

# Rapport annuel 2019-2020



Notre **assistance**  
fait la **différence!**

## Mission

La mission du CAAP-GÎM vise à assurer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits et ainsi à participer à l'amélioration de la qualité des services et à la proposition d'actions susceptibles d'améliorer l'état de santé et le bien-être de la population.

## MANDATS

### ASSISTER ET ACCOMPAGNER

Le CAAP-GÎM est un organisme communautaire régional qui prête assistance aux personnes qui sont insatisfaites des services de santé et des services sociaux ou qui éprouvent des difficultés en lien avec ces services. Le CAAP-GÎM est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux, afin d'assister et d'accompagner les usagers qui désirent porter plainte à l'égard des services dispensés dans le réseau de la santé et des services sociaux (LSSSS, art. 76.6 et 76.7).

Le CAAP-GÎM assiste et d'accompagne, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux. Notre mandat inclut l'assistance et l'accompagnement de l'utilisateur dont la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) d'un établissement, selon les dispositions de l'article 58; ce mandat d'assistance est réservé aux CAAP.

En vertu du mandat qui lui est confié, le CAAP actualise l'assistance et l'accompagnement auprès des usagers et des résidents par le biais des fonctions qui lui sont dévolues, soit notamment, d'informer la personne sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, de l'aider à clarifier l'objet de sa plainte et de la rédiger au besoin, de l'assister et de l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours et de faciliter la conciliation avec toute instance concernée.

**JE M'EXPRIME... J'OBTIENS DES SERVICES  
DE QUALITÉ!**

### INFORMER, ASSISTER ET ACCOMPAGNER

Depuis avril 2019, le CAAP-GÎM a un nouveau mandat confié par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH). Ce mandat vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, l'assistance et l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande à la Régie du logement.

# Mot de de la présidente et de la directrice générale

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM) pour l'année 2019-2020. L'année 2019-2020 aura été marquée de changements et d'adaptation.

Tout d'abord, le CAAP-GÎM a obtenu un nouveau mandat du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH). Une entente a été signée pour la réalisation d'un projet-pilote pour une durée de 3 ans qui consiste à informer, aider et accompagner les personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA) qui sont confrontées à un litige au sujet de leur bail. Ce nouveau mandat est complémentaire aux services déjà offerts aux locataires des résidences privées pour aînés et nous permet d'apporter le soutien dont ils ont besoin.

L'année aura aussi été ponctuée par l'apparition de la pandémie de la COVID-19 qui nous a demandé de faire preuve d'adaptation car les impacts de cette pandémie ont considérablement modifié le déroulement de nos activités. Alors que l'agenda du CAAP-GÎM s'annonçait chargé pour le printemps, nous avons été contraints d'annuler plusieurs activités prévues et surtout de nous réorganiser.

Ce présent rapport est le bilan des principales réalisations de notre organisation et des faits saillants qui ont ponctué l'année 2019-2020 dans le cadre de sa mission régionale.



Nous profitons donc de ce bilan pour souligner le travail réalisé par l'équipe et les administrateurs du CAAP-GÎM au cours de la dernière année et nous tenons à les remercier.

Leur implication, leur collaboration et leur soutien permettent à l'organisme l'actualisation de sa mission et d'apporter l'aide aux personnes qui demandent notre soutien.



Jo-Ann Bérubé  
Présidente

Nathalie Adams  
Directrice générale

# Vie associative et ressources du CAAP-GÎM

## Conseil d'administration

Au cours de l'année 2019-2020, le conseil d'administration était composé de quatre membres. Il importe de souligner que tous les administrateurs détiennent le statut de membres de l'organisme et sont issus de la communauté; ils ne représentent aucune instance particulière, mais bien la population.

Les membres du conseil d'administration :

Madame Jo-Ann Bérubé, présidente

Madame Roxane Cormier, vice-présidente (en poste jusqu'en septembre 2019)

Madame Julie Chouinard, administratrice

Monsieur Israël Leguédard, secrétaire-trésorier

Le conseil d'administration a tenu 7 réunions et une assemblée générale annuelle (AGA) qui a eu lieu le 30 mai 2019 à Gaspé. Dans le cadre des travaux du conseil d'administration, l'organisme a procédé à la vérification financière interne, à l'évaluation des mises en candidature pour les postulants au sein du conseil d'administration et au recrutement et à la révision des politiques de l'organisme.

