



Rapport annuel 2021-2022

MISSION

La mission du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (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

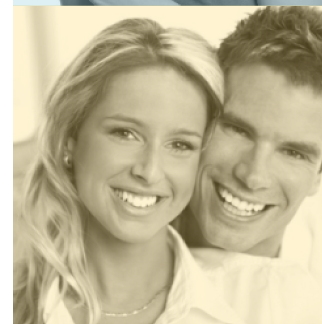
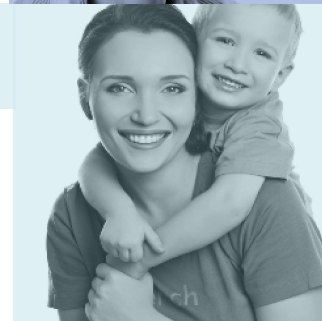
Le CAAP-GÎM est l'organisme communautaire régional qui prête assistance aux personnes qui sont insatisfaites des services de santé et des services sociaux ou qui éprouvent des difficultés en lien avec ces services. Le CAAP-GÎM est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux afin d'assister 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 est réservé aux CAAP.

En vertu du mandat qui lui est confié, le CAAP réalise 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 les motifs de sa plainte et à 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.

INFORMER, ASSISTER ET ACCOMPAGNER

Dans le cadre d'un second mandat, celui-ci confié par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le CAAP-GÎM informe les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail; il offre l'assistance et l'accompagnement nécessaires à leurs démarches visant à favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de la RPA ou le règlement d'un litige faisant l'objet d'une demande au Tribunal administratif du logement (TAL).



Message de la présidence et de la direction 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 2021-2022.

Ce présent rapport est le bilan des principales réalisations de l'organisme et de son engagement continu à offrir des services de qualité dans le cadre de ces deux mandats d'assistance et d'accompagnement, soit auprès des utilisateurs du réseau de la santé et des services sociaux et également auprès des locataires des résidences privées pour aînés (RPA) confrontés à un litige au sujet de leur bail. Au niveau de ce dernier mandat, l'année 2021-2022 a été la troisième année du déploiement du projet pilote confié par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).



Notre assistance fait la différence !

L'année 2021-2022 a été marquée par une augmentation significative des demandes de services (26%) ainsi qu'une augmentation de la clientèle de 28 %.

De plus, le groupe d'âge des personnes de 70 ans et plus représentait presque la moitié de la clientèle du CAAP-GÎM (47%).

Le soutien du CAAP-GÎM facilite l'exercice des droits et l'expression des attentes des personnes. L'aide apportée favorise la conciliation des différends entre les parties. L'assistance et l'accompagnement du CAAP-GÎM contribuent à l'amélioration du bien-être des gens et à l'amélioration des services.

Pour l'actualisation de sa mission, l'organisme compte sur une équipe attentive aux besoins exprimés par les utilisateurs du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les résidents et les locataires des résidences privées pour aînés (RPA). Un merci bien spécial à tous les employés pour leur engagement envers la clientèle.

Nous profitons de ce bilan pour remercier toutes les personnes qui ont fait appel aux services du CAAP-GÎM, qui nous ont fait confiance et que nous avons eu le privilège d'accompagner et de soutenir.

Nous tenons également à souligner le soutien et l'implication des membres du conseil d'administration et des bénévoles du CAAP-GÎM, la collaboration des partenaires et l'apport de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) dans le soutien des CAAP, le partage et la concertation entre les CAAP et au niveau de la représentation des CAAP.

Jo-Ann Bérubé
Présidente

Nathalie Adams
Directrice générale

VIE ASSOCIATIVE ET RESSOURCES DU CAAP-GÎM

Conseil d'administration

Au cours de l'année 2021-2022, le conseil d'administration était composé de trois 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 Julie Chouinard, administratrice
Monsieur Israël Leguédard, secrétaire-trésorier

Le conseil d'administration a tenu 7 réunions. Le CAAP-GÎM a reporté son assemblée générale annuelle à avril 2022.

Membres et bénévoles

Le CAAP-GÎM compte 159 membres provenant des six MRC de notre région, soit 152 membres actifs et 7 membres corporatifs. La pandémie a eu un impact sur l'implication, la disponibilité et le recrutement des bénévoles.

L'organisme a ponctuellement bénéficié de l'apport de bénévoles. L'organisme peut compter sur l'apport inestimable de 6 personnes bénévoles touchant divers besoins du CAAP (juridique, gestion, organisation d'évènement, travail manuel et travail de bureau).

