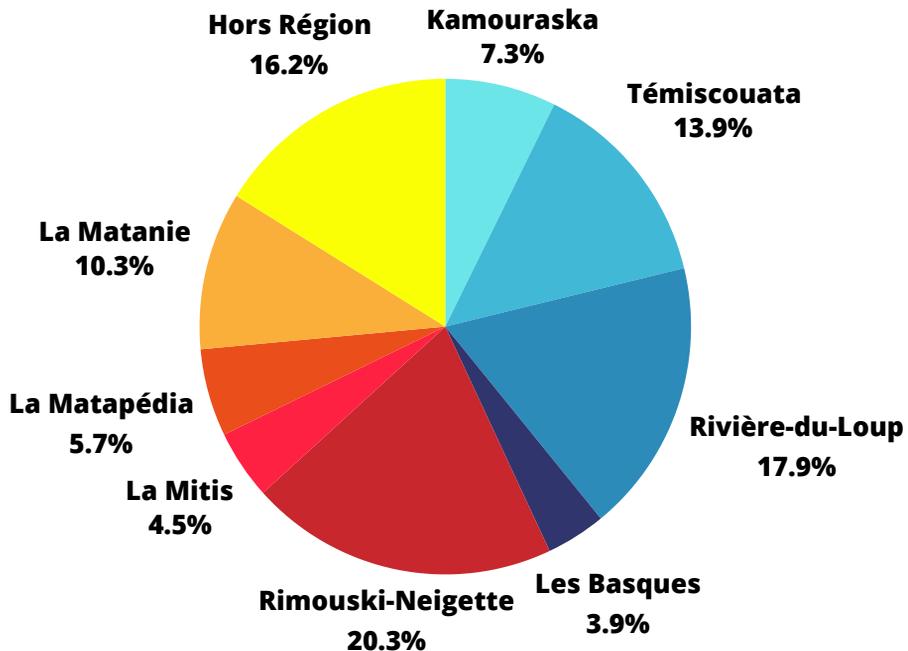
*Le pourcentage de notre clientèle de 55 ans et plus se maintient autour de 65% à chaque année.*

### 1.3 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



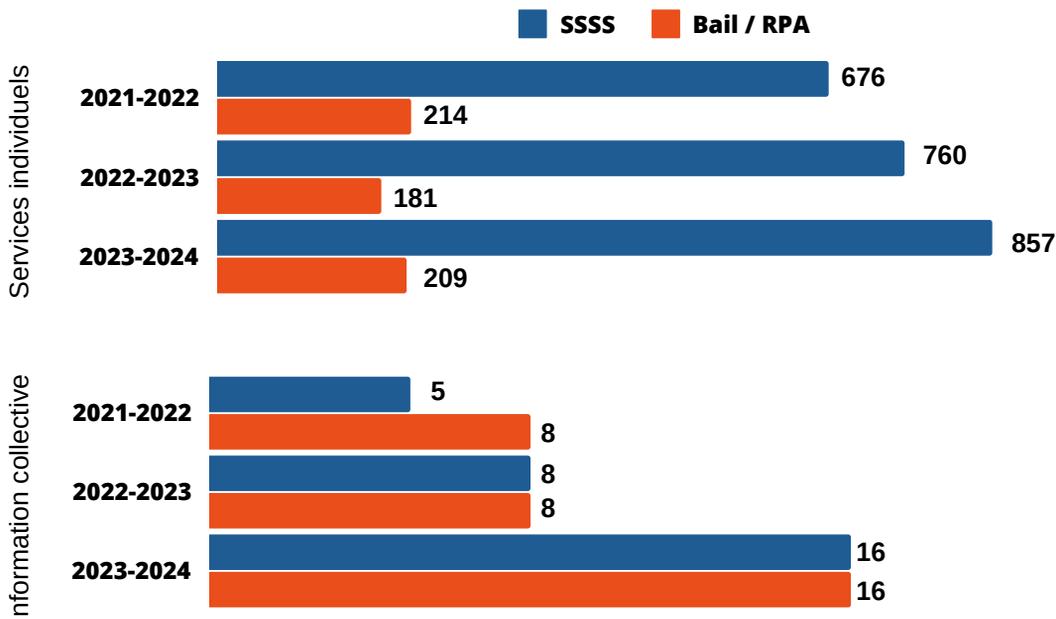
Répartition de la clientèle pour les deux volets de services, dans chacune des MRC du Bas-Saint-Laurent, en pourcentage



# Intervention au CAAP

## 2. Portrait des services

### 2.1 La progression des services au cours des 3 dernières années



### 2.2 Les services d'information en 2023-2024

Nous offrons 2 types de services d'information : individuel et collectif.

