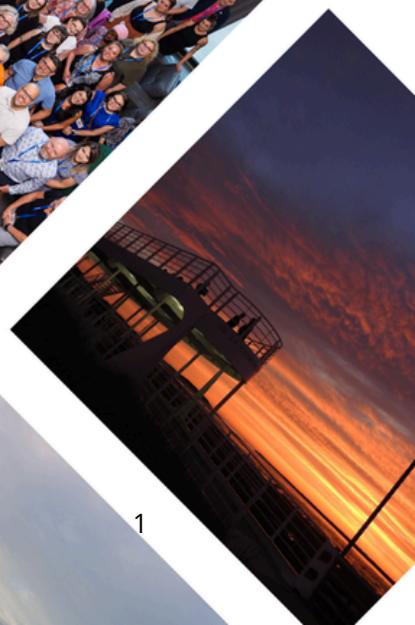


Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Bas-Saint-Laurent

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS  
2024-2025**



# Témoignages



***“La conseillère a été pour moi, dans le dossier de ma mère, une aide précieuse et d’une patience hors du commun. Une personne humaine, compétente, toujours à l’écoute de mes besoins. C’est vraiment une personne exceptionnelle.”***

***“La conseillère est très professionnelle et son équipe aussi. À l’écoute de nos besoins, font d’elle une remarquable qualité et compétence. Merci !”***

***“Je n’ai que des compliments à offrir concernant les services reçus par le CAAP. Grand professionnalisme et excellente communicatrice. Elle a su expliquer les options possibles tout en laissant la famille décider des démarches à poursuivre. Merci de tout cœur à votre équipe. Vous offrez un service essentiel!”***

***“Merci beaucoup! Vous avez été très professionnels et présents pour m’accompagner pendant cette épreuve. Votre soutien et votre empathie sont fortement appréciés.”***

***“J’ai reçu beaucoup de soutien dans l’écoute. Cela m’a enlevé du stress. J’ai reçu des réponses justes et appropriées. J’ai apprécié l’accompagnement, la disponibilité, le côté humain.”***

***“1000 mercis pour votre professionnalisme, votre dévouement, votre respect.”***

***“On sent l’empathie, le non jugement et les délais de retour rapide. Excellent service!”***

***“Merci beaucoup pour votre excellent service! Vous êtes très important pour la communauté!”***

# INFORMER . AIDER . ACCOMPAGNER .

## Mot de la présidente

Chers membres et partenaires du CAAP,

Nous nous retrouvons à cette période où nous faisons un bilan de l'année parcourue.

Une fois de plus, vous avez été au rendez-vous, participant à nos séances d'information, nous visitant lors de nos kiosques et faisant appel aux conseils et à l'accompagnement du CAAP pour faire entendre votre voix et vous assurer du respect de vos droits.

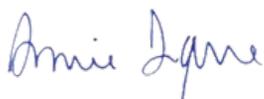
D'année en année, la demande ne cesse d'augmenter et nous sommes fiers de l'équipe en place qui fait preuve d'un grand professionnalisme afin d'être en mesure de répondre à chacun des besoins tout en maintenant un service de qualité.

De son côté, le conseil d'administration a travaillé fort pour revoir sa gouvernance et s'assurer de mettre à jour les politiques et règlements généraux. Réflexion, ateliers, partenariat, partage d'idées... Nous avons osé sortir des sentiers battus pour nous assurer de la pérennité. Tout cela n'aurait pas été possible sans l'implication de chacune des administratrices qui n'ont pas compté le temps mis à s'assurer d'offrir le meilleur d'elles-mêmes.

Cette année, une page se tourne. Nathalie Lavoie, qui depuis le tout début de l'organisme œuvre pour sa croissance, croyant profondément à sa raison d'être et portant la mission à bout de bras, part pour une retraite bien méritée.

Il était tout naturel que le flambeau revienne à Julie Boucher, qui a su faire sa place au fil des années. Elle endosse son nouveau rôle avec une énergie nouvelle et est prête à relever de nouveaux défis.

2025-2026 s'annonce une année haute en couleur. Continuez à nous suivre pour ne rien manquer! Nous comptons sur votre fidélité. Nous vous remercions de votre soutien incontestable.



Annie Lévesque, présidente

## Mot de la directrice générale

L'équipe du CAAP BSL est fière de vous présenter les faits saillants et le rapport d'activités 2024-2025, une année bien remplie et des résultats très satisfaisants.

Tout comme les dernières années, nous avons une **augmentation du nombre de personnes aidées et de services offerts**. Vous trouverez dans ce rapport l'information concernant le profil des 985 personnes qui ont reçu des services, ce qui représente une augmentation de 8%. Également, les données sur les 1188 services livrés, soit une augmentation de 12%.

En plus des services, nous réalisons différentes activités. L'équipe a connu des périodes fort achalandées et a tenu le cap pour **atteindre 86% des activités prévues au plan d'action**. Vous trouverez les informations pertinentes en cours de lecture. Parmi celles-ci, nous avons déployé une **campagne d'information lors de la période de renouvellement des baux**. Depuis quelques années, nous avons comme projet, dans le cadre de CAAP sur le bail, de **connaître les difficultés rencontrées lors de la signature des baux** par les locataires. Nous avons constaté que cette étape pouvait engendrer bien des problèmes.

Bien que la nouvelle Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS) sera davantage appliquée dans la prochaine année, nous nous **adaptions aux différents changements**, d'abord par une meilleure connaissance, particulièrement concernant le régime d'examen des plaintes.

Vous constaterez donc à la lecture de ce rapport le travail accompli par une **équipe exceptionnelle** ayant à cœur d'offrir une qualité de services, d'apporter un soutien afin d'aider ces personnes qui vivent des moments difficiles à des intensités variables.

Ce fut pour moi 32 années mémorables où j'ai pu évoluer dans un cadre en conformité avec mes valeurs, côtoyer des collaboratrices et collaborateurs inspirants, des membres de conseil d'administration généreux et des collègues de travail dédiés et motivés par le sentiment d'être utiles. **Je quitte donc avec une grande satisfaction du chemin parcouru et des expériences inoubliables**, tant locales, régionales que provinciales avec les camarades des autres régions. De plus, l'organisme est en bonne posture **avec des administratrices consciencieuses**, Rita, Sylvie, Carmen, et une présidente dévouée, Annie. **Un mot spécial pour Ginette qui**, après 21 ans comme employée au CAAP, est revenue prêter main forte après sa retraite et agit maintenant comme bénévole.

Je laisse également **une équipe stable et volontaire**. Léonore, dont le professionnalisme est élevé et constant. Réjeanne, qui a un souci continu d'aider au mieux les personnes par un travail performant. François-Xavier, nouveau papa et toujours ouvert aux expériences. Et Lisa-Marie, nouvelle recrue qui saura sans aucun doute apporter sa contribution comme nouvelle génération. **La relève est assurée par Julie** qui, après 22 ans comme conseillère, puis comme cheffe d'équipe, occupera le poste de directrice générale. Défi qu'elle relèvera assurément avec toute sa volonté et sa loyauté. Elle est pour moi une alliée de tous les moments!

Je souhaite que les CAAP, et particulièrement le CAAP Bas-Saint-Laurent, **poursuivent leur développement** en aidant le plus de personnes possible, car notre aide est précieuse et **apporte un soutien indéniable** dans des moments de vie difficiles.



Nathalie Lavoie, directrice générale

## Table des matières

Témoignages	2
Mot de la présidente	3
Mot de directrice générale	4
Mission, vision et valeurs	6
Mandats	6
1. Portrait de la clientèle	7
2. Portrait des services	9
3. Évaluation des services	16
4. Les sources de références	17
5. Activités de promotion et de communication	18
6. Implication dans la communauté et collaboration	20
7. Vie démocratique	21
8. Gouvernance et conseil d'administration	22
9. L'équipe de travail	24
10. Portrait du territoire du Bas-Saint-Laurent	25



**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 accompagne également les locataires de résidence privée pour personnes âgées.

Il contribue au respect des droits et à l'amélioration des services et favorise la conciliation comme approche.

### 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



## Mandats

### • Système de 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 du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et auprès du Protecteur du citoyen. Il a comme fonctions dans Loi sur la gouvernance dans le système de santé et de services sociaux (LGSSSS : Article 726)

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

### • Résidence privée pour âgés : CAAP SUR LE BAIL

Informers les locataires de résidence privée pour âgés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail. Également, 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.