Ressources humaines

L'équipe de travail est composée de 6 personnes :

Nathalie Adams, directrice générale
Julie Karine Fortin, conseillère adjointe à la qualité
Gérald O'Connor, conseiller en assistance et en développement
Jade Landry Parent, conseillère en assistance
Christiane Gervais, conseillère en assistance
Céline Labossière, conseillère en assistance pour la clientèle anglophone (professionnelle sur appel et traductrice)

Ressources financières

Le CAAP-GÎM 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 mandat concernant le service CAAP sur le bail, le CAAP-GÎM est financé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

Ressources physiques

Sur le plan des ressources physiques, le CAAP-GÎM dispose de 2 bureaux permanents (Gaspé et Maria).



Formation et perfectionnement des ressources humaines

L'équipe a eu la chance de participer à plusieurs formations et ateliers d'information permettant de parfaire l'expertise et d'améliorer la pratique professionnelle des employés.

- Bien jouer son rôle-conseil (Université Laval) ;
- Le bail en RPA (TAL) ;
- Tout savoir sur la mesure d'assistance (Curateur public) ;
- Préparation à l'audience au Tribunal administratif du logement (Centre de justice et de proximité de Montréal) ;
- Tout savoir sur le mandat de protection (Curateur public) ;
- Rédiger pour convaincre ; principes de rédaction stratégique (Université Laval) ;
- Maltraitance envers les aînés (Éducaloi) ;
- Séance d'information : partage sur les RPA (CAAP-Outaouais) ;
- Tout savoir sur le mandat de procuration (Curateur public).



Dans le cadre des activités de soutien aux membres dans leur pratique, la FCAAP, les employés ont participé à différentes formations collectives et activités de perfectionnement :

- Les demandes conjointes au TAL ;
- Optimiser vos présentations ;
- Piwaseha et Wedokodowin – Sensibilisation aux réalités autochtones ;
- Co-développement pour les conseillers.

Implication dans le milieu

Partenariat provincial

- Partenariat avec la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) notamment par la participation aux réunions de la Table des directeurs généraux des CAAP, par la participation des conseillers aux activités de codéveloppement, par la participation aux diverses consultations des membres, par le partenariat financier à l'application Caapteurplus (logiciel statistique et de gestion de dossiers informatisés) ;
- Partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ;
- Partenariat avec le Curateur public du Québec.

Partenariat régional

- Collaboration avec le Centre de justice de proximité Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine ;
- Collaboration avec la FADOQ-GÎM ;
- Collaboration avec différentes intervenantes de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) de l'Est-du-Québec.

Partenariat avec les partenaires du régime d'examen des plaintes

- Collaboration avec les professionnels et le Commissaire aux plaintes et de la qualité des services (CPQS) du CISSS de la Gaspésie et du CISSS des Îles ;
- Comité des usagers du CISSS de la Gaspésie.



Promotion et relation publique

Par les différentes activités de promotion et de relation publique, 49 activités ont été réalisées et 196 979 personnes ont été rejointes :

- **Distribution d'outils promotionnels** sur l'ensemble des services du CAAP-GÎM (LSSSS et CAAP sur le bail) auprès des établissements et des comités des résidents du réseau de la santé et des services sociaux de la Baie-des-Chaleurs, de la MRC de la Haute-Gaspésie et de la MRC Côte-de-Gaspé (2179 personnes rejointes) ;
- Promotion des services du CAAP-GÎM (LSSSS et CAAP sur le bail) lors du **kiosque pendant l'activité du Comité des usagers** du CISSS de la Gaspésie tenue lors de la semaine des droits des usagers, en collaboration avec l'ITMAV de la FADOQ-GÎM (200 personnes rejointes);
- **Publication d'articles d'information sur la page Facebook** de l'organisme (410 personnes rejointes). La prévention de la maltraitance chez les aînés, les mesures d'assistance pour la protection des personnes vulnérables, le dépôt du mémoire de la FCAAP en lien avec le projet de loi 101 concernant la lutte contre la maltraitance ainsi que la promotion des services du CAAP-GÎM (LSSSS et CAAP sur le bail) ont été les sujets des publications ;
- Promotion de l'ensemble des services du CAAP-GÎM sur le **site web** de l'organisme ;
- **Promotion et publicité radiophonique** pour l'ensemble des services du CAAP-GÎM (LSSSS et CAAP sur le bail), l'organisme a fait la diffusion de 3 capsules auprès de différentes stations de radio du territoire :
 - Radio Bleu FM, secteur de la MRC Rocher-Chandler et Radio Bleu FM, secteur MRC Haute-Gaspésie (53 940 personnes rejointes) ;
 - Radio Gaspésie - CJRG, secteur de la MRC Côte-de-Gaspé (43 500 personnes rejointes) ;
 - Radio CIEU FM, secteur de la MRC Rocher-Percé et du secteur de la Baie-des-Chaleurs (18 750 personnes rejointes).



