

Rapport Annuel 2020-2024

Centre d'assistance & d'accompagnement aux plaintes
Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine

Publication

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

Textes

Israël LeGuédard, président du conseil d'administration
Gérald O'Connor, directeur général par intérim
Christiane Gervais, conseillère
Jade Landry Parent, conseillère

Statistiques: clientèle et services

Julie Karine Fortin, conseillère adjointe à la qualité

Conception graphique et mise en page

Jade Landry Parent, conseillère

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

Table des matières

Mot du président et du directeur général par intérim	4
Mission et mandats	5
Population et territoires desservis	6
De la LSSSS à la LGSSSS	8
Nos services	9
Gouvernance et conseil d'administration	12
Vie associative	13
L'équipe et les activités de perfectionnement	14
Partenariat - Implication dans le milieu	16
Statistiques sur nos services	19
Nos réseaux	28
Appréciation de nos services	29
Mots de nos partenaires	30
Conclusion	31

Mot du président et du directeur général par intérim

C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le rapport annuel 2024-2025 du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. En parcourant son contenu, vous réaliserez que cette fierté est tout à fait justifiée.

Il importe de spécifier que les nombreuses activités accomplies au cours de la dernière année sont d'abord et avant tout attribuables à la contribution soutenue de chaque membre du conseil d'administration ainsi que de celle de tous les membres du personnel. En effet, notre organisation est privilégiée de pouvoir compter sur un travail d'équipe qui fait sa force.

L'an passé, nous disions poursuivre nos efforts pour assurer une représentativité des différentes MRC de notre région au sein du conseil d'administration. Cet objectif est toujours maintenu malgré qu'il ne soit pas facile de l'atteindre.

Au niveau du personnel, la direction générale fait toujours l'objet d'un intérim. Par ailleurs, un conseiller à temps partiel a été embauché en janvier 2025. Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur cette ressource qui est bilingue, ce qui constitue un atout dans notre organisation pour répondre à la clientèle anglophone.

Conscients de l'importance de la promotion de nos services auprès de la population, tant des usagers du réseau santé/services sociaux que des locataires de résidences privées pour aînés (RPA), nous avons visité chacune des RPA de la Gaspésie et des Îles, cela en partenariat avec le Centre de justice de proximité et, dans certains cas, d'intervenants communautaires de centres d'action bénévole. Nous nous sommes aussi assurés de la disponibilité de nos dépliants promotionnels dans tous les points de services des deux centres intégrés de services de santé et de services sociaux. Rapidement, nous avons constaté que le fait de se faire connaître davantage augmentait considérablement la demande pour nos services et nous en sommes plus que satisfaits.

En cours d'année, nous avons aussi entrepris un exercice de planification stratégique pour trois ans, soit de 2025 à 2028. Le sommaire des consultations effectuées ainsi que les trois axes d'intervention privilégiés et les objectifs spécifiques à chacun sera présenté à l'assemblée générale annuelle.

Donc, une autre année plus que productive à différents niveaux, comme le démontre sans équivoque ce rapport. Bien entendu, nous sommes conscients qu'il reste encore beaucoup à faire pour la promotion de nos mandats et de nos services et c'est avec enthousiasme que nous poursuivons notre travail.

En terminant, nos remerciements les plus mérités aux membres du conseil d'administration, à l'équipe permanente, aux bénévoles, à notre Fédération, à la Direction générale du CAAP Côte-Nord, à nos partenaires, à nos membres et, surtout, à notre clientèle pour la confiance vouée à notre égard. Merci!



Israël LeGuédard

Israël LeGuédard, président

Gérald O'Connor

Gérald O'Connor, directeur général par intérim

Mission et mandats

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.

Nos mandats



Dans le réseau de la santé et des services sociaux

Le CAAP-GÎM est l'organisme communautaire régional qui prête assistance aux personnes insatisfaites des services de santé et des services sociaux ou qui éprouvent des difficultés en lien avec ces services. Nous sommes mandatés 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. Notre organisme intervient, sur demande, pour soutenir les personnes dans leurs démarches.

Le CAAP-GÎM offre ses services par le biais des fonctions qui lui sont dévolues dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) et, depuis peu, dans la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS); soit notamment, informer la personne sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, l'aider à clarifier les motifs de sa plainte et à la rédiger, au besoin, l'assister et de l'accompagner à chaque étape du processus de plainte et faciliter la conciliation avec toute instance concernée.



Auprès des locataires en résidences privées pour aînés (RPA)