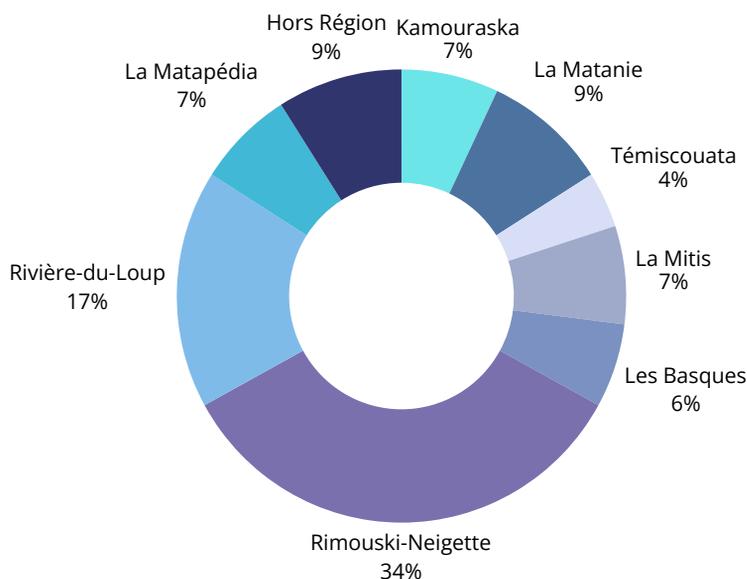
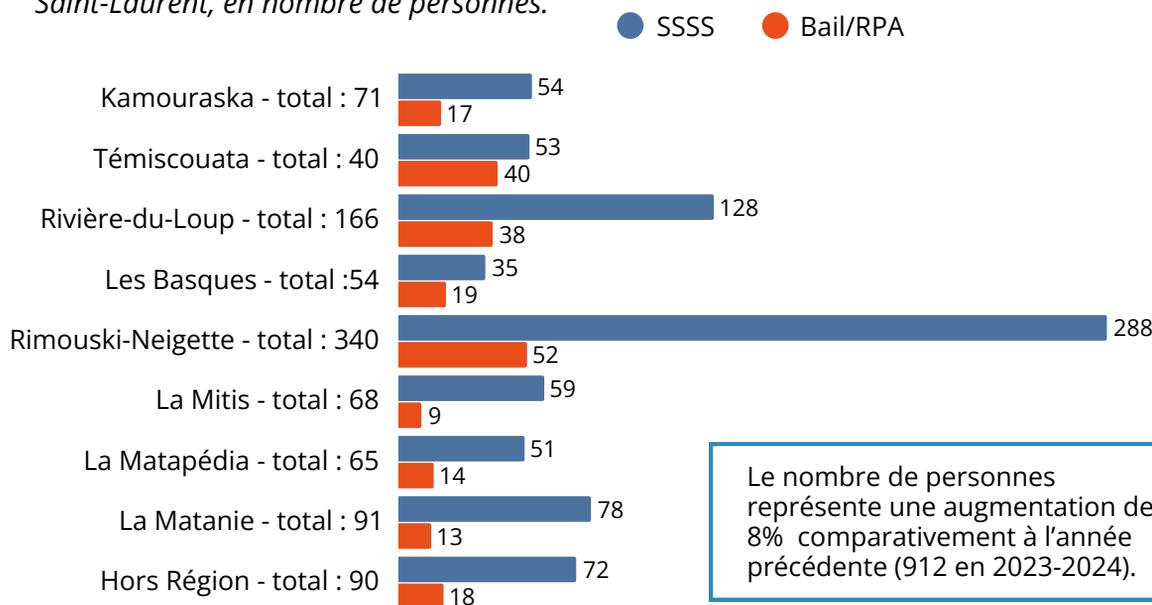
## 1. Portrait de la clientèle

Nous vous présentons les données concernant les 985 personnes qui ont reçu des services d'information et d'assistance individuels au cours de la dernière année et qui représentent une augmentation de 8%. Ceux-ci sont répartis en fonction des deux mandats :

- SSSS : système de santé et services sociaux, incluant la certification en résidence privée pour aînés
- Bail/RPA : bail en résidence privée pour aînés

### 1.1 Les MRC de provenance des 985 personnes qui ont reçu un service individualisé en 2024-2025

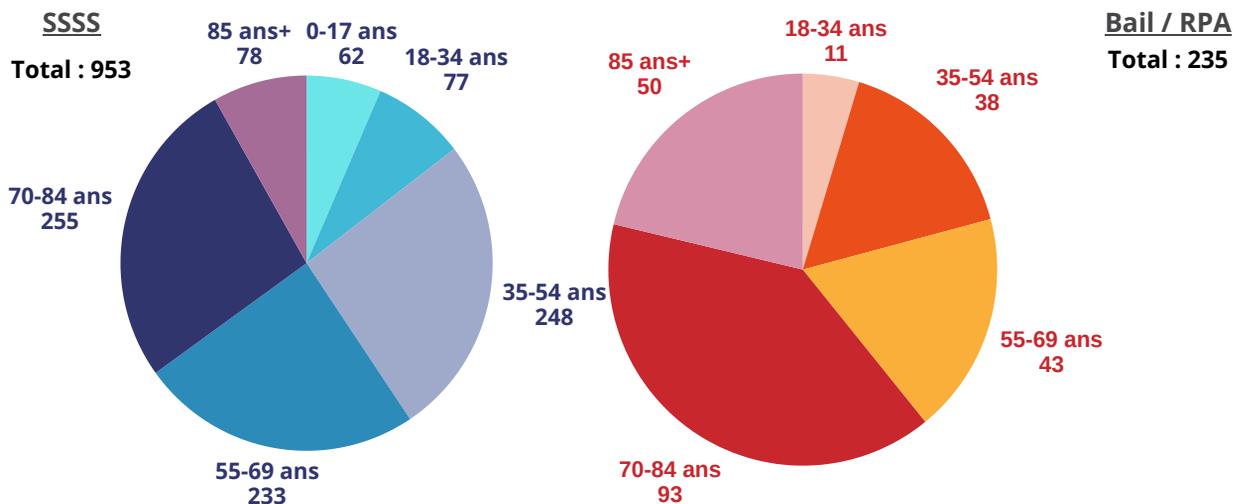
Répartition de la clientèle par mandats de services pour chacune des MRC du Bas-Saint-Laurent, en nombre de personnes.



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

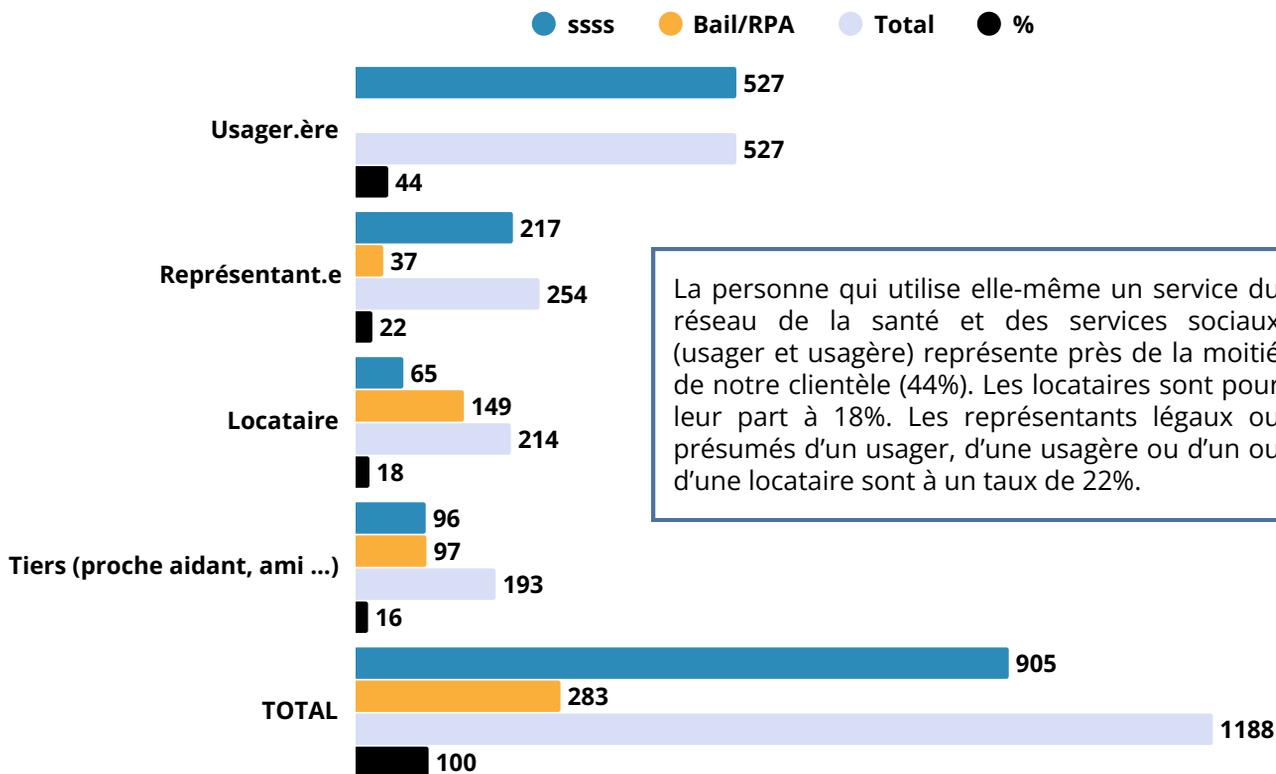
## 1.2 La répartition des groupes d'âge de la clientèle selon les services individuels d'information et d'assistance en 2024-2025