A) Les services individuels d'information se donnent généralement par téléphone et la durée est très variable, du plus simple au plus complexe. Nous avons répondu à **356 demandes, dont 102 concernant les RPA.**

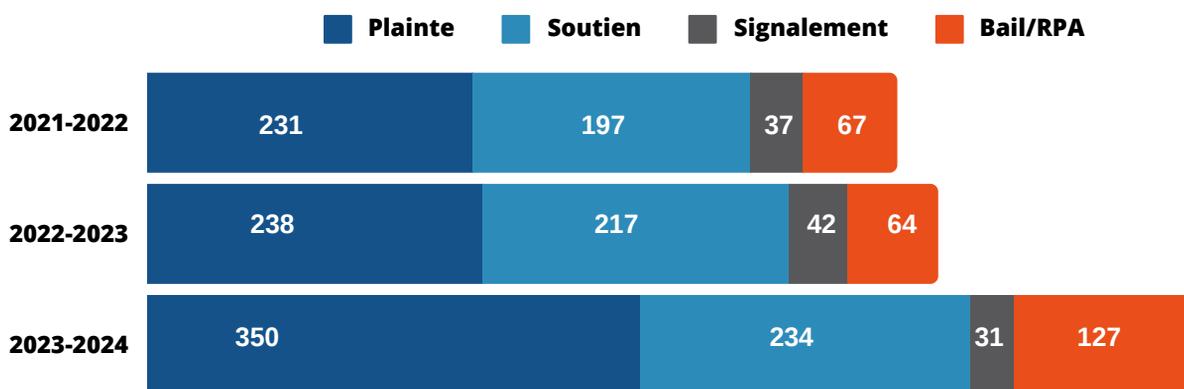
B) Nous avons donné **32 séances d'information** sur le territoire auprès de groupes où nous présentons nos services et les sujets suivants :

- 14 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, dont une en résidence privée pour aînés. Également, en collaboration avec la Fédération des CAAP, un webinaire qui a rejoint 129 personnes dans toutes les régions de la province.
- 9 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.
- 9 présentations sur le sujet de la *maltraitance*, dont 8 dans la MRC de Témiscouata en résidences privées pour aînés.