Campagne publicitaire dans le cadre de l'activité de bingo de la Radio-CIEU-FM

Pendant trois mois (septembre à novembre 2021), lors de l'activité de bingo du dimanche :

- **Diffusion des trois capsules radiophoniques lors du bingo** pendant 13 dimanches (39 000 personnes rejointes) ;
- **Publicité visuelle par l'achat de deux encarts (LSSSS et CAAP sur le bail)** à l'endos de chacune des cartes de bingo distribuées pour le bingo du dimanche à la radio CIEU FM (3000 cartes de bingo vendues par semaine, 39 000 personnes rejointes).

RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

INSATISFAITS DES SOINS OU DES SERVICES REÇUS
Nous pouvons vous aider à...
FAIRE respecter vos droits.
MANIFESTER votre insatisfaction.
ENTAMER une démarche de plainte.

RÉSIDENCE PRIVÉE POUR PERSONNES AÎNÉES

UN PROBLÈME AVEC VOTRE BAIL EN RPA ?
Le CAAP-GIM peut...
Vous **INFORMER**.
Vous **AIDER**.
Vous **ACCOMPAGNER**.

Services gratuits et confidentiels

1 877 767 2227
caapgim.com

Centre d'assistance & d'accompagnement aux plaintes



caap
Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine

Dans le cadre des **activités d'information-représentation**, le CAAP a également fait connaître les services de CAAP sur le Bail, lors des 2 activités de groupe (18 personnes) et lors d'une représentation auprès de la Commissaire aux plaintes et de la qualité et de la professionnelle aux plaintes du CISSS de la Gaspésie (2 personnes).

Services du CAAP-GÎM

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 d'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.



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.

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.

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.



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 Tribunal administratif 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 au Tribunal administratif du logement ;
- audience au Tribunal administratif du logement ;
- procédures particulières au Tribunal administratif du logement ;
- soutien à la personne, autres.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ET DES SERVICES RENDUS 2021-2022

Clientèle desservie pour l'ensemble des services

Au cours de l'année, le CAAP-GÎM a répondu aux demandes de services de 703 personnes. Nos 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 :

703 personnes ont eu recours à nos services.

En 2021-2022, le CAAP-GÎM a offert ses services auprès de :

- 50 personnes par le biais du service information individuelle
- 18 personnes à travers le déploiement du service d'information collective
- 630 personnes dans leur démarche par le service d'assistance

1. Portrait de la clientèle totale

1.1 Clientèle selon le type de services

Clientèle	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Information individuelle	30	5%	55	7.5%
Information collective	-	-	18	2.5%
Service individuel d'assistance	519	95%	630	90%
Clientèle globale	549	100%	703	100%

Le nombre de personnes ayant reçu des services a augmenté de 28 %.

Avec les ajustements des mesures sanitaires durant l'année, l'organisme a pu reprendre peu à peu ses activités d'information collective. Il y a donc une augmentation des services d'information collective pendant l'année 2021-2022.

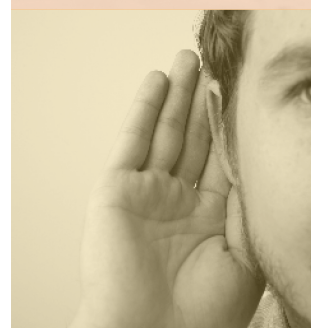
1.2 Sexe de la clientèle

Sexe	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Femme	361	66%	487	69%
Homme	188	34%	216	31%
Total	549	100%	703	100%

1.3 Groupe d'âge de la clientèle

Catégorie d'âge	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
0-17 ans	7	1%	28	4%
18-34 ans	39	7%	30	4.5%
35-54 ans	190	35%	197	28%
55-69 ans	177	32%	117	16.5%
70 ans et plus	136	25%	331	47%
Total	549	100%	703	100%

Il y a une augmentation significative de la représentation du groupe d'âge de 70 ans et plus. Ce groupe d'âge représente presque la moitié de la clientèle desservie cette année par l'organisme.



1.4 Provenance de la clientèle services d'information et d'assistance

Provenance par MRC	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Avignon	109	20%	134	19 %
Côte-de-Gaspé	182	33%	235	33.4%
Rocher-Percé	59	11%	87	12.4%
Bonaventure	94	17%	105	15 %
Haute-Gaspésie	78	14%	39	5.5%
Iles-de-la-Madeleine	8	1.5%	73	10.4%
Autres	19	3.5%	30	4.3%
TOTAL	549	100%	703	100%

La clientèle en provenance de la MRC de la Côte-de-Gaspé a représenté 33.4% de la clientèle du CAAP-GÎM et 34% de la clientèle était en provenance de la Baie-des-Chaleurs (MRC Avignon 19% et MRC Bonaventure 15%). Il y a eu une hausse de 9% de la clientèle en provenance de la MRC des Îles-de-la-Madeleine.