Le nombre de demandes par volet de services individuels d'information et d'assistance au Bas-St-Laurent en 2024-2025



Le pourcentage de notre clientèle de 55 ans et plus est de 63%. Il est stable d'année en année depuis l'ajout du mandat CAAP sur le bail.

## 1.3 Le statut de la clientèle selon les services individuels d'information et d'assistance en 2024-2025



La personne qui utilise elle-même un service du réseau de la santé et des services sociaux (usager et usagère) représente près de la moitié de notre clientèle (44%). Les locataires sont pour leur part à 18%. Les représentants légaux ou présumés d'un usager, d'une usagère ou d'un ou d'une locataire sont à un taux de 22%.

## 2. Portrait des services

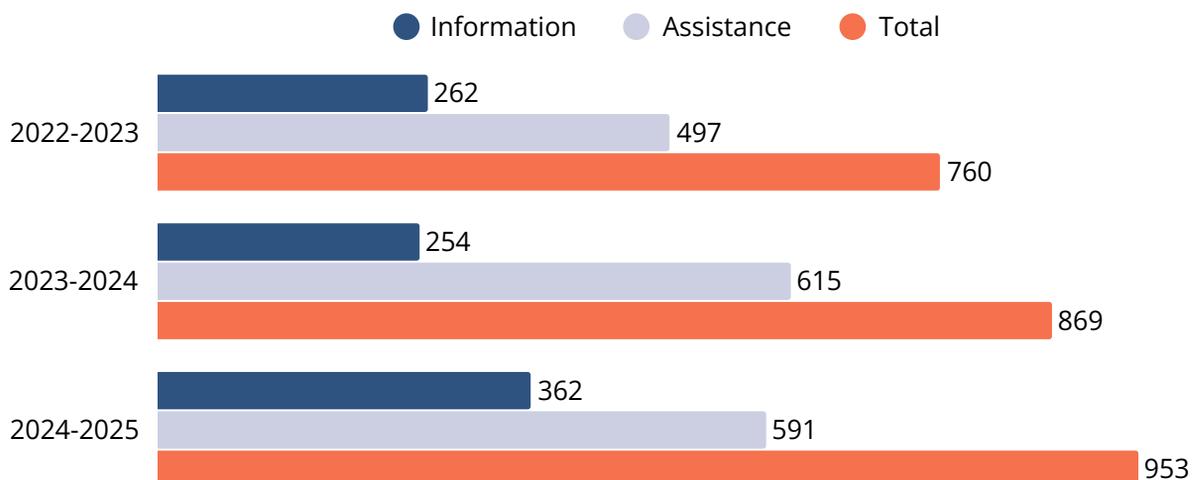
### 2.1 Bilan global des services en santé et services sociaux et en résidence privée pour aînés

En conformité avec les CAAP de la province, la présentation des services est répartie de la façon suivante :

Catégories de services	Mandats	En cours au 1er avril 2024	Nouveaux en 2024-2025	En cours au 31 mars 2025
Services d'information	SSSS	0	362	2
	Bail/RPA	0	113	1
Services d'assistance	SSSS	214	378	192
	Bail/RPA	42	79	36

Au 1<sup>er</sup> avril 2024, 256 demandes étaient actives, comparativement à 228 au 1<sup>er</sup> avril 2025.

### 2.2 Le nombre de demandes pour les services d'information et d'assistance en santé et services sociaux des 3 dernières années

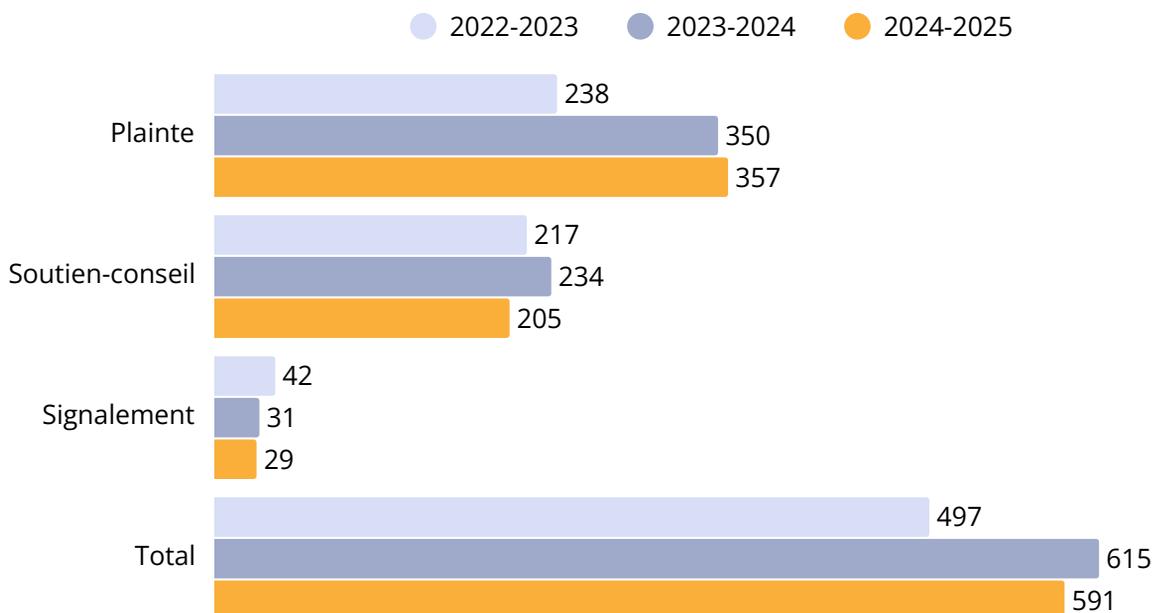


D'année en année, il y a une augmentation en moyenne de 12 % de demandes de services.

## 2.3 Principaux sujets abordés pour les demandes d'information en santé et services sociaux

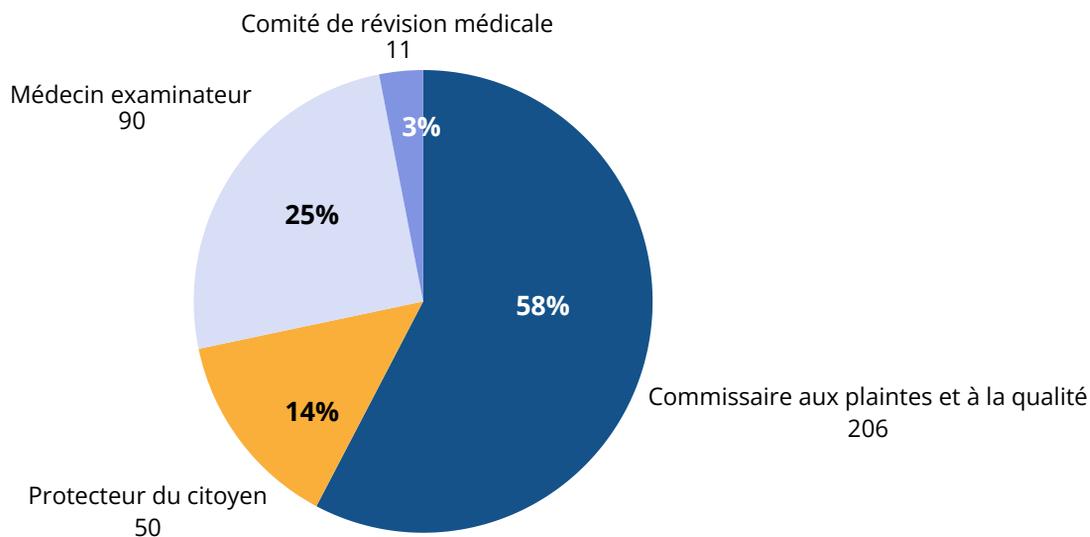
Sujets	Nombre	%
Les services du CAAP	287	37%
Les autres recours (ordres professionnels et autres)	152	20%
Services en santé et services sociaux (accès et autres)	115	15%
Le régime d'examen des plaintes	110	14%
Les droits et responsabilités de l'utilisateur	64	8%
Les normes et critères (résidence privée pour aînés)	29	4%
La maltraitance	10	2%
<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

## 2.4 Le bilan des services d'assistance en santé et services sociaux



Au cours de la dernière année, il y a eu moins de demandes de signalement qui concernent maintenant exclusivement la maltraitance. La baisse de demandes de soutien-conseil est due, entre autres, à une diminution de demandes d'accès au dossier, alors que le nombre de plaintes a augmenté de 2%.