## Activité du conseil

- Participation au kiosque d'information au Salon Gaspésien;
- Participation à l'atelier des administrateurs lors des activités annuelles de la FCAAP;
- Participation à la formation « Planification stratégique » organisée par la FCAAP.

## Membres et bénévoles

Le CAAP-GÎM compte 159 membres provenant des six MRC de notre région, soit 152 membres actifs et 7 membres corporatifs. L'organisme a ponctuellement bénéficié de l'apport de bénévoles. L'organisme peut compter sur l'apport inestimable de 10 personnes bénévoles touchant divers besoins du CAAP (juridique, informatique, animation, organisation d'événement, gestion, travail manuel et travail de bureau).

## Ressources humaines

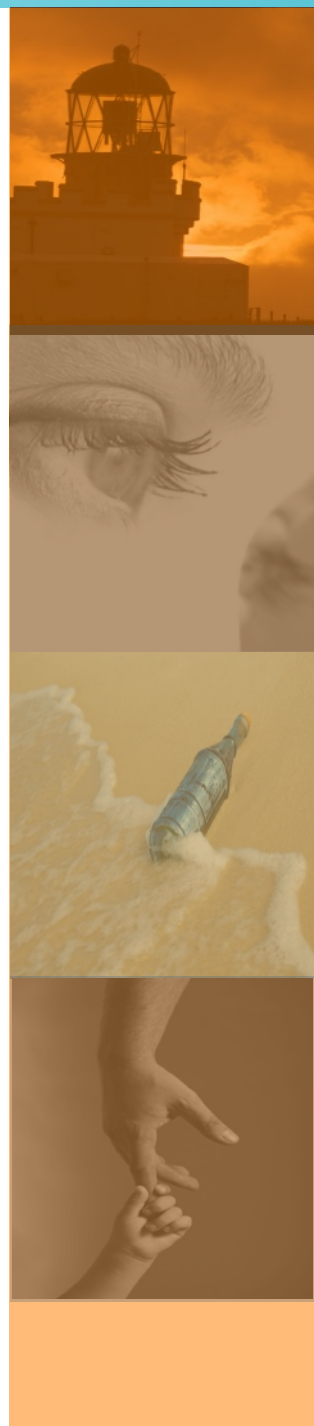
L'équipe de travail a compté durant l'année, d'une directrice générale, d'une conseillère adjointe à la qualité, trois conseillères en assistance et un conseiller en assistance et en développement et d'une stagiaire en technique de travail social.

## Ressources financières

Le CAAP est un organisme communautaire, il est principalement financé par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) du ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour l'actualisation du projet pilote concernant le service CAAP sur le bail, le CAAP est financé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

## Ressources physiques

Sur le plan des ressources physiques, le CAAP dispose de 3 bureaux permanents (Gaspé, Maria, Îles-de-la-Madeleine).



## Formation et perfectionnement des ressources humaines

Le CAAP-GÎM soutien ses employés en leur offrant l'accès à des formations leur permettant de parfaire leur expertise et d'améliorer leur pratique professionnelle.

Dans le cadre des activités de la FCAAP ou du soutien financier du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ) de la FCAAP, les employés ont participé à différentes formations et activités de perfectionnement :

- Normes et critères relatifs à la certification des RPA;
- Régie du logement et la protection des personnes âgées;
- Retour sur le projet pilote RPA et étude de cas en RPA;
- Entente entre les parties;
- Exceller en service à la clientèle dans le milieu de la santé et des services sociaux;
- Atelier sur la maltraitance;
- Relations avec les médias et impact médiatique;
- Planification stratégique;
- Atelier d'échanges des conseillers;
- Atelier d'échanges des directeurs généraux.

Durant l'année, les formations suivantes ont également été suivies :

- Secouriste en milieu de travail;
- Sage comptable;
- Formation WordPress pour le nouveau site internet;
- Atelier | Mousse ton événement sur les réseaux sociaux;
- MPA Du risque à la continuité des activités. Quel est votre plan B ?

### Soutien

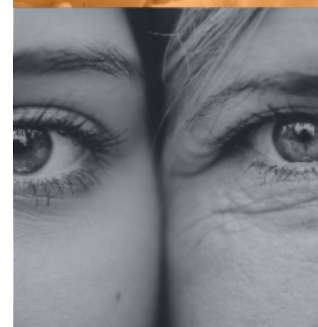
- Alimentation continue de la bibliothèque virtuelle des documents de référence
- Formation et mentorat auprès de stagiaire;
- Réalisation de réunion d'équipe et de rencontre individuelle.