1.5 Caractéristiques de la clientèle du service collective d'information

Deux groupes de personnes ont utilisé les services d'information collective :

- Un groupe de travailleurs de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) de l'Est-du-Québec composé de 13 personnes (11 femmes et 2 hommes) ;
- L'équipe de travail du Centre de justice de proximité Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine composé de 5 personnes (4 femmes et 1 homme).

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

Statut	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Usager	340	66%	269	43%
Résident	56	11%	211	33%
Représentant désigné	38	7%	38	6%
Représentant présumé	44	8%	80	13%
Tiers, proche aidant	41	8%	32	5%
Total	519	100%	630	100%

Il y a eu une hausse importante du nombre de demandes de service d'assistance des résidents en RPA (de 56 à 211 résidents, soit de 11% à 33% de la clientèle des services individuels d'assistance).

1.7 Sources de références de la clientèle des services individuels d'assistance

Répartition des sources de références de la clientèle des services individuels d'assistance 2021-2022				
Source de référence	RSSS	Bail	Total	Répartition
Acteurs du régime (commissaires, comité des usagers, etc.)	119	6	125	18%
Partenaires (professionnels du réseau, organismes communautaires, OPHQ, etc.)	132	70	202	29%
Population, milieu naturel, client du CAAP	217	14	231	34%
Promotion du CAAP	83	44	127	19%
Total	551	134	685	100%

La première source de référence de la clientèle des services individuels d'assistance a été la notoriété du CAAP-GÎM.

1.8 Sources de références de la clientèle des services individuels d'information

Répartition des sources de références de la clientèle des services individuels d'information 2021-2022				
Source de référence	RSSS	Bail	Total	Répartition 2021-2022
Acteurs du régime (commissaires, comité des usagers, etc.)	2	1	3	5.5%
Partenaires (professionnels du réseau, organismes communautaires, OPHQ, etc.)	18	1	19	34.5%
Population, milieu naturel, client du CAAP	18	5	23	42%
Promotion du CAAP	6	4	10	18%
Total	44	11	55	100%



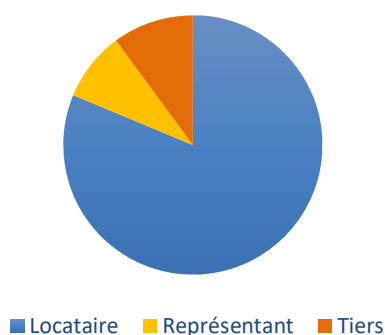
Portrait général de la clientèle du CAAP-GÎM sur le bail (RPA)

Pour l'ensemble des services du CAAP sur le Bail (information et assistance), 78% de la clientèle avait un statut de locataire, 8% de représentant et 14% de tiers. Les femmes ont représenté 64% de la clientèle.

Le groupe d'âge des 70 - 84 ans représentait 67% de la clientèle, celui des 35 - 54 ans en constituait 13% et finalement le groupe d'âge des 55 - 69 ans et le groupe d'âge des 85 ans et plus, correspondaient respectivement à 10% de la clientèle. La provenance de la clientèle était notamment à 37% de la MRC de la Côte-de-Gaspé, à 28% de la MRC des Îles-de-la-Madeleine et à 26% de la MRC d'Avignon.

1.9 Statut des clients qui ont reçu les services de CAAP sur le Bail

Clientèle



Clientèle	2021-2022	%
Locataire	113	78%
Représentant	12	8%
Tiers	20	14%
Total des clients 2021-2022	145	100%

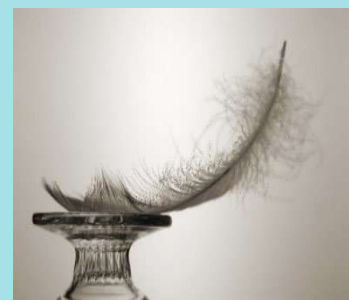
Répartition des services selon les démarches et les secteurs en 2021-2022

	RSSS	RPA		Total	Répartition
INFORMATION		Certification	Bail		11%
Information individuelle	44		11	55	
Information collective		2		2	
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT				480	89 %
Soutien-conseil	185	40	134	359	
Plainte	59	33		92	
Plainte médicale	19			19	
Signalement	6	4		10	
Total	313	79	145	537	

Pour l'année 2021-2022, on observe une augmentation de 26% de l'ensemble des services en comparaison avec l'année précédente (de 426 à 537).