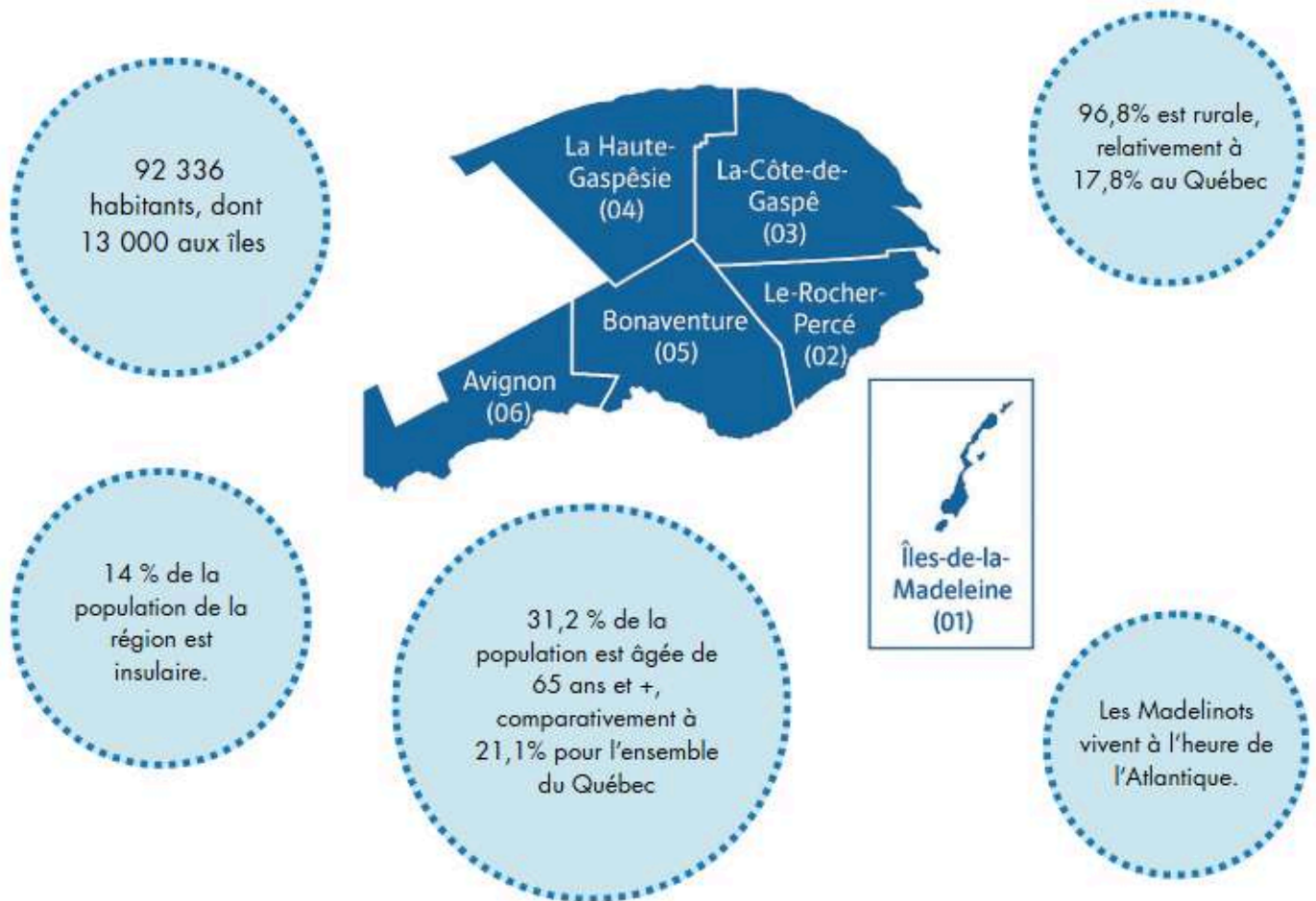
Dans le cadre d'un second mandat et d'une entente conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et la Société d'habitation du Québec (SHQ), le CAAP-GÎM informe les locataires de résidences privées pour aînés (RPA), leurs proches aidants ou autres personnes en soutien à ces locataires, de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail; il offre, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaires à leurs démarches visant à favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de leur RPA ou le règlement d'un litige faisant l'objet d'une demande au Tribunal administratif du logement (TAL).

Population et territoires desservis

Notre organisme dessert la population de la **région sociosanitaire Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine**, aussi désignée comme étant la région administrative 11.

Source : Institut de la statistique du Québec (données 2024)

Population et particularités:



MRC et territoire : 6 au total

La région comprend la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine et 5 MRC en Gaspésie : La Haute-Gaspésie, La Côte-de-Gaspé, Le Rocher-Percé, Bonaventure et Avignon.

Sa superficie totale est de 78 180 kilomètres carrés et sa superficie terrestre de 20 273 kilomètres carrés.

Population et territoires desservis

Organisation du Réseau santé/sociaux

Sources : CISSS de la Gaspésie et CISSS des Îles

Notre région compte 2 centres intégrés de services de santé et de services sociaux (CISSS).



Le CISSS de la Gaspésie :

4 hôpitaux, 17 CLSC, dont 3 offrent un service d'urgence, 7 CHSLD/USLD/MDAMA, 1 clinique dentaire et une vingtaine de centres ou points de service jeunesse, dépendance ou réadaptation, soit un total de 51 installations.



Le CISSS des Îles :

1 hôpital, 1 CHSLD, 1 centre de réadaptation en DITSA et 4 CLSC répartis à travers l'archipel.

Chacun des CISSS encadre les activités des ressources intermédiaires (RI), de type familial (RTF) ou à assistance continue (RAC) liées par entente avec eux. Chacun a aussi droit de regard sur les résidences privées pour aînés (RPA), les résidences d'hébergement en dépendance et toxicomanie, les groupes de médecine familiale (GMF), les services préhospitaliers d'urgence, ainsi que les organismes communautaires en santé/services sociaux de son territoire.

Toutes ces organisations sont assujetties au régime d'examen des plaintes (REP) et la population peut requérir les services du CAAP-GÎM pour une démarche les concernant. Le CAAP-GÎM assiste également les usagers de notre région qui désirent porter plainte pour des services reçus ou attendus ailleurs au Québec.

Pour les résidents/locataires en RPA, nos services sont offerts à la fois dans le cadre du REP et aussi relativement à leurs baux et aux règles du Tribunal administratif du logement (TAL).

- **195** unités de logements partagées entre les 3 RPA des Îles-de-la-Madeleine
- **862** unités de logements réparties en 35 RPA en Gaspésie.

L'accessibilité à nos services

Le siège social du CAAP-GÎM est sis au 11, rue de la Cathédrale, suite 201, Gaspé (Québec) G4X 2V9. En décembre 2024, un nouveau point de service a vu le jour dans la Baie-des-Chaleurs, dans les locaux de Culture Gaspésie au 169, avenue de Grand Pré, Bonaventure (Québec) G0C 1E0. Une belle salle de conférence est disponible pour y accueillir notre clientèle.