## Implication dans le milieu

### Partenariat provincial

#### FCAAP :

- Participation aux réunions de la Table des directeurs généraux des CAAP;
- Participation des conseillers aux activités d'échanges;
- Présence de l'administratrice déléguée du CA du CAAP-GÎM à l'atelier d'échange et d'information;
- Participation à l'AGA et aux activités de la rencontre annuelle;
- Participations aux diverses consultations des membres;
- Participation au lancement national du nouveau service CAAP sur le bail;
- Contribution à deux mémoires:
  - mémoire déposé à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (Commission Laurent) ;
  - mémoire déposé dans le cadre du Projet de loi 52 (Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux).
- Partenariat financier à l'application Caapteurplus (logiciel statistique et de gestion de dossiers informatisés).







## Partenariat régional

- Collaboration avec le Centre de justice de proximité Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, pour la réalisation d'un atelier-conférence en lien avec le bail de logement et les protections en matière de logement pour personnes âgées;
- Collaboration avec l'intervenante de milieu pour les aînés (ITMAV) de la FADOQ-GÎM;
- Partenariat avec le département de Technique de travail social du Cégep de la Gaspésie et des Îles;
- Collaboration avec l'Association TCC-ACV GÎM;
- Partenariat avec le Club de l'âge d'or des Îles pour le partage en commun du local du point de service des Îles.

## Partenariat avec les partenaires du régime d'examen des plaintes

- Rencontre statutaire aux 2 semaines entre la Commissaire aux plaintes et de la qualité des services (CPQS) du CISSS de la Gaspésie et les conseillers;
- Participation à l'activité de promotion des droits organisée par le comité des usagers de CH de Gaspé;
- Rencontre avec le comité des usagers du CISSS de la Gaspésie (février 2020).

## Promotion et relation publique

---

Par les différentes activités de promotion et de relation publique, 81 686 personnes ont été rejointes :

- **Activités médiatiques concernant le nouveau service CAAP sur le bail pour les résidents en résidence privées pour personnes âgées RPA (73 571 personnes rejointes) :**
  - Entrevue radiophonique avec Bleu FM;
  - Entrevue radiophonique avec CIEU-FM;
  - Entrevue radiophonique avec Radio Gaspésie.
- **Tenue d'un kiosque concernant les droits des usagers et des résidents, les services du CAAP incluant le nouveau service de CAAP sur le bail RPA (420 personnes rejointes):**
  - Kiosque s'adressant aux proches aidants organisée dans le secteur anglophone de Gaspé;
  - Kiosque à l'activité des droits des usagers organisée par le Comité des usagers du CISSS de la Gaspésie;
  - Kiosque au Salon Gaspésien à Gaspé.
- **Distribution d'outils promotionnels sur l'ensemble des services du CAAP;**
- **Communiqué de presse pour l'invitation à l'AGA du CAAP-GÎM;**
- **Communiqué de presse sur le lancement de notre nouveau service d'accompagnement pour les personnes vivant en résidences privées pour aînés;**
- Dans le cadre de ses activités lors de la rencontre annuelle du CAAP-GÎM et en collaboration avec le Centre de justice de proximité Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, le CAAP-GÎM a offert un atelier-conférence en lien avec le bail de logement et les protections en matière de logement pour personnes âgées(14 personnes étaient présentes);

- 51 publications d'article sur la page Facebook (7133 personnes rejointes):

- 39 publications sur les services de santé et des services sociaux et les droits des usagers (5514 personnes rejointes);

- 12 publications en lien avec les informations pour les résidents en RPA et leurs droits ainsi que sur le bail en résidence privée pour personnes âgées (1619 personnes rejointes).



- Développement de nouveaux outils en lien avec les services du CAAP:

Pour promouvoir le nouveau service de CAAP sur le bail au niveau des RPA, le CAAP a procédé à l'acquisition et à la distribution de divers outils (roll-up, document d'information pour les partenaires, pochette, encart, etc.)

Dans le cadre de son mandat principal, le CAAP a renouvelé les outils promotionnels tels que : carte d'affaire, stylo, dépliant sur les droits, carton d'information sur les services du CAAP, brochure d'information sur les droits des résidents en RPA, carton informatif, feuillet, roll-up, site internet, signet, bloc-notes.