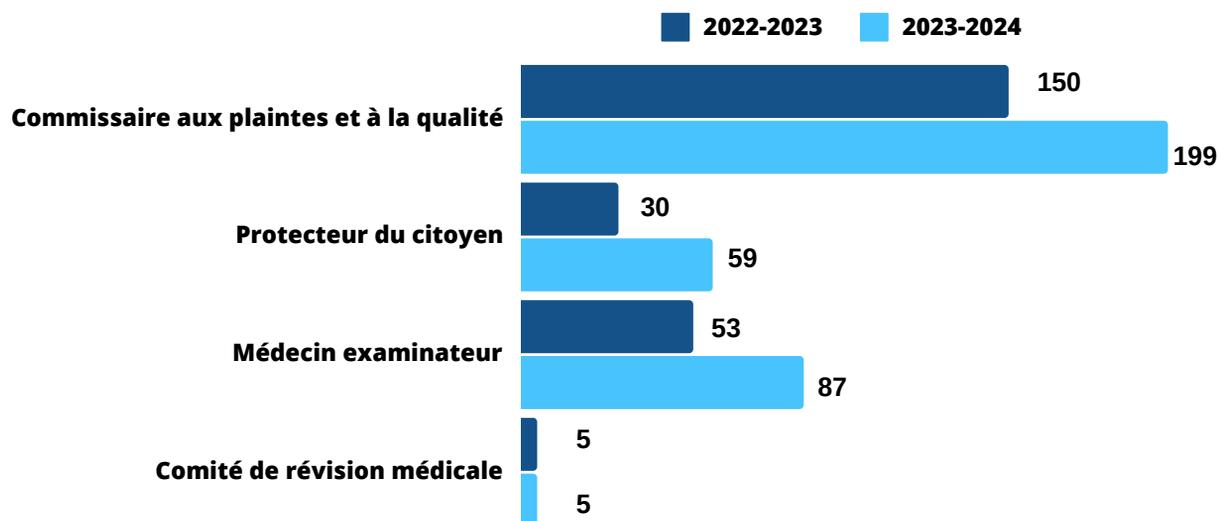


Séance d'information concernant la maltraitance, Réjeanne Hudon et Julie Boucher, conseillères, François-Xavier Jodoin Morin, conseiller. Résidence privée pour aînés au Témiscouata, mars 2024.

### 2.3 Les services d'assistance et d'accompagnement en 2023-2024



### 2.4 La répartition des recours pour les 350 plaintes en 2023-2024, santé et services sociaux



Les chiffres démontrent une augmentation de 47% comparativement à l'année précédente.

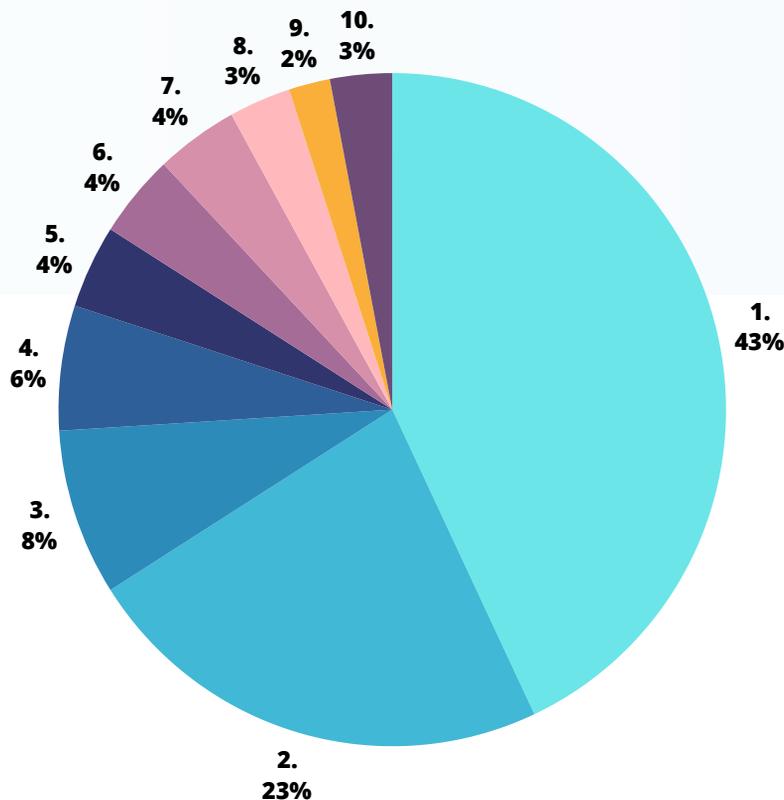
## 2.5 Les droits visés en santé et services sociaux

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 est sensiblement le même que l'année précédente, toutes démarches confondues. Les principaux droits visés, sur un total de 938, sont :

- 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. 43%
- 2- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension 23%
- 3- Accès, rectification et confidentialité de son dossier 8%
- 4- Être informé sur son état de santé et de tout incident 6%
- 5- Choisir son professionnel ou l'établissement selon les disponibilités 4%
- 6- Être informé de l'existence des services et des ressources disponibles 4%
- 7- Participer à toute décision 4%
- 8- Donner ou refuser son consentement 3%
- 9- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité 2%
10. Autres droits 3%