Nos services sont offerts douze (12) mois par année, du lundi au vendredi et, à l'occasion en soirée ou la fin de semaine, lors d'activités destinées au grand public. Notre territoire étant très grand, nos conseillers travaillent soit au bureau, en rencontre à l'extérieur ou en télétravail. Selon le contexte et les besoins particuliers des personnes qui font appel à nos services et si la situation le requiert, les conseillers vont se rendre dans l'une ou l'autre des municipalités du territoire. Un local peut être réservé pour rencontrer la personne si cela ne peut se faire à l'un de nos bureaux. Aussi, il est préférable de communiquer avec nous par téléphone ou par courriel avant de vous présenter sur place.

Un grand MERCI à l'organisme *Femmes en mouvement* de Bonaventure qui nous a permis d'utiliser un de leurs bureaux en cours d'année 2024, pour y rencontrer notre clientèle en toute confidentialité.

De la LSSSS à la LGSSSS

Notre système de santé a pris forme en 1971 par l'adoption de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** (LSSSS). À la suite du remaniement de 1991, la LSSSS a permis la création du régime d'examen des plaintes (REP) et la désignation dans chacune des 16 régions sociosanitaires du Québec d'un organisme communautaire indépendant chargé d'assister et d'accompagner les usagers dans leurs démarches de plainte. Ainsi, le REP et les CAAP ont vu le jour ensemble!

Puis au fil du temps le REP a été bonifié par la nomination de commissaires, de médecins examinateurs et de comités de révision. Le Protecteur des usagers (puis le Protecteur du citoyen) est intervenu. Or la nouvelle **Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux** (LGSSSS), entrée en vigueur le 1er décembre 2024 vient à nouveau changer la donne pour le REP (art. 671 à 740).

Notons que les fonctions d'assistance et d'accompagnement des CAAP y sont reconduites à l'article 726 de la LGSSSS.

Au chapitre des nouveautés les plus marquantes, il est intéressant de constater que :

- Le gouvernement nomme un **commissaire national aux plaintes et à la qualité des services** (CNPQS)* qui doit, entre autres, s'assurer de l'efficacité du REP et du traitement des signalements en maltraitance, établir une procédure uniformisée d'examen des plaintes, favoriser le partage de bonnes pratiques entre commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), de même qu'entre médecins examinateurs et veiller à leur formation; le CNPQS ne traite pas de plaintes, mais il dispose d'un pouvoir de recommandation vis-à-vis de Santé Québec.
- Il revient au conseil d'administration (CA) de Santé Québec de nommer les CPQS et de désigner les médecins examinateurs de chacun des établissements; ceux-ci sont responsables devant le CNPQS et non plus devant le CA de l'établissement auquel ils sont rattachés, ce qui leur assure une plus grande indépendance; le CA de Santé Québec forme au moins un comité de révision.
- Toute personne peut formuler une plainte à Santé Québec; le CPQS la reçoit et la traite comme plainte ou en intervention (sauf si transférée au médecin examinateur ou responsable disciplinaire).
- Le CPQS doit être informé des mesures prises pour donner suite à une recommandation qu'il a faite et ce dernier en informe à son tour l'auteur de la plainte.
- La plainte soumise à un processus disciplinaire suivra dorénavant un cheminement quelque peu différent, par l'entremise d'un responsable disciplinaire.

La transition entre la LSSSS et la LGSSSS est en début de réalisation; certains ajustements viendront au mécanisme du REP. Dans notre rapport 2024-2025, nous nous en sommes tenus aux descriptions des services du CAAP-GÎM et modalités du REP en usage pendant la majeure partie de l'année; il en est de même pour la présentation des statistiques sur nos services allant jusqu'au 31 mars 2025.

***Madame Martine Gosselin, CNPQS, est entrée en fonction le 11 décembre 2024.**

Nos services

Nos services sont offerts dans l'ensemble de la région sociosanitaire Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, dans le cadre du mandat qui nous est confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux depuis 1994 et aussi, depuis 2019, d'un second mandat, celui-ci financé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) par le biais de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Les services du CAAP-GÎM sont gratuits, professionnels, confidentiels et adaptés à la situation de chaque personne.

Service d'information

Réseau de la santé et des services sociaux

Le service d'information permet à la personne qui s'adresse au CAAP-GÎM d'obtenir des renseignements pertinents relativement à ses besoins et questionnements. Les informations fournies peuvent concerner les droits reconnus en santé/services sociaux, les services dispensés et différentes façons de les obtenir, les recours possibles en cas d'insatisfaction et l'assistance du CAAP, les établissements, les résidences privées pour aînés (RPA), bref à tout ce qui touche aux services auxquels l'utilisateur est en droit de s'attendre. Ce service inclut les références auprès de ressources pouvant répondre à des besoins spécifiques exprimés.

Résidence privée pour aînés (RPA) - CAAP sur le Bail

Un service d'information est offert aux personnes qui habitent en RPA, à leurs représentants ou tiers aidants. L'objectif est de les renseigner sur leurs droits et obligations en tant que locataires et signataires d'un bail, de les informer de la possibilité d'une conciliation et des recours en cas de mésentente avec le propriétaire ou tout autre précision utile, par exemple, un article du Code Civil du Québec relatif à la location.

Plus spécifiquement, le service d'information offre une écoute à la personne, il permet de cerner ses besoins, de trouver l'information pertinente à sa situation particulière et de la lui transmettre de façon claire, en s'assurant que celle-ci soit bien comprise.



Séance d'information collective

- Sur les droits en santé/services sociaux, la possibilité de porter plainte si un service est insatisfaisant, les options ou recours possibles dans le cadre du REP;
- Sur les droits et responsabilités des résidents/locataires en RPA, les baux, les procédures légales et administratives, les champs de compétence du TAL, l'entente à l'amiable, la demande conjointe ou un recours individuel au TAL;
- Sur l'aide que le CAAP peut offrir selon les démarches choisies par la personne.