Comparatif annuel de la répartition des services

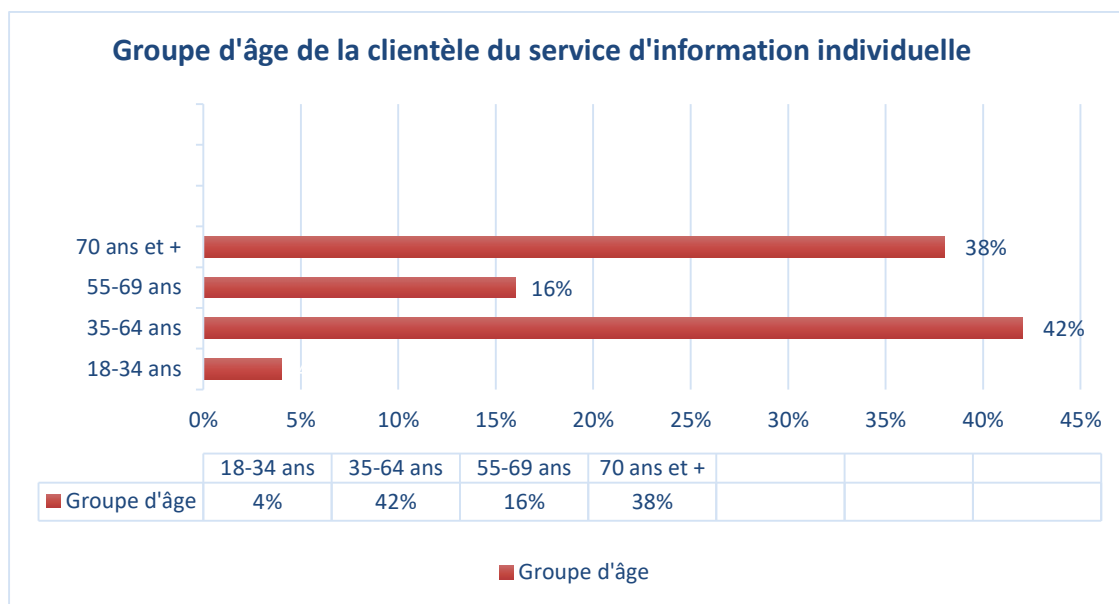
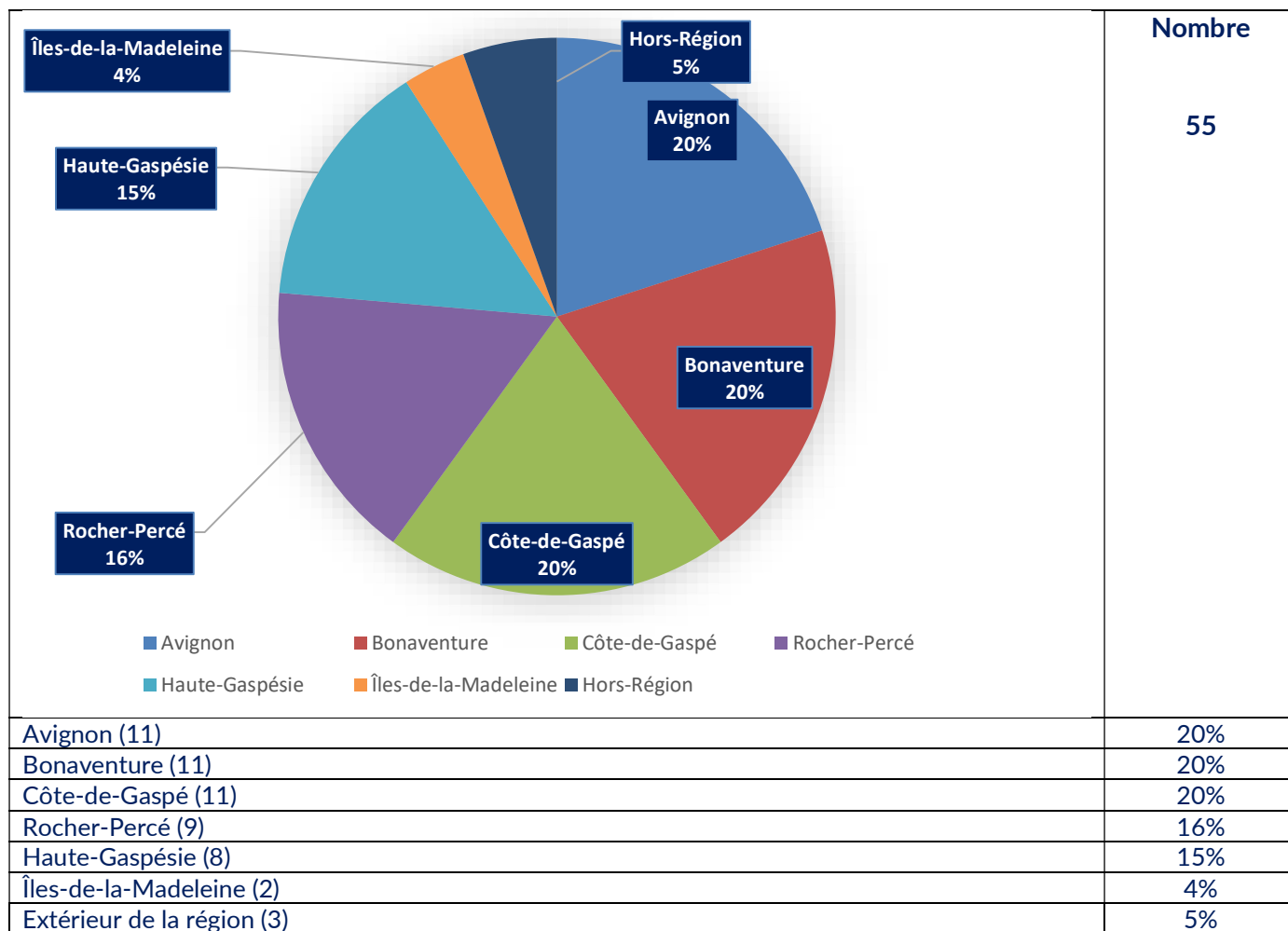
Type de services	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	Répartition	Nombre	Répartition
INFORMATION		7%		11%
Information individuelle	30	7%	55	10.5%
Information collective	0	0%	2	0.5%
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT		93%		89%
Soutien-conseil	251	59%	359	66.7%
Démarche de plainte	125	29%	111	20.6%
Signalement	20	5%	10	1.7%
TOTAL	426	100%	537	100%