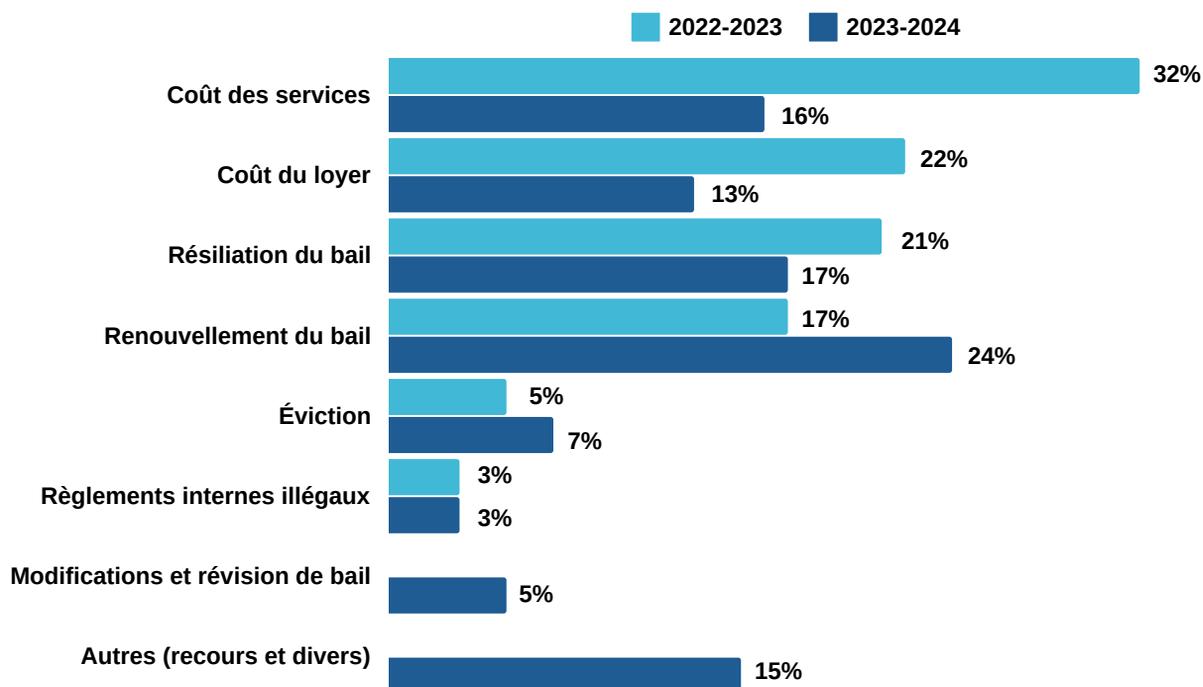
**Les droits visés en santé et services sociaux en 2023-2024**



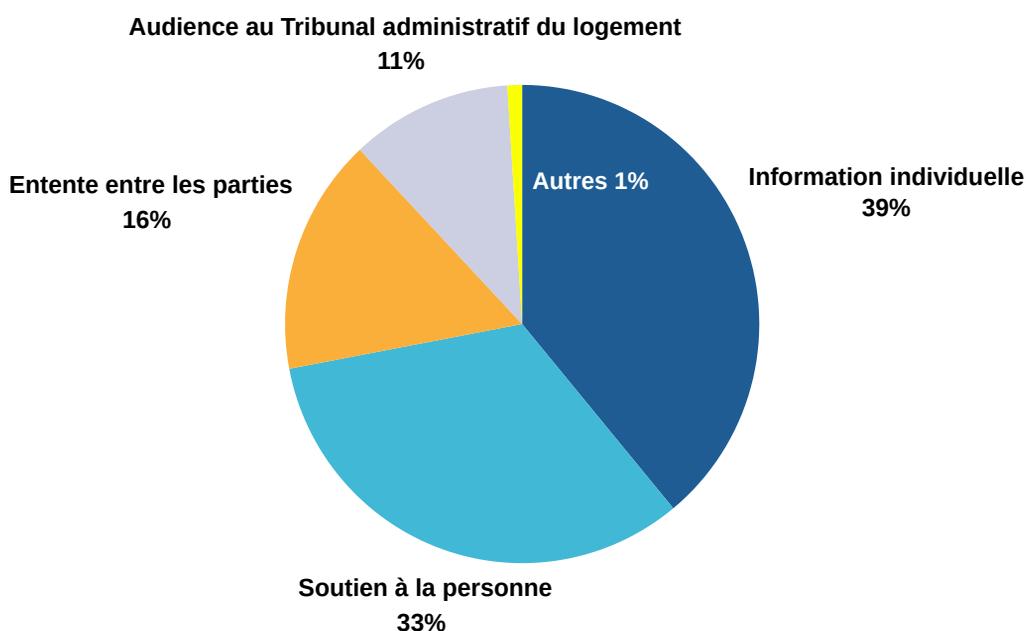
## 2.6 Les normes et les critères de certification en RPA