- Activités d'information-représentation dans le cadre du projet CAAP sur le bail (RPA)

- Le CAAP-GÎM a réalisé des activités d'information et de représentation auprès des propriétaires et gestionnaires des RPA (46);

- Auprès des responsables d'organismes (6);

- Auprès de la personne responsable de la certification des RPA du CISSS .



# Portrait de la clientèle et des services rendus

## La clientèle desservie pour l'ensemble des services

Au cours de l'année, le CAAP-GÎM a répondu aux demandes de services de 589 personnes. Les services sont offerts à toute personne, de tout âge, sans étiquette de clientèle. Le nombre de personnes desservies est différent dans sa répartition au type de service demandé.

En bref :

**589** personnes ont eu recours à nos services.

En 2019-2020, le CAAP-GÎM a offert ses services auprès de :

- **58** personnes par le biais du service information individuelle
- **24** personnes à travers le déploiement du service d'information collective
- **507** personnes dans leur démarche par le service d'assistance

## Clientèle – Services individuels

### Provenance et caractéristiques

Les personnes qui ont utilisé les services individuels (service d'information individuelle et service d'assistance) :

- 34 % de la MRC Côte-de-Gaspé;
- 16 % provenaient de la MRC Avignon;
- 17% de la MRC Rocher-Percé;
- 14 % de la MRC Bonaventure;
- 14 % de la MRC Haute-Gaspésie;
- 3 % de la MRC des Îles
- 2 % extérieur de la région.

## Clientèle – Service collectif

### Provenance et caractéristiques

Les personnes qui ont utilisé les services d'information collective :

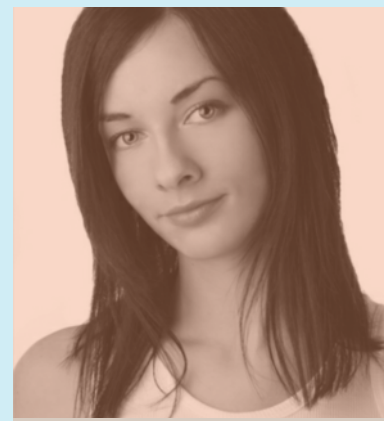
En bref :

- 2 groupes dont 50% de la clientèle provenait de la MRC Côte-de-Gaspé et 50% de la MRC Rocher-Percé;
- 50% de cette clientèle est âgée de moins de 35 ans.

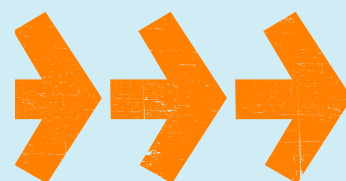
## Statut des personnes ayant reçu des services individuels d'assistance

Statut	Nombre	Répartition
Usager	360	71 %
Résident	24	5 %
Représentant désigné	50	10 %
Représentant présumé	52	10 %
Tiers, proche aidant	21	4 %
Total	507	100 %

Note : La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition que la source soit mentionnée.



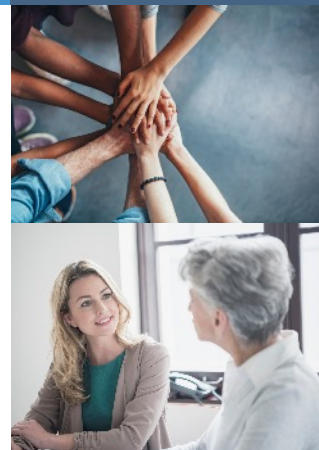
Un grand  
merci  
pour votre  
confiance



# Services du CAAP-GIM

Les services du CAAP-GÎM sont offerts dans l'ensemble de la région de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. Dans le cadre du mandat qui lui est confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux et dans le contexte de la nouvelle entente signée en 2019 avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le CAAP-GÎM offre des services professionnels, adaptés à la situation de chaque personne.

Ces services sont répertoriés sous deux (2) grands volets : *service d'information et service d'assistance et accompagnement.*



## Service d'information

### Réseau de la santé et des services sociaux

Ce service permet à la personne qui s'adresse au CAAP-GÎM, d'obtenir des informations pertinentes afin de répondre à leurs besoins. Les renseignements fournis peuvent concerner les droits, les services, les recours, la certification en résidences privées pour aînés etc. Il s'agit aussi de références faites auprès de ressources pouvant répondre à des besoins spécifiques exprimés. L'information collective est également un service offert aux citoyens.