Une augmentation des demandes de service d'information individuelle et collective a été notée. Les services d'information représentent 11% des demandes de services pour l'année 2021-2022 comparativement à 7% l'an passé. On remarque une augmentation de 43% des services de soutien-conseil (de 251 à 359) et une diminution d'environ 11% des démarches de plainte (de 125 à 111). En ce qui concerne les signalements, il y a également une diminution de 50% (de 20 à 10).



Provenance de la clientèle du service d'information individuelle pour l'année 2021-2022



Les motifs des demandes d'information individuelle 2021-2022

Les 55 demandes de service d'information individuelle ont porté sur 140 motifs :

Nature des motifs	Répartition
Bail - Autre	1.4%
Bail - Coût de loyer et autres coûts	3.5 %
Bail - Résiliation	1.4%
Bail - Tribunal administratif du logement	0.7%
Bail - Coût des services (Annexe 6)	4.3%
Bail - Éviction	1.4%
Réseau de la santé et des services sociaux	20.7 %
Autres (Covid-19, maltraitance)	1.4%
Régime d'examen des plaintes	18.6%
Autres recours	9.4%
Droits et responsabilités de l'utilisateur/résident	20.8%
Normes et critères des résidences privées	1.4%
Services du CAAP	15%
Total	100%

Service d'information individuelle

Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Comme l'an passé, 20% des demandes de service d'information individuelle sont reliées au service d'information du CAAP sur le bail (11 demandes d'information sur 55 demandes d'information). La nature des motifs d'informations individuelles visés (16 motifs), concernant en premier lieu le coût des services (50%), le coût du loyer (38%), suivi par la résiliation (6%) et ensuite le respect des règlements internes (6%).

Nature des motifs d'informations individuelles visés

Motif de la demande d'information	Nombre	2021-2022
Coût du loyer	6	38%
Coût des services	8	50%
Résiliation	1	6%
Respect des règlements internes	1	6%
Total 2021-2022	16	100%

Dans 45% des cas, la source de référence des clients était des personnes ayant déjà reçu des services du CAAP et dans 36% des cas, la source de référence était la promotion du CAAP-GÎM. Par la suite, venait la référence réalisée par un partenaire du milieu (9.5%) et également dans 9.5% des cas, la référence provenait d'un acteur du régime d'examen des plaintes.

Les clients qui ont reçu les services d'information individuelle avaient un statut de locataire dans 73% des cas, un statut de tiers dans 18% des cas et dans 9% des cas ils avaient un statut de représentant. Les femmes représentaient 91% de la clientèle des services d'informations CAAP sur le Bail.