Nos services

Service d'assistance et d'accompagnement



Réseau santé et services sociaux - Démarche de plainte

Le CAAP-GÎM apporte son soutien aux personnes qui nous interpellent pour le dépôt de plaintes dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes (REP) tel qu'inscrit dans la LSSSS, puis la LGSSSS.

Il peut s'agir 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. Notre mandat inclut l'assistance et l'accompagnement de la personne dont la plainte concerne les soins d'une sage-femme, d'un médecin, dentiste ou pharmacien d'établissement, les services découlant d'un programme du ministère, ceux d'une ressource sous entente avec un établissement, d'une RPA, d'un organisme communautaire reconnu en santé et services sociaux, les services ambulanciers ou tout autre organisation liée au réseau.

Réseau santé et services sociaux - Soutien-conseil

Cette action a pour but de favoriser le respect des droits de l'utilisateur sans qu'il soit requis de déposer une plainte ; par exemple, préparer pour lui une demande d'accès pour obtenir copie de son dossier médical ou psychosocial, faire une demande de rectification ou d'ajout au dossier.

C'est aussi dans cette catégorie qu'est consignée une demande adressée à un CPQS pour lui signaler une situation difficile concernant les soins et services dispensés à un usager, lorsque la personne ne veut pas porter plainte formellement ou qu'elle ne peut le faire, en raison de son statut* par rapport à l'utilisateur.

Parfois, le soutien à la personne vise à faciliter sa démarche à un autre recours. Il peut également s'agir de recherches effectuées dans le but de lui obtenir des informations qui répondront à ses besoins, par exemple, concernant les programmes d'aide financière potentiellement accessibles selon sa situation.

Signalement en maltraitance

Depuis l'adoption en 2017 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, il arrive que le CAAP-GÎM soit interpellé pour assister une personne qui souhaite signaler une situation de maltraitance présumée, ce qui nécessite d'intervenir avec diligence auprès des autorités compétentes et du CPQS.

* La LGSSSS vient lever cette restriction. Ce type de soutien-conseil sera comptabilisé en plainte en 2025-2026.

Nos services

Service d'assistance et d'accompagnement



CAAP sur le BAIL

Le service CAAP sur le Bail est offert au résident/locataire en RPA, à son représentant ou à un tiers aidant. Il fait référence à l'ensemble des actions qu'un conseiller réalise à la demande de la personne pour la soutenir dans ses démarches visant à faire respecter ses droits (ou ceux du résident/locataire qu'elle représente), ainsi que les conditions prévues à son bail.

Résidence privée pour aînés (RPA)

- Aider la personne à mieux comprendre ses droits et obligations, particulièrement à la réception d'un avis de modification de bail, et à se mettre en action pour régler la situation
- Évaluer avec elle différentes options qu'elle pourrait envisager et les recours à sa disposition
- Effectuer des recherches pour lui fournir des informations juridiques, pertinentes à sa situation
- Lui offrir l'aide nécessaire pour la préparation de son dossier (documents officiels, lettres, formulaires, avis et autres documents à répertorier, etc.)
- Aider la personne à se préparer en vue d'un entretien avec le propriétaire de la RPA
- Accompagner la personne lors d'une telle démarche
- Assister et accompagner la personne, le cas échéant, lors d'une séance de conciliation ou d'une audition tenues dans le cadre d'un recours effectué auprès du Tribunal administratif du logement (TAL).

Soutien-conseil/Étapes

Dans le cadre de l'assistance apportée différentes actions ou démarches de soutien-conseil sont possibles; des étapes sont aussi à prévoir dans le cas d'un recours au TAL:

Dans tous les cas:

- Offrir le soutien requis à la personne, tout au long des démarches qu'elle choisit de faire.

Étapes:

- Conclure une entente entre les parties (entre le résident/locataire et le locateur)
OU
- Déposer une demande au TAL
- Remplir les modalités prévues et assurer le suivi des étapes et procédures particulières du recours
- Participer à la conciliation qui sera proposée par le TAL
- Participer à l'audience du TAL.

Gouvernance et conseil d'administration

Conseil d'administration

En 2024-2025, le conseil d'administration du CAAP-GÎM a tenu douze (12) réunions régulières, ainsi que de multiples consultations. La dernière assemblée générale annuelle (AGA) a eu lieu le 1^{er} juin 2024, au Sieur de Pabos à Chandler; dix-neuf (19) personnes étaient présentes. À cette occasion, madame Marcy Buttle a été nouvellement élue au sein du conseil d'administration du CAAP-GÎM.

Après l'AGA, mesdames Caroline Plourde et Diane Gasse, respectivement commissaire aux plaintes et à la qualité des services et gestionnaire de l'équipe qualité, évaluation, performance et éthique au CISSS de la Gaspésie, et madame Lucie Dufresne, coordonnatrice régionale en maltraitance, nous ont entretenu sur les fonctions particulières de chacune et leur collaboration mutuelle dans un objectif commun de mieux desservir la population.

Les membres du conseil d'administration :

- **Monsieur Israël LeGuédard, président**
MRC de La-Côte-de-Gaspé
- **Madame Marcy Buttle, vice-présidente**
MRC de La-Côte-de-Gaspé
- **Madame Jo-Ann Bérubé, secrétaire-trésorière**
MRC de La-Côte-de-Gaspé
- **Madame Murielle Shaw, administratrice**
MRC du Rocher-Percé

Soulignons que chacun des administrateurs du CAAP-GÎM détient le statut de membre régulier de l'organisme et que tous sont issus de la communauté : ils ne représentent aucune instance particulière ou organisation civile, mais bien la population de notre région.