## 2.5 La répartition des recours pour les 357 plaintes en santé et services sociaux

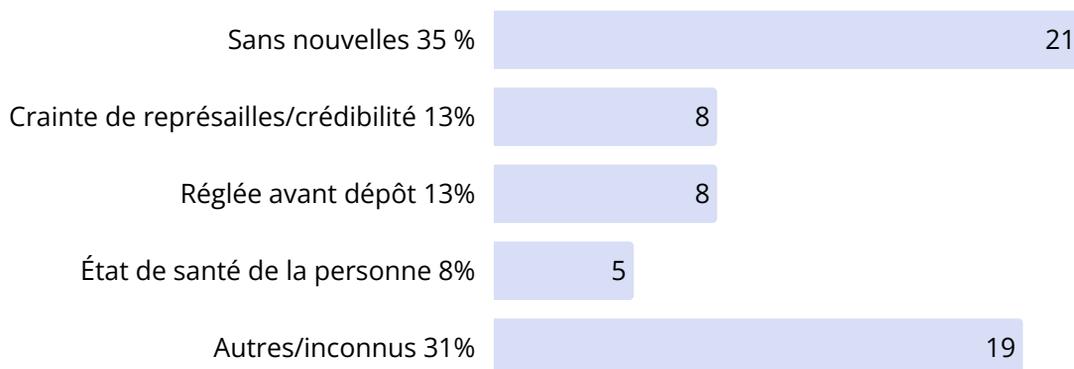


Il y a une augmentation des plaintes en 1er recours (commissaire et médecin examinateur) et une baisse des plaintes en 2<sup>e</sup> recours (Protecteur du citoyen et comité de révision des plaintes médicales).

## 2.6 La finalité des plaintes, c'est-à-dire quel a été le parcours des plaintes pendant la période 2024-2025

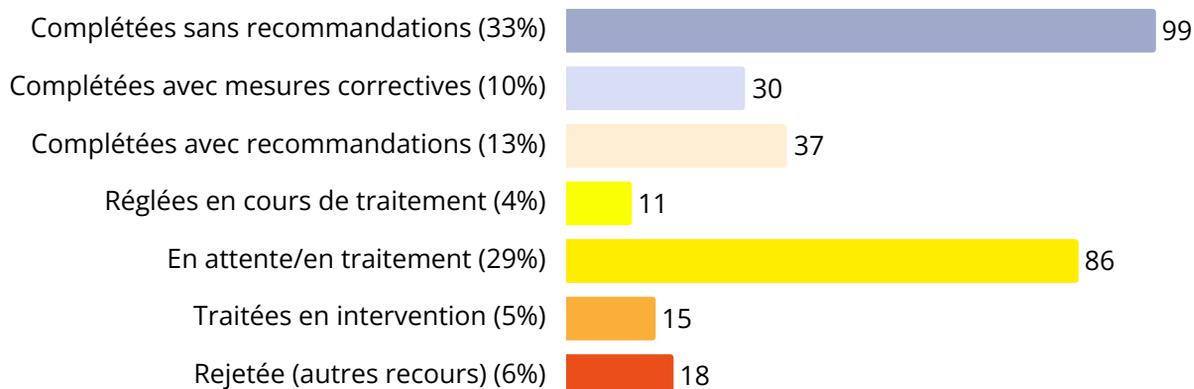
### 2.6.1 Les plaintes abandonnées avant dépôt

Pour différentes raisons (voir graphique ci-dessous), la personne peut décider de ne pas poursuivre sa démarche de plainte. Régulièrement, la plainte est rédigée. La personne peut alors la conserver et l'utiliser au besoin.



Total du nombre de plaintes : 357

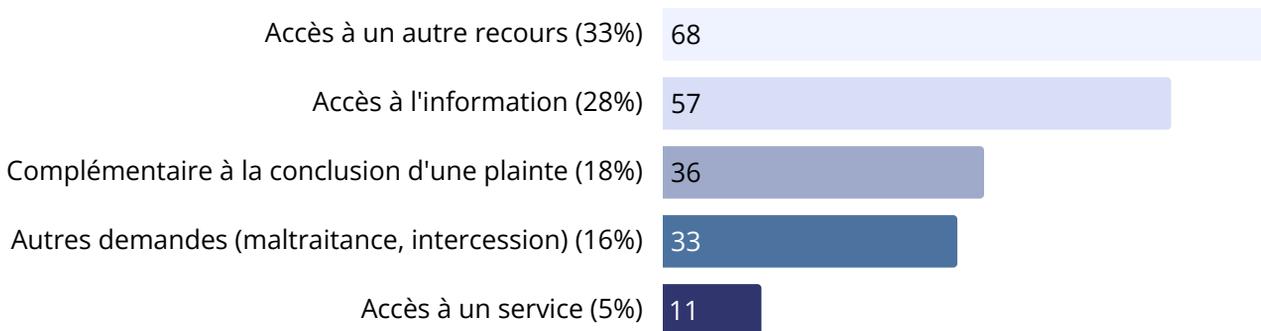
### 2.6.2 Statut des plaintes déposées



Nombre total de plaintes déposées : 296

Les plaintes rejetées sont principalement des plaintes médicales. Les délais de traitement étant de 8 à 12 mois, certains médecins visés ne pratiquent plus à l'établissement. Des plaintes sont aussi rejetées lorsqu'il ne s'agit pas de l'utilisateur ou l'utilisatrice, par exemple, des grands-parents ou d'autres personnes qui ne sont pas les représentants légaux. Les commissaires peuvent alors, de leur propre initiative, traiter ce type de plainte en intervention, s'ils jugent qu'un ou des droits sont lésés pour une ou plusieurs personnes.

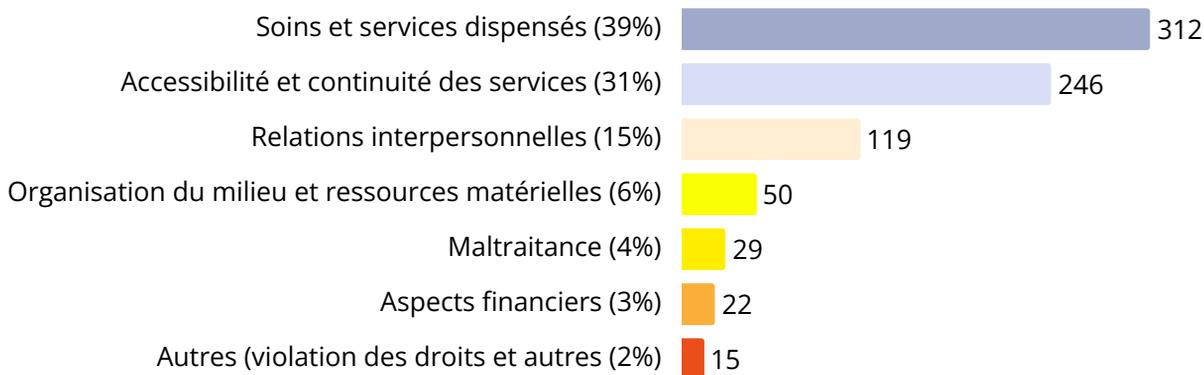
### 2.7 Les motifs de demandes de soutien-conseil



Total : 205 motifs de demande

### 2.8 Les motifs d'insatisfaction pour les demandes d'assistance en services de santé et services sociaux

Plusieurs motifs peuvent être compris dans une démarche d'assistance (plainte, signalement et soutien-conseil).