En ordre décroissant, les insatisfactions portent sur la qualité de vie, qui comprend l'alimentation et, par la suite, la sécurité des locataires, les obligations administratives et légales, la formation et l'éthique, les relations interpersonnelles, l'accueil et les documents, la maltraitance et l'encadrement clinique.

## 2.7 Parmi les 342 motifs d'insatisfaction liés au bail en RPA, l'ordre selon l'importance est modifié comparativement à 2022-2023:



## 2.8 Les 209 démarches accompagnées en 2023-2024 concernant le bail en RPA



### 3. Évaluation des services

Afin d'évaluer nos services lorsqu'il y a ouverture de dossiers, nous utilisons deux types de consultation. 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. Voici le pourcentage des personnes satisfaites et très satisfaites :

	Services d'assistance et d'accompagnement	Services collectifs
Santé et services sociaux	Taux de réponse	38%
	Taux de satisfaction	96%
Bail / RPA	Taux de réponse	5%
	Taux de satisfaction	100%

#### Informations complémentaires

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

Commentaires d'amélioration reçus :

*"Votre service gagnerait à être mieux connu."*

*"Étant donné mon état physique et mental (ce qui explique mon besoin de soutien pour les démarches), j'aurais apprécié que l'organisme fasse plus d'actions vu que j'en avais pas la force."*

Autres indicateurs :

- Retour d'appel dans les 24 heures maximum : **98%**
- Dans des circonstances normales, livraison de la lettre ou de la plainte dans un délai maximum de 15 jours : **86%**

## 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, les droits et les recours. Voici les activités les plus importantes :

- Distribution de plus de 4 000 pamphlets dans les installations du CISSS, les RPA et organismes du milieu expliquant les 2 mandats des CAAP
- Communiqués / médias :  
Conférence de presse pour le lancement du Carnet Santé, Rimouski, 8 septembre 2023

*Nouveau bureau et conseiller au KRTB, **François-Xavier Jodoin Morin** et Réjeanne Hudon, 27 septembre 2023*



- Communiqué : Nouveau bureau et conseiller au KRTB, **François-Xavier Jodoin Morin** et Réjeanne Hudon, 27 septembre 2023
- Table ronde sur la maltraitance, émission Même fréquence, radio de Radio-Canada, 23 octobre 2023
- Entrevue concernant le nouveau programme d'allocations personnalisées pour les locataires de résidences privées pour aînés, radio de Radio-Canada Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine, 31 janvier 2024
- Forum sur la proche aide Bas-Saint-Laurent, Rivière-du-Loup, 17 octobre 2023



*Kiosque : Salon des Aînés Actifs en Action, Matane, 6 mai 2023, Julie Boucher, conseillère et cheffe d'équipe*

## Kiosques

- Salon des Aînés Actifs en Action, Matane, 6 mai 2023, Julie Boucher, conseillère et cheffe d'équipe
- Rallye Témiscouatain des organismes communautaires, Témiscouata-sur-le-lac, quartier Cabano, 18 mai 2023
- Journée internationale pour lutter contre la maltraitance, Rimouski, 15 juin 2023, Sylvie Dubois, CAVAC, Linda Bérubé, organisatrice communautaire CISSS BSL et Nathalie Lavoie, directrice générale CAAP BSL
- Salon des aînés, Rimouski, 4 octobre 2023,
- Forum sur la proche aidance, Rivière-du-Loup, 9 novembre 2023