À eux quatre, ils cumulent diverses expériences dans le domaine financier, en développement d'entreprise privée, dans le milieu municipal, en enseignement, ainsi que dans le secteur communautaire et culturel.

En début d'année financière, le conseil d'administration a complété une révision majeure des règlements généraux de l'organisme, règlements qui ont été ratifiés en juin 2024 par l'assemblée générale. Par la suite, le conseil a entamé une importante réflexion en vue de consolider la gouvernance, la gestion et le développement des services de l'organisme. Puis dès janvier 2025, trois (3) rencontres conjointes, administrateurs et employés, ont permis d'échanger en vue de la planification stratégique 2025-2028, travaux qui se sont poursuivis au cours des mois suivants.



Photo: Madame Marcy Buttle, madame Jo-Ann Bérubé, monsieur Israël LeGuédard et madame Murielle Shaw en présence de Fred la Marmotte

Vie associative

Vie associative

Le CAAP-GÎM compte maintenant 39 membres réguliers, 8 nouvelles personnes s'étant jointes à nous en cours d'année 2024-2025. Comme le permettent nos règlements généraux, nous avons aussi sollicité la participation d'organisations communautaires avec lesquelles nous avons de belles collaborations. Ainsi, 12 d'entre elles ont souhaité devenir membres partenaires.

Nos membres, réguliers ou partenaires, proviennent des six (6) MRC ou territoire de la région, dont la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine.



FORMULAIRE DE DEMANDE D'ADHÉSION MEMBRE RÉGULIER ou PARTENAIRE

Vous supportez la mission de notre organisme et
Êtes intéressé à devenir membre !

NOTRE MISSION

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM) est l'organisme communautaire qui a le mandat d'assister et d'accompagner les personnes insatisfaites d'un service du réseau de la santé et des services sociaux. Il contribue au respect des droits et à l'amélioration des services dispensés à la population. Il accompagne également les locataires des résidences privées pour aînés pour le respect de leur bail.

POURQUOI DEVENIR MEMBRE?

- Pour appuyer la mission de l'organisme;
- Pour permettre à plus de personnes d'obtenir de l'information;
- Pour contribuer à l'amélioration des services et au respect des droits prévus dans la LSSSS;
- Pour développer un partenariat avec notre équipe.

*Aucun frais d'adhésion n'est requis.

PRIVILÈGES DES MEMBRES

- Invitation à l'assemblée générale annuelle;
- Invitation à participer aux activités associatives organisées par le CAAP-GÎM;
- Pour le membre **régulier** - à titre personnel -, possibilité de présenter sa candidature au sein du conseil d'administration.

CONDITIONS POUR ÊTRE MEMBRE

- Être âgé de 18 ans ou plus et ne pas être sous tutelle;
- Ne pas être jugé inapte par un tribunal;
- Être résident de la région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et adhérer à la mission du CAAP-GÎM;
- Si vous êtes un membre **partenaire**, bien vouloir désigner une personne pour vous représenter.

Nom :	Prénom :
Adresse :	Ville : Code postal :
Téléphone :	Courriel :
Nom de l'association partenaire :	
Signature :	Date :

* Votre adhésion se renouvellera automatiquement chaque année, à moins que vous nous avisiez que vous ne désirez plus être membre.

Note : Les avantages dont bénéficient les membres sont revus régulièrement, selon les mises à jour continues.



11, rue de la Cathédrale, bureau 201, Gaspé (Québec) G4X 2V9
418 368-7433 - Sans frais: 1 877 767-2227 ou 1 866 574-0227

L'équipe et les activités de perfectionnement

Présentation de l'équipe permanente

Madame Nathalie Adams, directrice générale

Monsieur Gérald O'Connor, directeur général par intérim (du bureau de Gaspé)

Madame Julie Karine Fortin, conseillère adjointe à la qualité (du bureau de Gaspé)

Madame Jade Landry Parent, conseillère (du bureau de Bonaventure)

Monsieur Louis-Marc Roy, conseiller (services bilingues, secteur Rocher-Percé)

Madame Christiane Gervais, conseillère (services à distance)

Madame Céline Labossière, conseillère (services anglophones, sur appel)

Madame Lorraine Thibault, ressource externe en secrétariat



Photo: Monsieur Louis-Marc Roy, madame Julie-Karine Fortin, madame Jade Landry Parent et monsieur Gérald O'Connor, en présence de Fred La Marmotte

C'est avec une très grande fierté que nous avons accueillis dans notre équipe un nouveau collègue et conseiller bilingue, monsieur Louis-Marc Roy.



Photo: Madame Jade Landry Parent, madame Julie-Karine Fortin, monsieur Gérald O'Connor et madame Christiane Gervais au Congrès de la FCAAP 2024

La Fédération des CAAP (FCAAP) a pour mission de faire connaître le mandat des CAAP, de les soutenir dans le déploiement de leur mission commune, de susciter le partage et la concertation entre ses membres, et d'agir comme porte-parole pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs. Il est important pour notre équipe de se réunir et d'être présents chaque année au congrès annuel de la FCAAP.