Total de motifs d'insatisfaction : 793

Les soins et les services dispensés comprennent la qualité, les délais d'accès, adaptés et appropriés.

## 2.9 Les droits visés en santé et services sociaux

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 836 démarches:

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 **47%**

2- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension **22%**

3- Accès, rectification et confidentialité de son dossier **8%**

4- Choisir son professionnel ou l'établissement selon les disponibilités **6%**

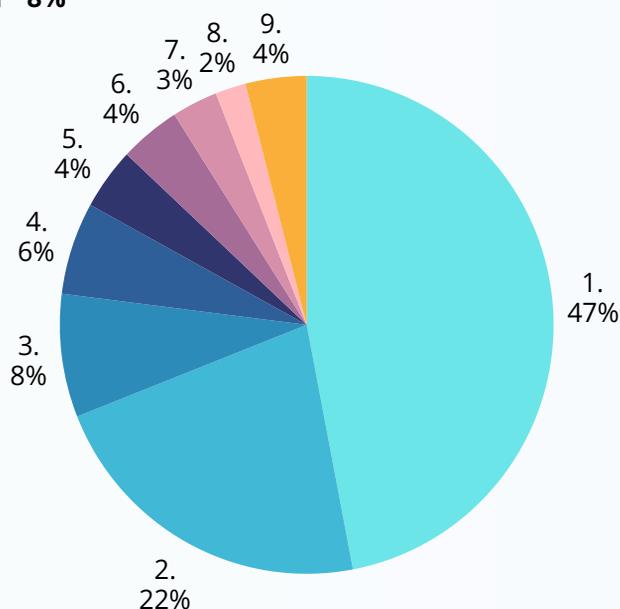
5- Être informé sur son état de santé et de tout accident **4%**

6- Être informé de l'existence des services et des ressources disponibles **4%**

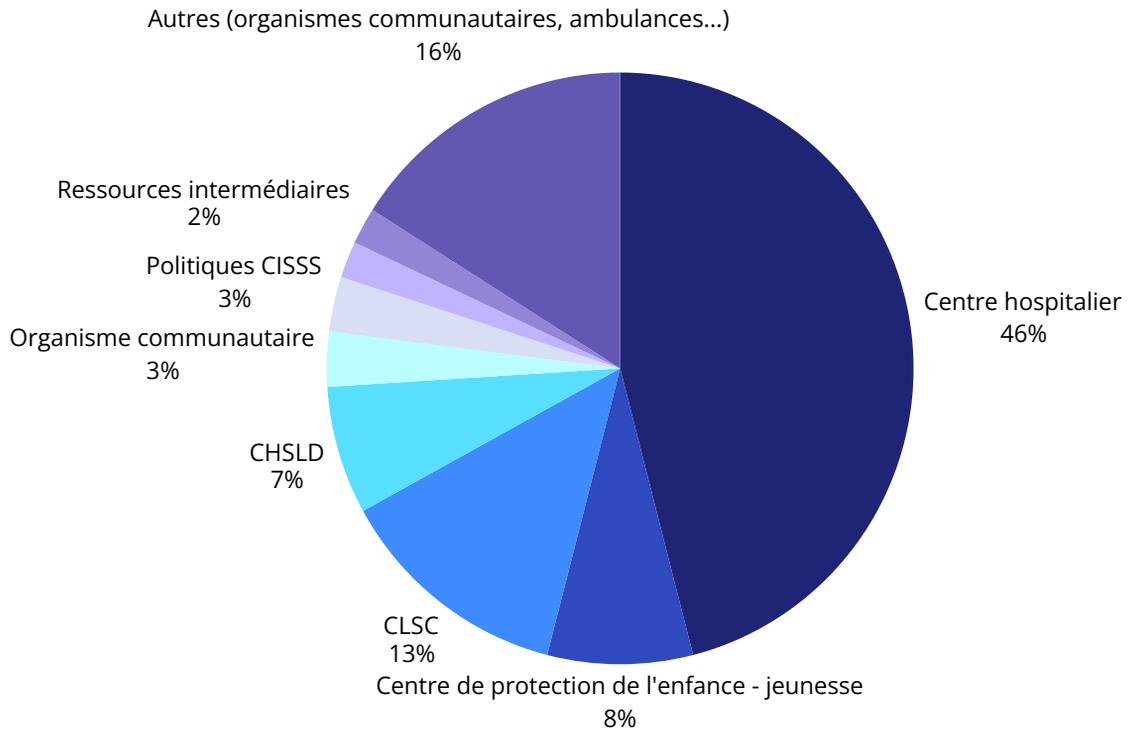
7- Participer à toute décision **3%**

8- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité **2%**

9- Autres droits (hébergement, porter plainte, recevoir des services en cas d'urgence, être représenté, consentement, être accompagné et assisté) **4%**



## 2.10 Les missions visées en santé et services sociaux



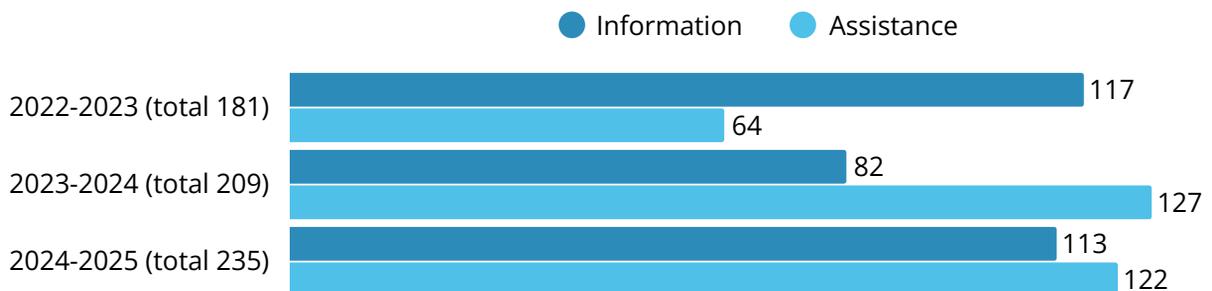
Considérant le nombre d'actes en centres hospitaliers, il est conséquent qu'on y retrouve le plus grand nombre de plaintes. Nous constatons une hausse des plaintes visant les CLSC (changement dans les heures de soins à domicile) et les plaintes visant les centres jeunesse (intervenants auprès des familles).

## 2.11 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 ses documents, la maltraitance et l'encadrement clinique.

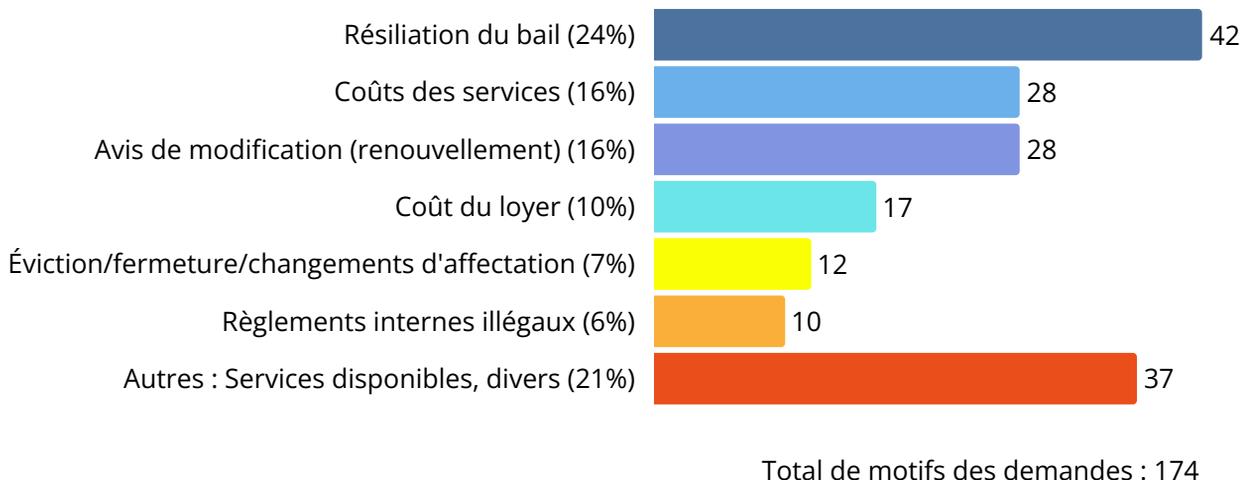
## 2.12 Le bilan des services d'information et d'assistance rendus concernant CAAP sur le bail au cours des 3 dernières années

Les services sont en constante évolution avec une augmentation de 12%.