*Journée internationale pour lutter contre la maltraitance, Rimouski, 15 juin 2023. Sylvie Dubois, CAVAC, Linda Bérubé, organisatrice communautaire CISSS BSL et Nathalie Lavoie, directrice générale CAAP BSL*



## La promotion et les sources de références

Afin de connaître les sources de références des personnes qui font appel à nos services et évaluer nos activités de promotion, nous recueillons cette information. Cette année, nous notons une augmentation importante des références par les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux et par la population.

Parmi les acteurs du régime d'examen des plaintes, nous constatons une augmentation des références par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services lorsque les situations sont plus complexes. Le pourcentage selon les groupes :

- Population (personne ayant déjà reçu nos services, référée par une connaissance) : 31%
- Promotion des CAAP (dépliants, sites, notoriété et autres) : 31%
- Partenaires et collaborateurs (professionnels du réseau, avocats, organismes communautaires, ordres professionnels) : 26%.
- Acteurs du régime d'examen des plaintes (commissaires, comité des usagers et Protecteur du citoyen) : 12%.

## 5. Implication dans la communauté

Afin de pouvoir couvrir la grandeur du territoire, le CAAP BSL tente autant que possible d'être présent dans chacune des MRC et ainsi participer et collaborer à la vie communautaire pour améliorer les conditions de vie de notre population. Notre CAAP est membre des groupes suivants les plus actifs au cours de la dernière année :

### 5.1 Concertation locale

- Les CDC de la Matapédia, de la Région de Matane, du Kamouraska, des Grandes Marées et de Rimouski-Neigette
- Collectif des organismes communautaires de la MRC de Rivière-du-Loup
- Comité Concert'action vers l'autonomie – Les Basques
- Table de concertation des aînés du Témiscouata
- Collectif Vieillir Ensemble Rimouski-Neigette
- Comité d'action contre la maltraitance envers les personnes âgées de Rimouski-Neigette (CAMPA).
- 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.



### 5.2 Concertation régionale

- Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
- Table de concertation des personnes âgées du Bas-Saint-Laurent
- Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent (membre du conseil d'administration)
- Comité pilotage de la proche aide du Bas-Saint-Laurent

### 5.3 Concertation provinciale

L'implication à la Fédération des CAAP 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 le CAAP participe.

Le CAAP BSL est membre du Comité stratégie et du Comité soutien des compétences.



*Assemblée générale de la Fédération des CAAP, Bécancour, 15 juin 2023. Julie Boucher et François-Xavier Jodoin Morin représentaient le Bas-Saint-Laurent.*

## 6. Vie associative et gouvernance

### 6.1 L'assemblée générale

L'assemblée générale 2022-2023 du CAAP BSL s'est déroulée le 28 juin 2023 à Rimouski, avec la participation de 26 personnes présentes.

Avant l'assemblée, madame Nancy Bourgoïn, gestionnaire responsable de la Maison des aînés et alternative de Rimouski pour le CISSS BSL, est venue présenter aux membres l'offre de services de cette nouvelle installation.



*L'assemblée générale 2022-2023 du CAAP BSL s'est déroulée le 28 juin 2023 à Rimouski*

## 6.2 La répartition des membres au Bas Saint-Laurent en 2023-2024 :

Les membres du CAAP Bas-Saint-Laurent 2023-2024 :

Répartition par MRC des 207 membres individuels et des 8 membres associés, comparée au pourcentage de la population par MRC

MRC	Nombre	% Membre	% Population *
Kamouraska	8	4	10,5
Témiscouata	6	3	9,9
Rivière-du-Loup	50	23	17,6
Les Basques	15	7	4,4
Rimouski-Neigette	81	38	29
La Mitis	17	8	9,1
La Matapédia	18	8	8,9
La Matanie	20	9	10,6
<b>TOTAL</b>	<b>215</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 Les membres du conseil d'administration 2023-2024

Ginette Proulx, MRC Rimouski-Neigette (secrétaire), Sylvie Laliberté, MRC Rimouski-Neigette (trésorière), Carmen Bouffard, MRC de La Matanie (vice-présidente), Rita Cummings, MRC de La Matapédia (administratrice) et Annie Levesque, MRC Rimouski-Neigette (présidente).