L'équipe et les activités de perfectionnement

Rencontres d'équipe

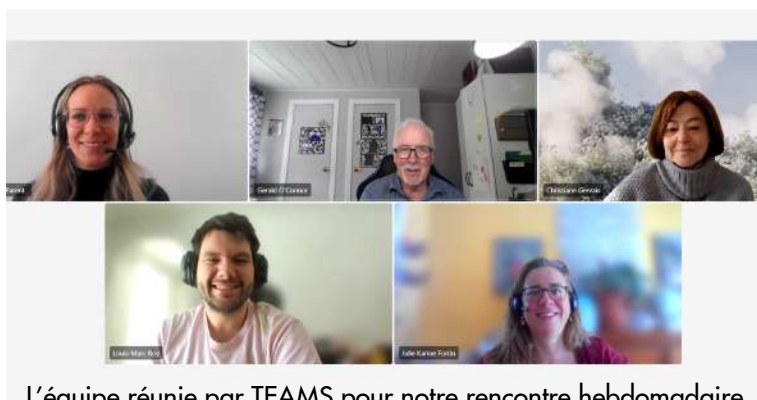
Tenues par visioconférence, ces rencontres sont l'occasion d'un partage d'informations en lien avec notre mission, de discussions et du suivi requis pour certains dossiers, de l'organisation du travail, de la planification des séances d'information, des activités relatives à nos mandats communs avec les autres CAAP, des travaux menés par la Fédération des CAAP, de nos collaborations avec le milieu communautaire et nos partenaires du régime d'examen des plaintes. Tout au long de l'année, notre équipe se réunit virtuellement presque chaque semaine. L'équipe est aussi régulièrement consultée sur les défis ponctuels à relever et les moyens à privilégier pour mieux y parvenir.

Formation et perfectionnement

Plusieurs activités de perfectionnement sont offertes au personnel des CAAP par la Fédération des CAAP (FCAAP). Il s'agit de formations, de rencontres de codéveloppement, de cliniques juridiques en lien avec notre mandat CAAP sur le Bail, de conférences sur divers sujets liés à notre mandat REP, activités auxquelles l'équipe du CAAP-GÎM participe en cours d'année.

Notre équipe bénéficie également d'autres formations permettant de parfaire l'expertise de chacun, dont celles offertes par les Tables de concertation, en présentiel.

Différentes formations sont aussi accessibles pour les membres de la FCAAP via la plateforme *Web Formation continue partagée - L'environnement numérique d'apprentissage (ENA) provincial pour les partenaires de services hors réseau*.



L'équipe réunie par TEAMS pour notre rencontre hebdomadaire



Partenariat - Implication dans le milieu

Avec les CAAP et notre fédération

Le CAAP-GÎM est membre de la Fédération des CAAP (FCAAP). En 2024-2025, notre équipe a pris part au Congrès annuel de la FCAAP et à la rencontre d'octobre, en Estrie. Ces événements ont donné lieu à des échanges fort intéressants, entre autres avec des représentants du Regroupement des Commissariats. Les changements anticipés au REP, eu égard à la nouvelle LGSSSS, ont été au cœur de nos discussions.

Soulignons l'implication de la Direction à la Table des directeurs généraux (DG) des CAAP. Celle-ci rend possible des prises de position communes concernant le développement et l'évaluation des services rendus par les CAAP, ainsi que la représentation auprès de nos bailleurs de fonds par la FCAAP. Ces réunions permettent également aux directions de rencontrer des représentants des instances avec lesquelles nous sommes en relation. Entre autres, le 12 décembre dernier, les DG ont pu échanger avec madame Mélanie Dionne, coordonnatrice, Direction adjointe RPA, RI, RTF au MSSS, madame Valérie Godreau, directrice, Direction du continuum des services résidentiels et d'hébergement, sous-ministériat aux Aînés et proches aidants, et Me Marie-Josée Persico, Directrice des affaires juridiques au TAL.

Rappelons que toute notre équipe poursuit son implication régulière aux activités mensuelles de la FCAAP, dont les cliniques juridiques avec Me Antoine Morneau-Sénéchal, avocat en droit du logement.

Partenariat régional

Pour la réalisation de notre **mandat et de nos services CAAP sur le Bail**, il importe de souligner la précieuse collaboration des préposés aux services du TAL, au bureau régional de Gaspé. Une mine d'or d'information! Le TAL réfère également au CAAP-GÎM des personnes nécessitant un accompagnement.

Dans le cadre de notre **mandat REP**, notre collaboration avec les Commissariats des CISSS, les médecins examinateurs, le Protecteur du citoyen et aussi le comité de révision, a de bonnes assises. Nos rôles dans le REP sont différents, mais complémentaires et constructifs, pour le bénéfice des usagers. Le 4 juin 2024, nous avons eu le plaisir de recevoir à nos bureaux madame Caroline Plourde, CPQS, monsieur Steve Pontbriand, commissaire adjoint (CAPQS) et madame Christine Tremblay, professionnelle de l'équipe du Commissariat de la Gaspésie. Il est toujours intéressant de partager sur nos fonctions bien distinctes et à la fois collaboratives. Puis en cours d'automne, madame Sophie-Anne Girardin, CPQS du CISSS des Îles, et monsieur Gérald O'Connor, DG par intérim, ont eu l'occasion d'échanger lors de notre tournée des RPA effectuée aux Îles-de-la-Madeleine.

En mars, notre équipe a rencontré madame Cortney Zacharias, personne-ressource pour les comités d'usagers et de résidents du CISSS de la Gaspésie. Des séances d'information sont d'ailleurs prévues à l'intention des membres des comités Volet Réadaptation et RLS Baie-des-Chaleurs, dans l'objectif d'une meilleure compréhension de nos champs d'action respectifs et d'un référencement mutuel accru, selon les besoins des personnes. Notons quelques collaborations ponctuelles en cours d'année avec les comités des Volets Jeunesse et Réadaptation et notre présence à l'activité du 14 novembre 2024 tenue à Gaspé et organisée par le comité du RLS de la Côte-de-Gaspé, pour la Semaine des droits des usagers.