### 2.13 Les 174 motifs de demandes d'information en 2024-2025 pour CAAP sur le bail

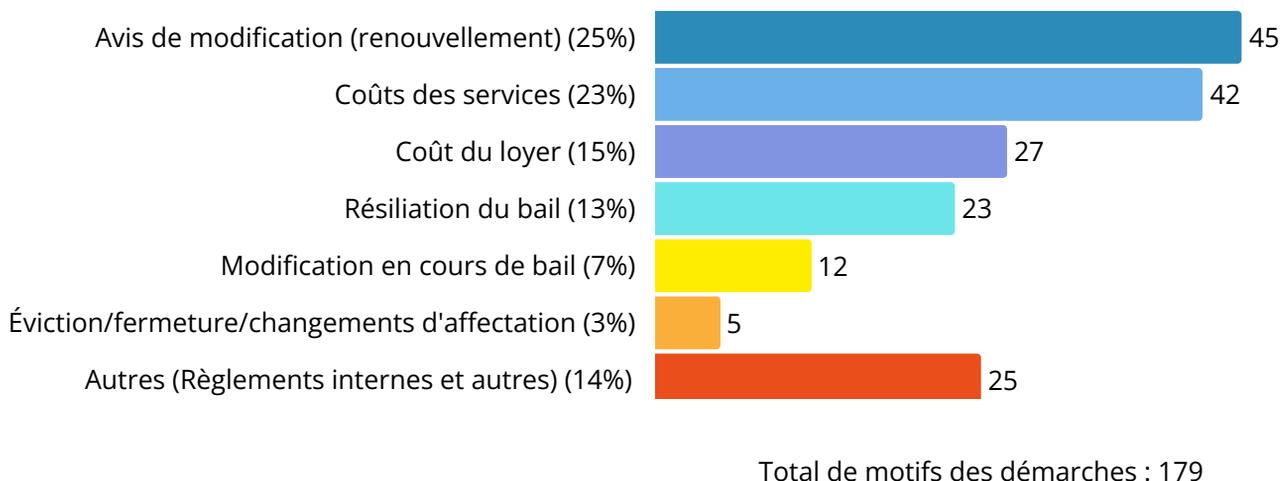
Pour chacune des demandes d'information, plusieurs motifs peuvent être exprimés.



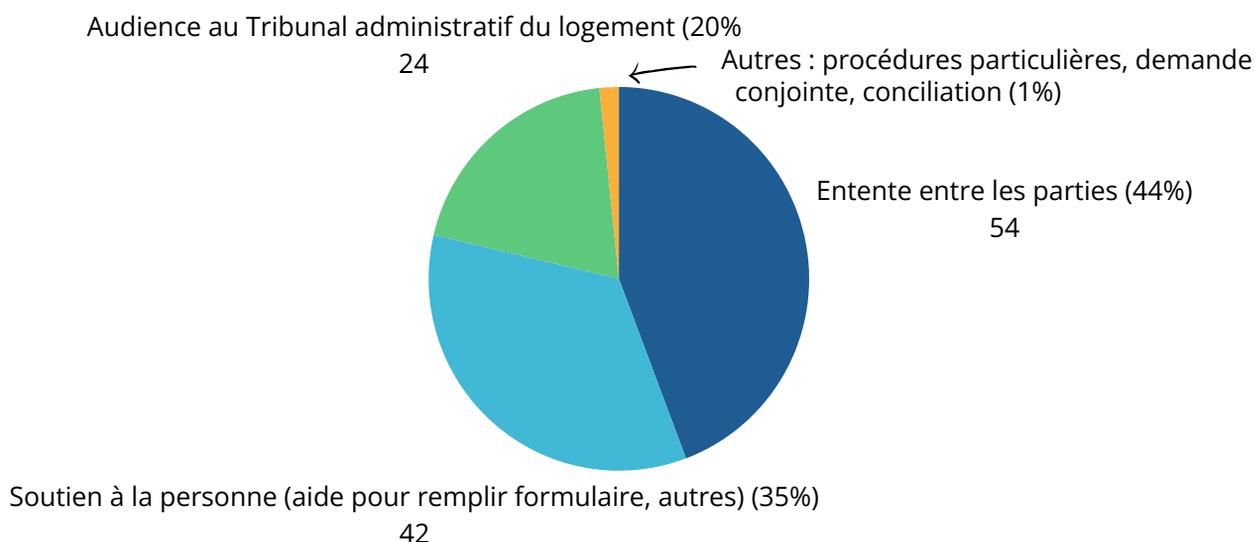
Les services d'information concernant la résiliation du bail sont liés principalement lors des fermetures de résidences. Le respect des étapes, l'information aux résidents et résidentes de leurs droits.

### 2.14 Les 179 motifs d'insatisfaction des démarches d'assistance en 2024-2025 pour CAAP sur le bail

Pour chacune des demandes d'assistance, plusieurs motifs peuvent être exprimés.



## 2.15 Les 122 démarches d'assistance concernant CAAP sur le bail :



## 2.16 Les séances d'information

Nous avons réalisé **16 séances d'information** sur le territoire auprès de groupes pour un total de **282 personnes**. Nous nous adaptons aux groupes et aux besoins sur les sujets désirés.

Trois présentations sont possibles :

1. Droits et recours en santé et services sociaux : Mes droits, ma santé! : 7 groupes
2. CAAP sur le bail : Ça fait un bail qu'on s'est vus! : 9 groupes, dont 2 groupes d'exploitants de RPA
3. Maltraitance : Aucune demande

- Dans l'une ou l'autre des séances, nous expliquons les services possibles du CAAP et les mandats.
- Exceptionnellement, à la demande du CISSS BSL, nous avons offert 2 séances d'information par visioconférence aux exploitants de résidence privée pour aînés concernant le bail : 71 personnes pour 65 RPA.
- Parmi les autres groupes rencontrés, notons des locataires de RPA, des organismes communautaires et des employés du réseau de la santé et des services sociaux

## 3. L'évaluation des services

Afin d'évaluer nos services où 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 d'information, un questionnaire est remis aux participants et participantes.

**Voici le pourcentage des personnes satisfaites et très satisfaites :**

		Services d'assistance et d'accompagnement	Séances d'information
Santé et services sociaux	Taux de réponse	48%	76%
	Taux de satisfaction	99%	99%
Baïl / RPA	Taux de réponse	45%	85%
	Taux de satisfaction	100%	99%

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

**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%. Le commentaire qui nous est le plus souvent exprimé est que nous devrions nous faire connaître davantage.
- Les délais pour présenter la première version des lettres ou des plaintes aux personnes que nous aidons sont plus difficiles à respecter dans les périodes plus achalandées tout en désirant conserver une qualité de services.

**4. 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. Cette année encore, 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 :

- Promotion des CAAP (dépliants, sites, kiosques, notoriété, médias et autres) : 35%
- Population (personne ayant déjà reçu nos services, référé par une connaissance ou un.e client.e du CAAP) : 29%
- Partenaires et collaborateurs (professionnels du réseau, avocats, organismes communautaires, ordres professionnels, résidence privée pour aînés) : 24%.
- Acteurs du régime d'examen des plaintes (commissaire, comité des usagers et Protecteur du citoyen) : 12%.

## 5. 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 en santé et services sociaux et le bail en RPA, les droits et les recours.

Description des activités les plus importantes :

### 5.1 Campagne de promotion lors de la période de renouvellement des baux en RPA.

Entre janvier et avril 2025, période où les locateurs doivent faire parvenir l'avis de modification du bail avec les nouveaux taux qui seront à renouveler en juillet, nous avons tenu différentes activités afin d'informer les locataires des différents choix qui s'offrent à eux, particulièrement celui de refuser l'augmentation et de demeurer dans les lieux. Peu de personnes sont informées de cette possibilité.

- Affichette sur les choix lors du renouvellement sur notre page Facebook
- Entrevue, Bulletin des régions, COGECO Nous.TV Rimouski-Neigette, diffusée dans Rimouski-Neigette, La Mitis et autres villes au Québec, et sur leur page Facebook
- Chronique radio, CHOX FM, émission Bonjour La Pocatière, par la CDC du Kamouraska sur les services du CAAP BSL
- Télévision communautaire de La Matapédia, affichette sur le babillard
- Entrevue, Télévision communautaire du Kamouraska, Émission Info-Kam
- CDC des Grandes-Marées, affichette sur leur page Facebook
- CDC du Kamouraska, affichette et infolettre
- CDC de La Matapédia, Mémo de la corpo et courriels aux membres

### 5.2 Distribution de cartons promotionnels, guides pour les locataires et autres outils de promotion

Lors de différentes activités ou à la demande, nous distribuons nos outils de promotion : cartons, affiches, blocs-notes et, tout dernièrement, des lingettes pour lunettes avec le code QR donnant accès à notre site internet.