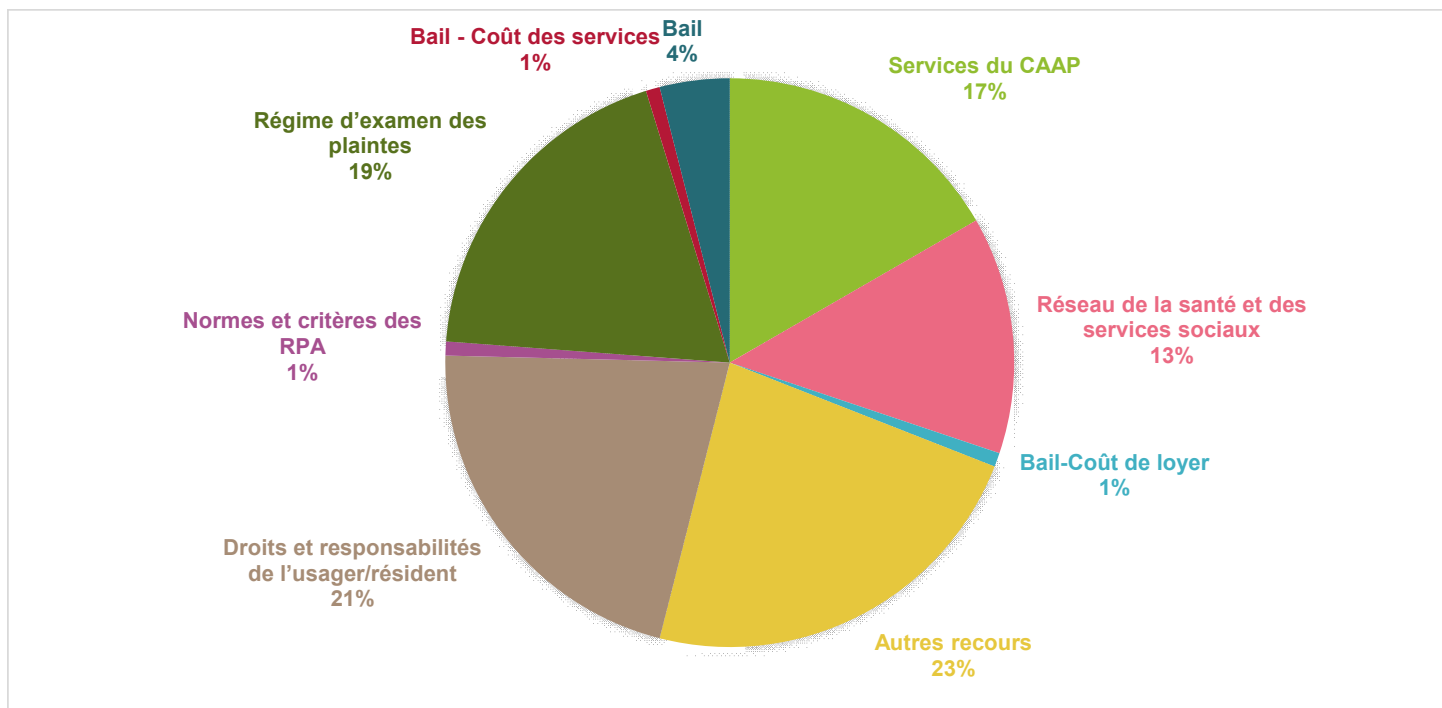
### Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Le service d'information est offert aux résidents de RPA, à leur représentant ou à un tiers aidant. Son objectif principal est de fournir des renseignements utiles sur nos services, sur les droits, les obligations et les recours pour les résidents en RPA ou tous autres renseignements jugés pertinents.

Plus spécifiquement, le service information permet d'écouter les personnes, de trouver l'information pertinente afin de répondre à leurs besoins en s'assurant que celle-ci soit bien comprise. Le service information peut également se traduire par une référence vers une ressource appropriée.

### Les motifs des demandes d'information individuelle 2019-2020

Les 58 demandes de service d'information individuelle ont porté sur 126 motifs :





## Service d'assistance et d'accompagnement

### Réseau de la santé et des services sociaux

Ce service est un ensemble « d'actions » pour seconder le client dans ses démarches visant sa satisfaction dans une situation donnée et le respect de ses droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ce service peut se traduire par un soutien-conseil, une démarche de plainte ou un signalement.

#### Soutien-conseil

Cette action a pour but de permettre à la personne d'assurer le respect de ses droits sans qu'elle n'ait à procéder à une démarche de plainte; par exemple, une demande d'accès pour obtenir copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout au dossier.