Partenariat - Implication dans le milieu

Séances d'information dans les RPA

Nous avons réalisé une grande tournée des RPA afin de présenter des séances d'information portant sur les droits et responsabilités des résidents/locataires, les règles du TAL, nos services CAAP sur le Bail et ceux en lien avec notre mandat en santé/services sociaux :

- Nous étions accompagnés à l'occasion de juristes du Centre de justice de proximité (CJP GÎM).
- La majorité des gestionnaires de RPA ont accepté de rendre nos présentations possibles.
- Quelques séances ont été offertes en présence d'une intervenante communautaire déjà impliquée auprès des résidents/locataires.



Photos : Madame Jade Landry Parent lors d'une séance d'information à la RPA GILKER de New-Carlisle

Collaborations diverses

Nous avons développé de très bons liens de collaboration avec plusieurs organismes pouvant répondre à différents besoins observés chez la clientèle. Ces référencement mutuels sont d'autant plus profitables aux individus vulnérables qu'ils mettent les personnes en confiance.

Entre autres, en plus du CJP GÎM, notons la collaboration:

D'intervenantes de Centres d'action bénévole et de la FADOQ-GÎM par le biais du programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV), Droits et recours en santé mentale Gaspésie-Les-Îles, l'Association des TCC et AVC de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine Inc., une intervenante en CHSLD de la Baie-des-Chaleurs, le Curateur public bureau Est-du-Québec, ainsi qu'une personne-ressource des Services aux citoyens GÎM - Gouvernement du Canada.

Partenariat - Implication dans le milieu

Participation à une enquête

La participation de l'équipe du CAAP-GÎM a été sollicitée par mesdames Mireille Chartrand et Claudie Thibaut, organisatrices communautaires de la Direction de Santé publique, pour une enquête sur les besoins en droits des locataires dans les MRC d'Avignon et Bonaventure.

Implication du CAAP aux Tables de concertation

Le CAAP poursuit son implication auprès des Tables :

- Table de concertation en Santé Mentale de la Baie-des-Chaleurs;
- Table de la bientraitance pour les aînés de la Baie-des-Chaleurs,
- Table de la bientraitance pour les aînés du Rocher-Percé;
- Table de la bientraitance pour les aînés de la Côte-de-Gaspé;
- Table de la bientraitance pour les aînés de la Haute-Gaspésie.

Le CAAP-GÎM participe également à des comités de travail issus de ces tables, dont le chantier préparatoire au Salon communautaire à venir dans la Baie-des-Chaleurs, auquel madame Jade Landry Parent apporte sa contribution.

Le 4 juin 2024, à Port-Daniel-Gascons, notre collègue madame Julie Karine Fortin était au lancement du livre *Entre vos mains - De l'art en communauté chez les aîné.e.s*, un projet initié par la Table du Rocher-Percé et mené par 3 artistes de la région ayant animé des ateliers d'art auprès d'aînés de résidences du secteur. Cet événement a aussi été l'occasion de présenter nos services aux personnes présentes.

Conférence sur les droits

Au Salon des aînés Rocher-Percé, un projet de Municipalités Amies des Aînés (MADA) tenu le 17 octobre dernier, le CAAP-GÎM était invité à présenter une conférence sur les droits en santé et services sociaux et nos deux mandats. Le DG par intérim et deux conseillères étaient sur place pour répondre aux questions des gens. Nous y avons aussi un kiosque d'information.

Madame Diane Lebouthillier, députée fédérale de la circonscription Gaspésie - Les Îles-de-Madeleine et ministre des Pêches des Océans et de la Garde côtière canadienne était du nombre de nos visiteurs.



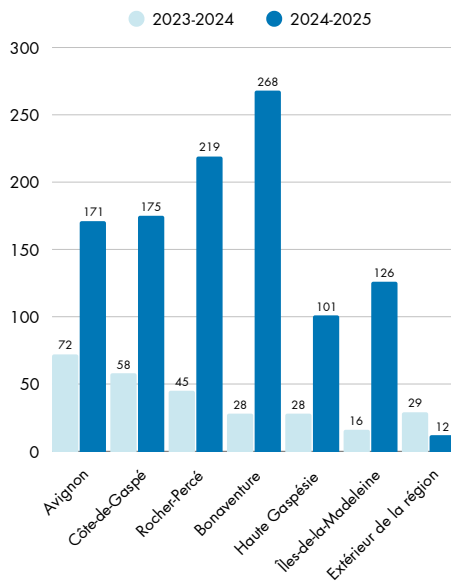
Photo : Monsieur Gérald O'Connor et madame Diane Lebouthillier

Statistiques sur nos services

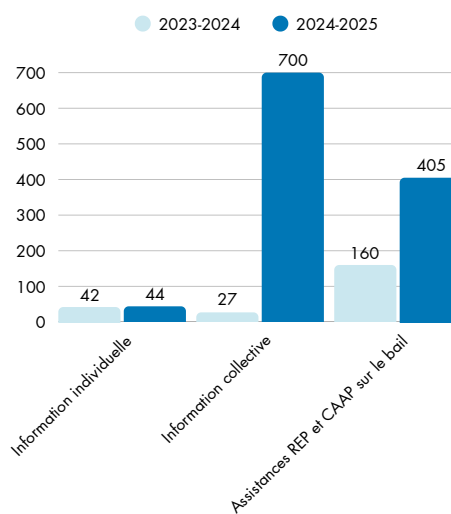
L'équipe et le conseil d'administration du CAAP-GÎM sont fiers de présenter les résultats statistiques relatifs aux services rendus à la population de notre grande région. Notre travail sur le terrain, les rencontres des personnes dans leurs milieux de vie et notre culture de collaboration avec les différentes instances et nos partenaires du milieu communautaire sont porteurs de solutions pour la clientèle.

Données globales

1. Provenance de la clientèle



2. Comparatif sur 2 ans



- Augmentation de 2 personnes pour l'information individuelle;
- Augmentation de 673 personnes pour l'information collective;
- Augmentation de 245 personnes pour les services d'assistance REP et CAAP sur le Bail.