- Guides pour les locataires coordonnés par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux dans des résidences privées pour aînés
- Plus de 3000 cartons sur les 2 mandats : installations du CISSS, bureau du Commissariat aux plaintes, Centre jeunesse, CLSC, Centre de détention de Rimouski, résidences privées pour aînés
- Rencontre avec Maxime Blanchette-Joncas, député fédéral Rimouski-Neigette/Basques/Témiscouata
- Kiosque, Salon des aînés, organisé par le CAB Matapédia, Amqui, octobre 2024
- Comité des usagers de Matane et entente sur les références
- Conférence de presse et Salon des bénévoles, organisés par la Ville de Rimouski, kiosque, mai 2024, Julie Boucher, cheffe d'équipe et conseillère et Nathalie Lavoie, directrice générale

*François-Xavier Morin-Jodoin, conseiller,  
Salon des aînés, organisé par l'AQDR de  
Rivière-du-Loup, kiosque mai 2024*



*Conférence de presse et Salon des bénévoles,  
organisés par la Ville de Rimouski,  
mai 2024, Julie Boucher, cheffe d'équipe et  
conseillère et Nathalie Lavoie, directrice générale*

### 5.3 Autres Médias

- Journal L'Éveil de Saint-Adelme : article sur les services du CAAP BSL
- Article dans Le milieu communautaire Kamouraskois : la force de la communauté – Cahier spécial
- Article, Journal L'Horizon, cahier spécial pour les aînés dans Les Basques
- Facebook et actualité du CAAP.

### 5.4 Projet d'information sur la signature du bail

Réjeanne Hudon a complété le projet qui avait comme objectifs :

- Prévenir les difficultés rencontrées par les résidents en RPA en lien avec leur bail
- Faire connaître le CAAP BSL aux exploitants de RPA du Bas-Saint-Laurent

Elle a réalisé 23 entrevues auprès de locataires et d'exploitants. Les résultats mettent en lumière le fait qu'il existe certaines incompréhensions chez des exploitants de RPA. À la demande du CISSS BSL, nous avons tenu 2 séances d'information portant sur la façon de compléter un bail et rejoint 65 exploitants (60% des RPA). Des suites sont possibles au cours de la prochaine année.



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

## 6. Implication dans la communauté et collaboration

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 participons comme membres des groupes suivants:

### 6.1 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'ation vers l'autonomie – Les Basques
- Table de concertation des aînés du Témiscouata
- Collectif Vieillir Ensemble Rimouski-Neigette, journée de réflexion avec les différents partenaires sur les besoins des aînés, comité organisateur, Saint-Valérien , octobre 2024
- Comité d'action contre la maltraitance envers les personnes âgées de Rimouski-Neigette (CAMPA).
- Participation à 3 assemblées générales de comités des usagers : Rivière-du-Loup, Témiscouata et Rimouski.
- Participation à 2 assemblées générales d'organismes : Équijustice de l'Est et Action logement de l'Est
- Sensibilisation, information pour contrer la maltraitance et prévenir la bienveillance auprès des aînés et adultes des Basques (SIMBAA)

### 6.2 Concertation régionale :

- Organisation et rencontre entre organismes qui interviennent auprès de locataires de RPA, Rimouski, février 2025
- Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et journée réseautage, octobre 2024, Trois-Pistoles
- Table de concertation des personnes âgées du Bas-Saint-Laurent
- Comité pilotage de la proche aide du Bas-Saint-Laurent et Forum en proche aide BSL, Rivière-du-Loup, octobre 2024
- Comité pour le Carnet Santé et hébergement sur notre site
- Participation à l'AGA du Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent.
- J'asons habitation! , organisé par le Comité logement et Fédération OSBL BSL et Gaspésie



*Assemblée générale de la Fédération des CAAP, Bécancour, 19 juin 2024. Julie Boucher, cheffe d'équipe et conseillère, et Réjeanne Hudon, conseillère, représentaient le Bas-Saint-Laurent. Nathalie Lavoie, directrice générale, a participé par visioconférence.*

### **6.3 Concertation provinciale**

Notre implication à la Fédération des CAAP est incontournable, entre autres, pour échanger sur nos pratiques, améliorer nos services par diverses activités de formation et de perfectionnement et développer des 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. Nous sommes membres du Comité stratégie, du Comité soutien des compétences et de la Table des directeurs et directrices généraux.

## **7. Vie démocratique**

### **7.1 L'assemblée générale du CAAP BSL 2024-2025**

L'assemblée générale 2024-2025 du CAAP BSL s'est déroulée le 21 juin 2024 à L'Hôtel Universel, Rivière-du-Loup. Trente-huit personnes étaient présentes : 21 membres, 12 observatrices et observateurs collaborateurs et partenaires et les membres du personnel. À cette occasion, le CAAP BSL a souligné son 30e anniversaire en offrant la conférence *L'éthique, quoi faire pour bien faire? Réfléchir les plaintes autrement*, par Sophie Hamel-Dufour, vice-présidente de René Villemure Éthicien. Par la suite, les membres ont pu échanger lors du dîner.

*Assemblée générale annuelle,  
CAAP BSL, 21 juin 2024,  
Rivière-du-Loup*



## 7.2 La répartition des membres au Bas Saint-Laurent en 2024-2025 :

MRC	Nombre	% Membre
Kamouraska	10	4%
Témiscouata	6	3%
Rivière-du-Loup	56	24%
Les Basques	16	7%
Rimouski-Neigette	84	37%
La Mitis	18	8%
La Matapédia	18	8%
La Matanie	20	9%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100</b>

## 8. Gouvernance et conseil d'administration

### 8.1 Membres du conseil d'administration 2024-2025

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

Le conseil d'administration a tenu 8 réunions régulières où les résolutions habituelles ont été approuvées.

## 8.2 Les comités

- Comité de mise en candidature pour 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
- Comité de sélection de la direction générale (ad hoc)

## 8.3 Projet vie démocratique

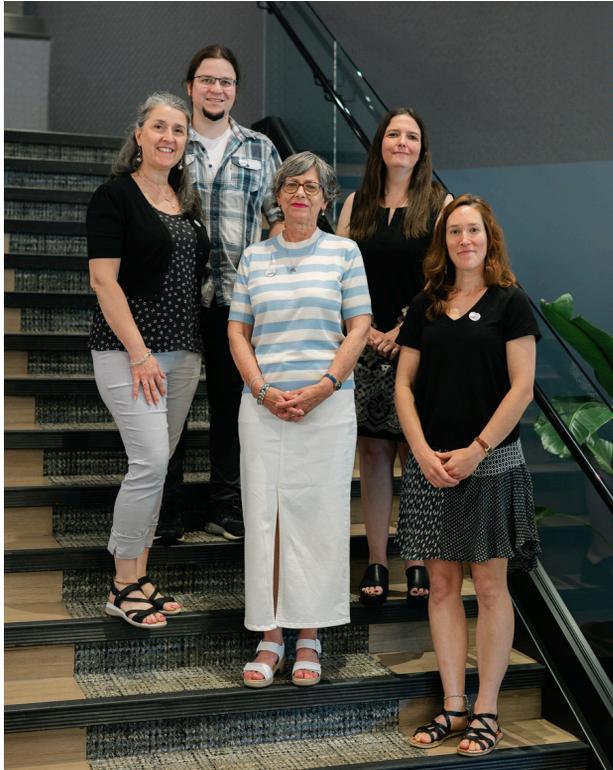
Ce projet avait comme objectif principal le recrutement et la relève des administrateurs et administratrices. Trois ateliers de travail ont été réalisés. Une révision de politiques concernant les administrateurs, les règlements généraux et les lettres patentes ont été étudiés avec le soutien de Bernard Poirier, consultant, et approuvés lors des réunions régulières. Parmi les autres réalisations, une vidéo a été produite pour faire connaître le CAAP BSL et inviter des bénévoles à se joindre à l'équipe.