Norman Ross (de juin à décembre 2023) a été remplacé par Rita Cummings en janvier 2024.



## 6.4 Réunions du conseil d'administration et comités

Le conseil d'administration a tenu 8 réunions. En plus des obligations régulières, il a approuvé :

- L'ajout d'un bureau à notre point de service de Rivière-du-Loup afin d'assurer la confidentialité lorsque la conseillère et le conseiller sont sur place
- Le plan d'action pour le projet sur la Vie démocratique
- Nommer la directrice générale comme déléguée à l'application de la Loi 25 – Dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- Mandater Nathalie Dubois, directrice générale de la Fédération des CAAP, pour négocier avec le MSSS une entente visant à mettre en place le projet pilote pour l'accompagnement au Collège des médecins
- Nommer madame Rita Cummings comme administratrice, en remplacement de monsieur Norman Ross
- Révision des politiques en conformité avec la Loi 25
- Révision des politiques de reconnaissance, des salaires, des règles administratives et financières, du recrutement des membres

Les comités :

- Comité de mise en candidature : une rencontre a eu lieu afin de valider les critères des mises en candidature et les présenter à l'assemblée générale
- Comité des politiques afin de faire les révisions à présenter au conseil d'administration
- Comité d'évaluation de la directrice générale
- Comité social : préparation de l'activité de Noël

Les ateliers de travail et formation :

- Catégorisation et priorisation des éléments sur le recrutement d'administrateurs et d'administratrices (2 rencontres)
- Vie démocratique, évolution du milieu communautaire et responsabilités des conseils d'administration
- Lire et comprendre les états financiers, Nancy Gagnon, Info, organisé par la FCAAP

## 7. L'équipe du CAAP BSL

### 7.1 Présentation de l'équipe

Julie Boucher, cheffe d'équipe et conseillère (20 ans d'expérience),  
 Léonore Weber-Boisvert, conseillère, (10 ans),  
 François-Xavier Jodoin Morin, conseiller (1 an), Nathalie Lavoie, directrice générale (30 ans) et Réjeanne Hudon, conseillère (4 ans).



## 7.2 Les formations et le perfectionnement

Au cours de la dernière année, le personnel a suivi de la formation pour un total de 208 heures. Nos perfectionnements sont principalement reliés à l'intervention concernant notre mandat de CAAP sur le bail. Entre autres :

- L'intervention auprès des locataires, par Me Antoine Morneau-Sénéchal : clinique juridique basée sur les questions des conseillers et conseillères
- Les activités de co-développement organisées par la FCAAP. Les conseillères et le conseiller participent à des groupes différents, ce qui permet l'acquisition de connaissances diverses. Elles ont lieu une fois par mois
- La littératie en santé et le langage clair par La Jarnigoine

Autres formations :

- Passage d'employé exemplaire à chef d'équipe, par Educ'Affaires Solutions
- Formation "Débordée, comment s'en sortir?" par Bernard Plante - Uval
- Formation "Communication et relations interpersonnelles : comment se développer?" Par Caroline Housieaux - ULaval
- Formation Émergence - Adaptation des services pour les personnes LGBTQ+
- Sensibilisation aux traumatismes, Sylvie Dubois, conseillère aux pratiques professionnelles, CAVAC
- Soutenir sans prescrire - développement du pouvoir d'agir des personnes et collectivités, organisée par la CDC des Grandes-Marées

## 7.3 Collaboration et réalisations

Nous avons tenu 5 réunions de travail où différents sujets sont abordés concernant l'intervention ou les réalisations reliées au plan d'action. Également, une fois par semaine, des rencontres ont lieu par visioconférence pour le transfert d'information et des études de cas :