Provenance des clients pour les services d'information 2021-2022		
MRC Côte-de-Gaspé	1	9%
MRC Avignon	5	45%
MRC Bonaventure	3	27%
MRC Rocher-Percé	0	0%
MRC Haute-Gaspésie	1	9%
MRC Iles-de-la-Madeleine	0	0%
Hors région	1	9%
Total des clients 2021-2022	11	100%

Le groupe d'âge des personnes de 70- 84 ans représentait 55% des clients des services d'information individuelle de CAAP sur le Bail. Suivi du groupe d'âge des personnes de 55-69 ans (18%) et du groupe d'âge des personnes de 85 ans et plus (18%) et finalement du groupe d'âge des personnes de 35 - 54 ans (9%).

Service d'assistance et d'accompagnement

Missions visées par les démarches en LSSSS

Mission	Répartition 2020-2021	Répartition 2021-2022
Centre hospitalier	46.5 %	39.8%
CHSLD	9.5 %	6.3%
Centre hospitalier de soins psychiatriques	0.75 %	0.4%
CLSC	12 %	21.9%
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	3 %	5.2%
Centre de réadaptation	7.5 %	6.3%
Ressources intermédiaires	3 %	3.3%
Ressources de type familiale	0.25 %	0.4%
Organisme communautaire	3.5 %	3.7%
Corporation professionnelle	1 %	1.5%
Collège des médecins du Québec	1.5 %	0.8%
GMF et cliniques médicale	3.5 %	2.9%
Cliniques privées	0.25 %	0.8%
Entreprises d'économie sociale	1.5 %	1.1%
Corporation Urgence santé	0.25 %	0.4%
Transport ambulancier		
Politique CISSS-CIUSSS	1 %	0.4%
Programme du CISSS-CIUSSS	0.5 %	2.2%
COVID-19	4.5 %	1.8%
Surveillance du régime		0.4%
Info-Social		0.4%
Total	100 %	100 %



En comparaison avec l'année précédente, il y a une augmentation des démarches d'assistance visant les CLSC (de 12% à 21.9%).

Une baisse est remarquée au niveau de la mission Centre hospitalier (de 46.5% à 39.8%) ainsi qu'au niveau de la mission CHSLD (de 9.5% à 6.3%).

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

Motifs	Répartition 2020-2021	Répartition 2021-2022
Accessibilité et continuité	29 %	32.4%
Aspect financier	7 %	6.9%
Maltraitance matérielle ou financière	0.20 %	0.7%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0.40 %	0.5%
Maltraitance physique	0.40 %	0.5%
Maltraitance psychologique	1 %	1.7%
Organisation du milieu et ressources matérielles	13 %	11.3%
Relations interpersonnelles	14 %	12.5%
Soins et services dispensés	34 %	30.8%
Violation des droits	1 %	2.7%
Total	100 %	100%

Les motifs d'insatisfaction les plus souvent 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 d'importance des motifs est sensiblement le même.

Droits en santé et services sociaux visés par les démarches d'assistance

Droits visés	Nombre	Répartition 2020-2021	Nombre	Répartition 2021-2022
D'être informé de l'existence des services et ressources disponibles	39	7 %	56	12.4%
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension	99	18 %	73	16.3%
D'accès, de rectification et de confidentialité	44	8 %	35	7.8%
D'exercer un recours	37	6.5 %	16	3.5%
D'être accompagné et assisté	16	2.5 %	15	3.3%
D'être informé sur son état de santé et de tout accident	17	3 %	12	2.6%
D'être représenté	9	2 %	7	1.5%
De choisir le professionnel ou l'établissement	6	1 %	4	0.9%
De donner ou refuser son consentement	14	2.5 %	14	3.1%
De participer à toute décision	25	4.25 %	30	6.8%
De porter plainte	12	2 %	4	0.9%
De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats	213	38 %	158	35.1%
Droit de recevoir des services en anglais	3	0.5 %	2	0.4%
De recevoir des services d'urgence	4	0.75 %	6	1.3%
Droit à l'hébergement	17	3 %	14	3.2%
Loi concernant les soins de fin de vie	1	0.25 %	0	-
Loi visant à lutter contre la maltraitance	4	0.75 %	4	0.9%
Total	560	100 %	450	100 %

Plusieurs droits peuvent être visés dans une démarche d'assistance individuelle. En regard des démarches, dans 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, le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles et le droit d'accès, de rectification et de confidentialité sont les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers.

Raison du soutien-conseil

	2021-2022
Accès à l'information	32.6%
Accès à un autre recours	7.3%
Accès à un service	8.6%
Autre demande	12.5%
CAAP sur le Bail	20.6%
CAAP sur le Bail (demande conjointe)	8.4%
Complémentaire à la conclusion de la plainte	5.6%
Demande d'intercession	3.3%
Maltraitance en vertu de la Loi 115	1.1%
Total	100 %

Dans le cadre du service de soutien-conseil, la répartition des démarches visait dans 32.6% des cas, l'accès à l'information.