C'est dans cette catégorie que sont consignés les signalements adressés aux commissaires ou au Protecteur du citoyen ayant pour but de les informer d'une situation préoccupante concernant les soins et services, la sécurité et les droits des usagers, alors que la personne ne peut pas ou ne veut pas porter plainte.

Parfois, le soutien apporté à la personne a pour but de faciliter sa démarche pour un autre recours, ou encore de faire des recherches pour obtenir les informations qui répondront à ses besoins.

### Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Le service d'assistance est offert aux résidents de RPA, à leur représentant ou à un tiers aidant. Ce service comprend l'ensemble des actions entreprises par un conseiller pour seconder le client dans une ou plusieurs démarches visant sa satisfaction et le respect de ses droits.

L'assistance et l'accompagnement apportés visent notamment:

- à aider la personne à mieux comprendre la situation et les recours à sa disposition;
- à amener l'aide pour la préparation du dossier;
- à offrir le soutien pour la préparation à une éventuelle démarche de conciliation avec leur propriétaire;
- à assister et à accompagner la personne lors d'une séance de conciliation ou d'une audition dans le cadre d'un recours auprès du Régie du logement ou lors d'une démarche de conciliation avec le propriétaire.

#### Soutien-conseil (en lien avec le bail)

Dans le cadre du soutien-conseil apporté, différentes démarches d'assistance et d'accompagnement sont possibles :

- entente entre les parties (entente entre le locataire et leur locateur);
- conciliation à la Régie du logement;
- audience à la Régie du logement;
- procédures particulières à la Régie du logement;
- soutien à la personne;
- autres.

#### Démarche de plainte

Le CAAP apporte son soutien à la personne qui nous contacte pour le dépôt d'une plainte dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes tel qu'inscrit dans la LSSSS.

Nos services ont pour but de soutenir la personne pour le dépôt d'une plainte auprès d'un centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux, d'un établissement public non fusionné, d'un centre d'hébergement privé conventionné ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux. Une plainte peut porter sur les services de l'une ou l'autre des organisations assujetties au régime d'examen des plaintes ou encore sur les soins d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien d'un établissement ou d'une installation du réseau public.

Notre assistance se poursuit également lorsqu'une plainte concernant un de ces professionnels est acheminée au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) pour étude à des fins disciplinaires; il s'agit là d'un mandat qui est spécifique aux CAAP.

#### Signalement

Le CAAP apporte son assistance à tout citoyen témoin d'une situation qui, selon lui, menace l'intégrité ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou qui estime que des représailles peuvent être exercées à leur endroit, peut faire un signalement auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen.

# Services rendus 2019-2020



## Répartition des services 2019-2020

Répartition des services par secteur					
	RSSS	RPA		Total	Répartition
INFORMATION		Certification	Bail		14 %
Information individuelle	52		6	58	
Information collective	2			2	
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT					86 %
Soutien-conseil	206	3	14	223	
Démarche de plainte	142	3		145	
Signalement	12	4		16	
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>444</b>	

Cette année, il y a une hausse significative de demande de service d'information individuelle, soit de 38 à 58 demandes.

## Principales missions visées par les démarches en LSSSS

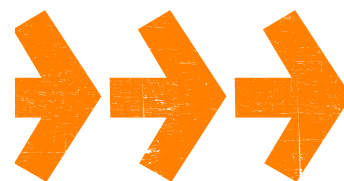
Mission	Répartition
Centre hospitalier	44 %
CHSLD	6 %
Centre hospitalier de soins psychiatriques	2 %
CLSC	11 %
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	8.25 %
Centre de réadaptation	13 %
Organisme communautaire	4 %
Collège des médecins du Québec	2.5 %
GMF et clinique médicale	3 %
Autres (RI, RTF, clinique privée, corporation professionnelle, entreprise d'économie sociale, transport ambulancier, politique et programme CISSS-CIUSSS, surveillance du régime)	6.25 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

En comparaison avec l'année précédente, il y a une baisse dans la répartition des démarches d'assistance visant le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (de 15.4% à 8.25%).

Une baisse est également remarquée au niveau des CHS LD (de 10% à 6%).

On observe une augmentation au niveau de la mission CLSC (de 7% à 11%) et de la mission Centre de réadaptation (de 9% à 13%).