## 8.4 Autres réalisations :

- Adoption d'une politique sur le développement durable
- Formation d'un comité pour le remplacement de la directrice générale et approbation de l'entente avec VÉGA Groupe Conseil pour le recrutement
- Adoption du plan de relève à la direction générale
- Approbation de l'entente avec la Société d'Habitation du Québec
- Nomination de Carmen Bouffard comme déléguée administratrice à la Fédération des CAAP



*Membre du conseil d'administration 2024-2025 : Ginette Proulx, trésorière, MRC Rimouski-Neigette, Rita Cummings, secrétaire, MRC de La Matapédia, Carmen Bouffard, vice-présidente, MRC de La Matanie, Annie Levesque, présidente, MRC Rimouski-Neigette et Sylvie Laliberté, administratrice, MRC Rimouski-Neigette.*



## 9. L'équipe de travail

*Réjeanne Hudon, conseillère, 5 ans. François-Xavier Morin Jodoin, conseiller, 2 ans, Nathalie Lavoie, directrice générale, 32 ans, Julie Boucher, cheffe d'équipe et conseillère, 22 ans, et Léonore Weber-Boisvert, conseillère, 11 ans.*

### 9.1 La formation et le perfectionnement

Au cours de la dernière année, le personnel a suivi de la formation pour un total de 153 heures. Nos perfectionnements sont principalement reliés au mandat CAAP sur le bail et à la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux.

Les conseillères et le conseiller participent aux groupes de co-développement supervisés par la FCAAP qui se tiennent aux 4 semaines et permettent de s'enrichir et de partager différentes situations reliées au travail auprès de notre clientèle.

Afin de préparer l'année à venir et répondre au besoin d'échanger, nous avons tenu un lac-à-l'épaule, du 7 au 9 mai 2024, à Saint-Mathieu de Rioux. Une réunion hebdomadaire a lieu afin de transmettre l'information et de s'entraider sur des analyses de cas. Cinq réunions d'équipe ont été réalisées pour valider les rapports des services et des activités présentés au conseil d'administration, incluant l'avancement des objectifs du plan d'action. En 2024-2025, nous avons atteint 86% des indicateurs.

Autres formations les plus importantes:

- Six cliniques juridiques avec Me Antoine Morneau-Sénéchal organisées par la Fédération des CAAP. Celui-ci répond aux questions des conseillers et conseillères de la province concernant les difficultés rencontrées par les locataires de RPA
- Stratégies face aux clientèles quérulentes, Évens Villeneuve et Dominick Gamache, organisée par la Fédération des CAAP
- Droits des résidents en CHSLD : dignité et liberté, par Me Hélène Guay
- L'intelligence artificielle

## 9.2 Collaboration et réalisations:

- Rencontre d'échanges avec l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services à leur bureau de Rimouski et présentation des modifications du régime d'examen des plaintes et la Loi sur la gouvernance, par Éric Parent, commissaire.
- Rencontre avec M. Jimmy-Alexandre Roy, conseiller à la direction du Centre de détention de Rimouski et entente sur la procédure à suivre lors de clients détenus.
- Rencontre avec des représentantes de la Caisse Desjardins des Basques pour comprendre les procédures de paiements préautorisés, les difficultés rencontrées et les options.

## 10. Portrait du territoire du Bas-Saint-Laurent

### Réseau de la santé et des services sociaux – en bref :

- 13 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- 2 maisons des aînés et alternatives (Rimouski et Rivière-du-Loup)
- 1 maison des naissances (Mont-Joli)
- 9 urgences
- 112 installations (CLSC, Centre jeunesse et centre de réadaptation)
- 13 groupes de médecine familiale
- 130 organismes communautaires
- 109 résidences privées pour aînés (RPA)
- 1 pavillon d'enseignement de la médecine
- 258 médecins de famille
- 233 médecins spécialisés

Source : [https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/sites/default/files/fichier/cisssbsl\\_rapportannuel\\_gestion.pdf](https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/sites/default/files/fichier/cisssbsl_rapportannuel_gestion.pdf)

- **Population : 204 405 personnes**, réparties sur 8 municipalités de comté (MRC). Entre les régions de Chaudière-Appalaches et la Gaspésie, au nord du Nouveau-Brunswick et de l'état du Maine;
- Le Bas-Saint-Laurent est la deuxième région la plus vieillissante au Québec, dont 29% de la population a plus de 65 ans. Superficie de 22 185 km<sup>2</sup> ;
- Il représente 9,9% de la population du Québec;
- Depuis 5 ans, sa population augmente.

Source : <https://statistique.quebec.ca/fr>

## Contribution à la réalisation du rapport annuel des activités 2024-2025

Rédaction : Nathalie Lavoie, directrice générale

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

Montage : Justine Larocque, agente en communication

Révision : Ginette Proulx



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



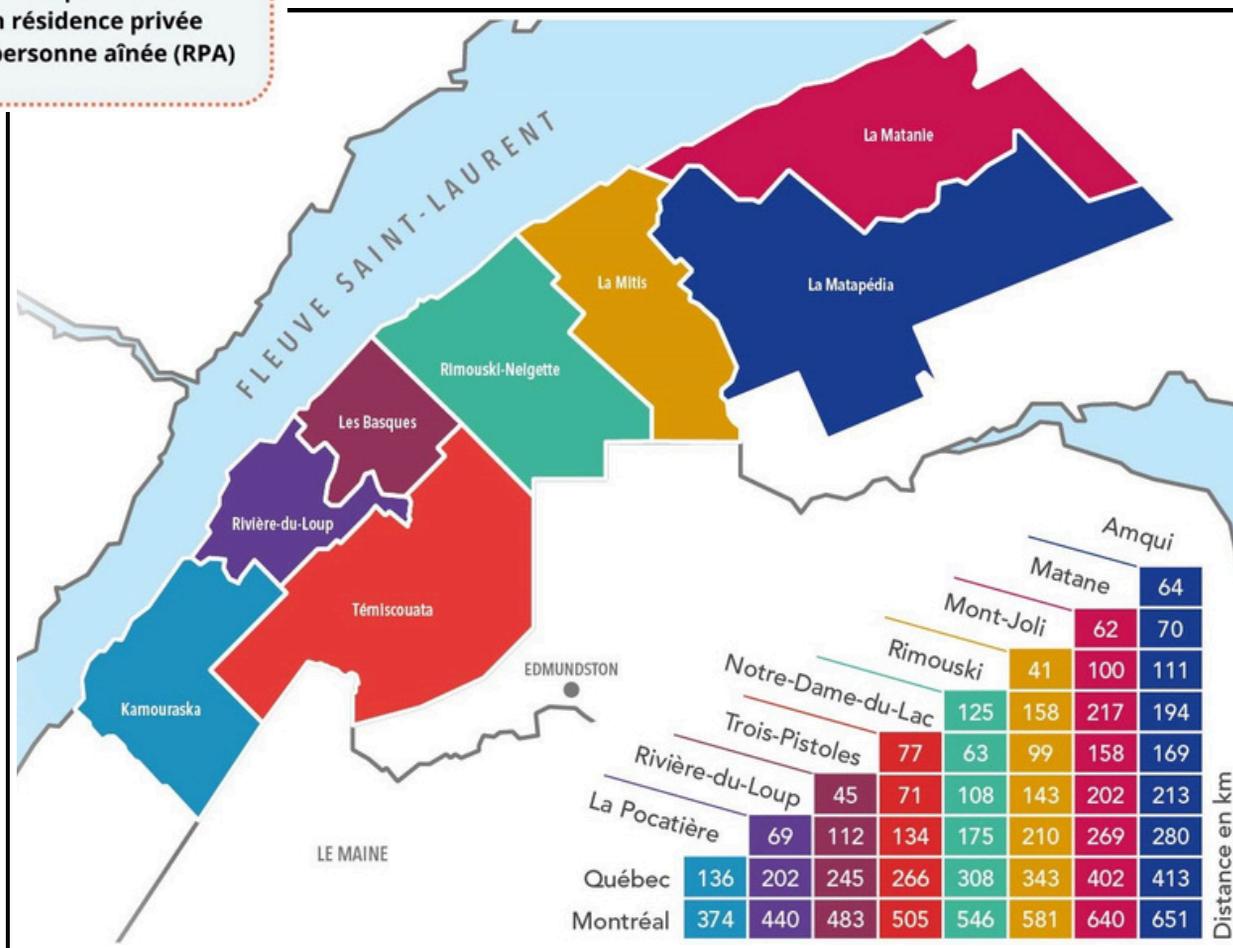
28 de la Cour  
Rivière-du-Loup (Québec), G5R 1J2

### Nos mandats:

- Insatisfactions dans le réseau de la santé et services sociaux
- Problématiques avec le bail en résidence privée pour personne aînée (RPA)

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>