- Rencontre d'échanges avec l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, 29 novembre 2023, en Teams
- Rencontres avec les greffiers du Tribunal administratif du logement au Bas-Saint-Laurent.
- Feuillet explicatif sur nos services et les plaintes concernant les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse
- Révision de la présentation sur les droits et recours en santé et services sociaux.
- Le projet avec les exploitants de résidence privée pour aînés se poursuit. Des entrevues ont été réalisées pour connaître les difficultés rencontrées par les locataires lors de la signature de leur bail

# Contribution à la réalisation du rapport annuel des activités 2023-2024

**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 !*

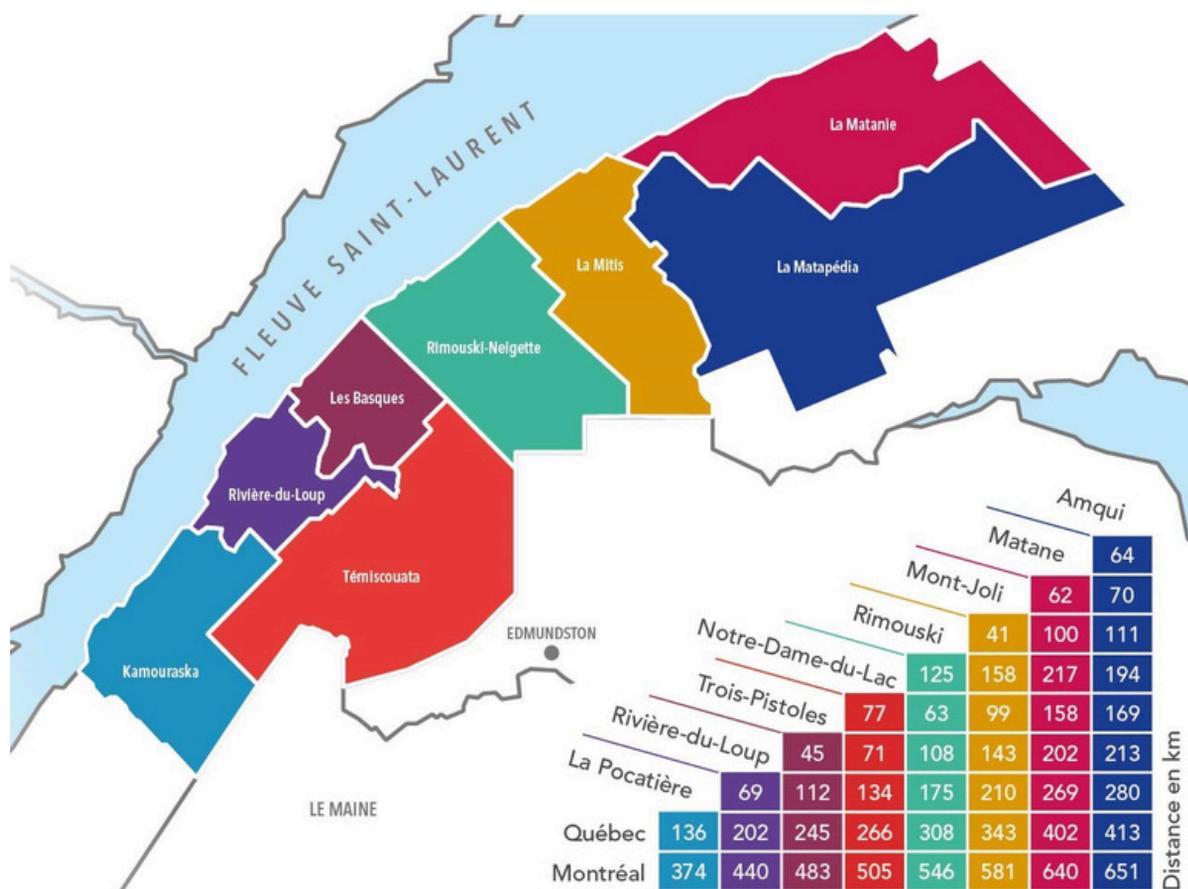
📍 125, boul. René-Lepage Est, bureau 311  
Rimouski (Québec) G5L 1N9

📍 2-28 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)



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