Le CAAP-GÎM facilite l'expression des insatisfactions des citoyens dans leurs démarches ayant comme objectifs de résoudre les problèmes vécus, d'atténuer les difficultés rencontrées, de faire respecter les droits et d'améliorer la qualité des services.



## Droits en santé et services sociaux visés pour les démarches d'assistance individuelle

### Droits

D'être informé de l'existence des services et ressources disponibles  
 D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension  
 D'accès, de rectification et de confidentialité  
 D'exercer un recours  
 D'être accompagné et assisté  
 D'être informé sur son état de santé et de tout accident  
 D'être représenté  
 De choisir le professionnel ou l'établissement  
 De donner ou refuser son consentement  
 De participer à toute décision  
 De porter plainte  
 De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats  
 Droit de recevoir des services en anglais  
 De recevoir des services d'urgence  
 Droit à l'hébergement  
 Loi visant à lutter contre la maltraitance

### Répartition

8 %  
 18 %  
 12 %  
 3.5 %  
 2.5 %  
 2 %  
 1 %  
 2.5 %  
 3.5 %  
 6 %  
 3.5 %  
 31 %  
 0.5 %  
 2 %  
 3 %  
 1 %

### Total

100%



En regard des démarches, pour le présent exercice, le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats, le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, et le droit d'accès, de rectification et de confidentialité sont les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers. L'ordre d'importance des droits visés est semblable à l'année 2018-2019.

## Domaines d'insatisfactions de la clientèle à l'égard des organisations visées par les démarches

Les motifs d'insatisfactions les plus mentionnés par la clientèle à l'égard des organisations visées sont l'accessibilité et la continuité des services et les soins et services dispensés. En comparaison avec l'année précédente, l'ordre des motifs est sensiblement le même.

Motifs	Répartition
Accessibilité et continuité	34 %
Aspect financier	5.25 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0.25 %
Maltraitance psychologique	0.25 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	13 %
Relations interpersonnelles	16 %
Soins et services dispensés	31 %
Violation des droits	0.25 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>



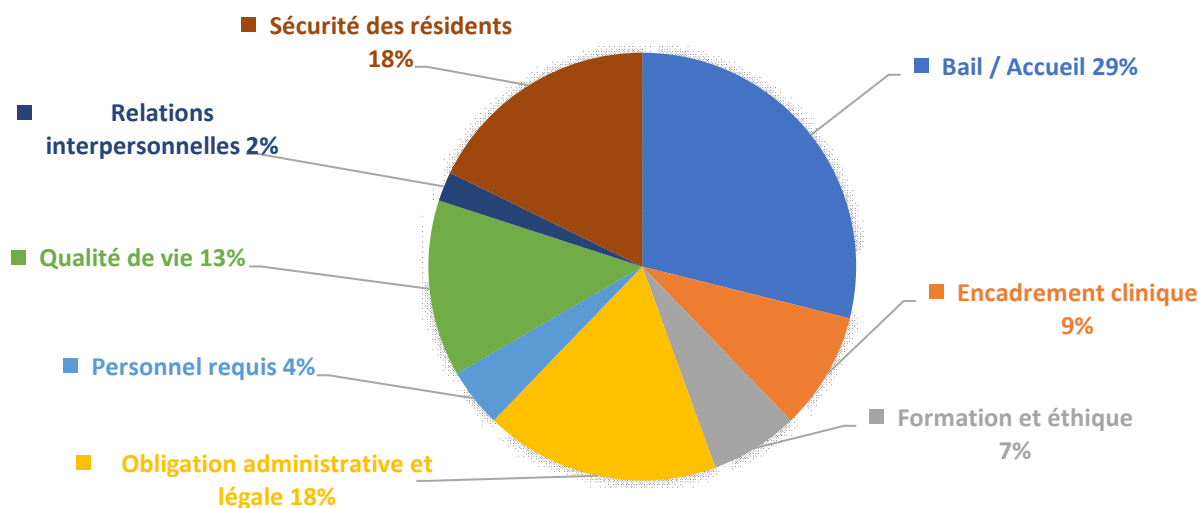
## Raison du soutien-conseil

Dans le cadre du service de soutien-conseil, la répartition de l'ensemble des démarches (LSSSS et RPA) vise l'accès à l'information dans 48% des cas, l'accès à un service dans 17% des démarches, suivi de l'accès à un autre recours dans 14% des demandes. La démarche pour un complémentaire à la conclusion de la plainte représente 11% des demandes de soutien-conseil et dans 4% des cas, la démarche est une demande d'intercession.