Normes et critères visés RPA

Le CAAP-GÎM aide les personnes vivant en résidence privée pour aînés concernant leurs insatisfactions ou le non-respect aux normes et critères de certification des RPA.

Normes et critères en RPA	Nombre	2020-2021	Nombre	2021-2022
Bail / Accueil	15	17 %	132	36.9%
CAAP sur le Bail			52	14.6%
COVID-19	7	7 %	11	3.1%
Encadrement clinique	3	3 %	6	1.6%
Formation et éthique	4	4 %	3	0.8%
Maltraitance	1	1 %	16	4.5%
Obligation administrative et légale	8	8.5 %	39	10.9%
Personnel requis	6	6.5 %	1	0.3%
Qualité de vie	20	21 %	46	12.8%
Relations interpersonnelles	6	6 %	31	8.8%
Sécurité des résidents	25	26 %	20	5.7%
Total	95	100 %	357	100%

Service d'assistance et d'accompagnement

Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Pour l'année 2021-2022, **65 %** des demandes de service d'assistance et d'accompagnement sont reliées à une démarche de soutien à la personne, **22%** sont reliées à une démarche d'entente entre les parties et **9%** aux procédures particulières au TAL.

Démarches d'assistance et d'accompagnement CAAP sur le Bail		
Entente entre les parties La négociation entre le propriétaire de la résidence et la personne aînée dans le but d'arriver à un accord.	30	22%
Conciliation à la Régie du logement Rencontre entre les parties qui se déroule à la Régie devant un conciliateur, dont le rôle est d'aider les parties à trouver une solution au litige.	-	0%
Audience à la Régie du logement Une requête est déposée devant un régisseur de la Régie du logement, qui statuera sur le bien-fondé du litige par un jugement.	1	1%
Procédures particulières au TAL	12	9%
Soutien à la personne	87	65%
Autres	4	3%
Total 2021-2022	134	100%

Dans **40%** des cas, la source des références a été les partenaires du milieu et dans **18%** des cas, la source de référence était la promotion des CAAP et de la FCAAP.

Sources de référence des clients des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes CAAP sur le Bail

Les référents	2021-2022	%
Acteur du régime d'examen des plaintes	6	4%
Ligne Aide Abus Aînés		0%
Notoriété/Population	12	9%
Partenaires du milieu	54	40%
Promotion des CAAP et FCAAP	24	18%
Tribunal administratif du logement (TAL)		0%
Réseau de la santé et des services sociaux	16	12%
Résidence privée pour aînés (RPA)		0%
Séance d'information		0%
Activité grand public		0%
Déjà utilisé nos services	2	1%
Autres	20	15%
Total 2021-2022	134	100%



Nature des motifs d'assistance et accompagnement visés		
Coût du loyer	61	22%
Coût des services	86	31%
Éviction	0	0%
Résiliation	11	4%
Règlements internes	26	9%
Révision de bail	1	0%
Avis de modification de bail	32	12%
Renouvellement de bail	46	17%
Autre	11	4%
Total 2021-2022	274	100%





Notre assistance fait la différence!

Amélioration continue de la qualité

Dans le cadre du programme d'amélioration continue, plusieurs actions ont été réalisées. Afin d'assurer une offre et une prestation de services adaptées 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 3.7/4.

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

- L'accueil du personnel 3,87/4
- Le respect et la considération manifestés à la personne 3,89/4
- Le temps accordé à la personne 3,81/4
- La façon dont ont été compris le problème et les besoins de la personne 3,83/4
- La clarté des informations et des explications données 3,81/4
- Le délai de réponse 3,68/4
- Le suivi régulier au dossier 3,70/4

94 % des répondants mentionnent qu'ils recommanderaient le CAAP à un ami ou à un proche.



« Très disponible. Il répondait à mes questionnements. Quand je ne comprenais pas quelque chose, il me donnait les bonnes explications. Je le remercie infiniment. J'ai beaucoup apprécié son assistance. »

« Merveilleux ! Elle m'a bien conseillée. Elle est allée voir mon père au ... Ça c'est du service ! Elle m'expliquait tout, puis me laissait prendre mes décisions. Elle m'a aidée, elle a trouvé les documents pour le faire changer de place. Depuis qu'il est à ... il est heureux, il ne tombe plus. Je vous l'dis : Merveilleux !

« J'ai été très bien servie au CAAP ; très bien renseignée ; tout était clair. »

« Excellent service ! ... J'avais toujours des réponses et un suivi rapide au fur et à mesure de l'avancement du dossier. Ça vaut la peine de souligner le travail des gens compétents. »

« Je suis très très satisfaite. Le conseiller est respectueux et compréhensif. »



**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
Site internet : www.caapgim.com
www.facebook.com/caapgim