## Résidence privée pour âgés (RPA)

Le CAAP-GÎM aide les personnes en résidence privée pour âgés concernant leurs insatisfactions ou le non-respect aux normes et critères de certification des RPA. Dans 29% des insatisfactions à l'égard des normes et des critères de certification des RPA, l'insatisfaction concerne le bail et l'accueil. Dans un second temps, le volet de l'obligation administrative et légale ainsi que le volet de la sécurité des résidents sont les éléments les plus touchés par les insatisfactions des résidents en RPA.

### NORMES ET CRITÈRES EN RPA



## Source de référence de la clientèle des services individuels

Répartition des sources de références de la clientèle 2019-2020				
Source de référence	RSSS	Bail	Total	Répartition
Acteurs du régime (commissaires, comité des usagers, etc.)	53		53	9 %
Partenaires (professionnels du réseau, organismes communautaires, OPHQ, etc.)	157	12	169	30 %
Population, milieu naturel, client du CAAP	247	4	251	44 %
Promotion du CAAP	88	4	92	17 %
<b>Total</b>	<b>545</b>	<b>20</b>	<b>565</b>	<b>100 %</b>



# Amélioration continue de la qualité



## Appréciation des services d'assistance

Dans le cadre du programme d'amélioration continue, plusieurs actions ont été réalisées. Afin d'assurer une offre et une prestation de services adaptées et dans une perspective d'amélioration de la qualité des services, le CAAP-GÎM procède annuellement à un sondage qui s'adresse à sa clientèle pour connaître son appréciation à l'égard des services reçus. Un sondage de la clientèle est réalisé auprès des personnes ayant reçu des services.

Trois modalités de passation du sondage sont utilisées, soit par un sondage téléphonique, un envoi postal ou un sondage en ligne. Selon l'échelle de quatre niveaux d'appréciation soumise à la clientèle pour le sondage (la valeur 4 étant très satisfait), le CAAP-GÎM obtient une note globale de 3,84/4.

Les aspects sur lesquels les répondants ont évalué les services sont :

L'accueil du personnel 3,91/4  
Le respect et la considération manifestés à la personne 3,88/4  
Le temps accordé à la personne 3,91/4  
La façon dont ont été compris le problème et les besoins de la personne 3,88/4  
La clarté des informations et des explications données 3,91/4  
Le délai de réponse 3,78/4  
Le suivi régulier au dossier 3,88/4  
La satisfaction globale des services rendus 3,84/4

91 % des répondants mentionnent qu'ils recommanderaient le CAAP à un ami ou à un proche.

## Témoignages de la clientèle



« Très bon service. Je ne regrette pas d'avoir fait appel à vos services. Ça a changé ma vie. »

« Je suis content que ça existe parce que moi j'aurais jamais été capable de monter le dossier. C'était facile d'avoir un rendez-vous. »

« J'ai été vraiment rassurée d'être accompagnée. Des services très appréciés. »

## Appréciation des services d'information collective

Sur les deux groupes de personne qui ont reçu les services d'information collective, seulement un groupe a pu remplir le formulaire d'évaluation.

- L'objectif a été atteint: 97% - Très satisfaisant ou satisfait
- L'information et les explications étaient claires et illustrées par des exemples concrets: 87% - Très satisfaisant ou satisfait
- Avait une bonne connaissance de la matière: 97% - Très satisfaisant ou satisfait
- Répondait aux questions clairement et de façon satisfaisante: 100% - Très satisfaisant ou satisfait
- A su s'adapter aux besoins des participant-e-s: 77% - Très satisfaisant ou satisfait
- A suscité mon intérêt: 97% - Très satisfaisant ou satisfait
- Le climat existant favorisait les échanges: 97% - Très satisfaisant
- Le matériel était adéquat: 97% - Très satisfaisant ou satisfait
- L'environnement se prêtait bien à l'atelier: 94% - Très satisfaisant



**Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes  
Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine  
CAAP-GÎM**

37, rue Chrétien, local 22  
Gaspé, Québec  
G4X 1E1

Sans frais : 1-877-767-2227  
Téléphone : 418-368-7433  
Télécopieur : 418-368-6991

Courriel : [caap-gim@cgocable.ca](mailto:caap-gim@cgocable.ca)  
Site internet : [www.caapgim.com](http://www.caapgim.com)  
[www.facebook.com/caapgim](http://www.facebook.com/caapgim)