3. Données démographiques générales

449 personnes qui ont pu bénéficier de services individuels cette année.

	Âge	0 - 34 ans	35 - 69 ans	70 ans et +
Femme		21	109	148
Homme		21	72	72
Autre		0	0	6
Total		42	181	226

Sexe et âge de la clientèle rejointe via nos services d'information individuelle et nos services d'assistance REP et CAAP sur le Bail.

50% de la clientèle des services individuels est âgée de 70 ans et plus, ce qui est très encourageant pour nous puisque les aînés sont de plus en plus nombreux à faire valoir leurs droits ou à se renseigner sur leurs droits. Cette année encore, les femmes sont plus nombreuses à faire appel à nos services, dans une proportion de 62%.

Statistiques sur nos services

Données globales (suite)

4. Bilan global des services individuels

Services d'information	REP	33
	CAAP sur le Bail	11
Services d'assistance	REP	357
	CAAP sur le Bail	48
Grand Total		449

5. Comparatif sur 3 ans - nouveaux services d'assistance

Ici, les soutiens-conseils incluent à la fois des services REP et CAAP sur le Bail.

	Plaintes/signalements	Soutiens-conseils	Total
2022-2023	123	209	332
2023-2024	99	165	264
2024-2025	132 (dont 9 signalements)	187	319

Données des services REP

6. Services d'information individuelle

Le CAAP-GÎM offre des services d'information individuelle.

En 2022-2023: 50 En 2023-2024: 31 En 2024-2025: 33

7. Sujets abordés lors des services d'information individuelle

Un service d'information peut porter sur plusieurs sujets.

Consultation par les partenaires et/ou les professionnels	1
Maltraitance	5
Sur le RSSS	17
Sur le régime d'examen des plaintes	10
Sur les autres recours	11
Sur les droits et responsabilités de l'utilisateur	16
Sur les services du CAAP	19
Total	79

**VOUS AVEZ
DES
DROITS
EN SANTÉ**



Statistiques sur nos services

Données des services REP (suite)

8. Motifs de soutien-conseil

Accès à l'information	58
Accès à un service	20
Accès à un autre recours	18
Complément à la conclusion de la plainte	11
Autre demande	28
Changement de professionnel	0
Maltraitance	2
Total	137

L'accès à l'information constitue plus de 42 % des soutiens-conseils REP.

9. Motifs d'insatisfaction pour les assistances

Accessibilité et continuité	127
Aspect financier	19
Maltraitance	38
Organisation du milieu et des ressources matérielles	67
Relations interpersonnelles	41
Soins et services dispensés	122
Violation des droits	22

L'accessibilité et la continuité des services, ainsi que les soins et services dispensés dans le réseau de la santé et des services sociaux demeurent les motifs d'insatisfaction les plus courants, soit pour plus de 50% des services d'assistance REP.

*Un service peut traiter de plusieurs motifs d'insatisfaction.

10. Droits lésés

Le droit le plus souvent soulevé dans les démarches REP est le droit de recevoir des services de santé et sociaux adéquats, dans une proportion de 32%.

	Plainte	Plainte médicale	Signalement	Soutien-conseil	
D'être informé de l'existence des services et ressources disponibles	14	2	1	31	48
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension	18	11	2	24	55
Droit d'accès, de rectification et confidentialité du dossier	4	0	1	26	31
Droit d'exercer un recours	6	1	2	10	19
Droit d'être accompagné et assisté	2	0	0	10	12
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident	7	3	0	5	15
Droit d'être représenté	0	1	0	1	2
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement	4	1	0	3	8
Droit de donner ou refuser son consentement	2	4	2	8	16
Droit de participer à toute décision	4	2	1	9	16
Droit de porter plainte	13	1	1	7	22
Droit de recevoir des services de santé/services sociaux adéquats	48	16	2	61	127
Droit de recevoir des services en anglais	1	0	0	0	1
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	2	2	0	4	8
Droit à l'hébergement	2	0	1	1	4
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	3	0	4	7	14
Total	130	44	17	207	398

Statistiques sur nos services

Données des services REP (suite)

11. Les organisations ciblées par les démarches

CHSG - Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	67	29%
CHSLD - Centre d'hébergement et de soins de longue durée	6	3%
CLSC - Centre local de services communautaires	49	21%
CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	41	18%
CR - Centre de réadaptation	10	4.5%
Clinique privée (soutien-conseil)	4	2%
Collège des Médecins du Québec (soutien-conseil)	5	2%
Entreprise d'économie sociale	2	1%
GMF et clinique médicale	1	0.33%
Organisme communautaire	23	10%
Politique du CISSS/CIUSSS	12	5%
Programme du CISSS/CIUSSS	5	2%
RI - Ressource intermédiaire	1	0.33%
RTF - Ressource de type familial	3	1.5%
Transport ambulancier	1	0.33%
Total	230	100%

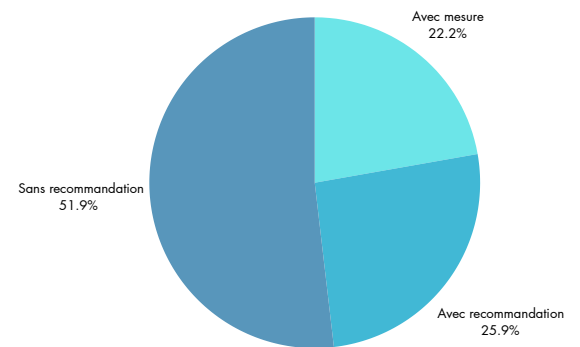
Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés, les CLSC et les services de protection enfance et jeunesse sont les 3 organisations les plus fréquemment ciblées par les démarches pour lesquelles le soutien du CAAP-GÎM est sollicité.

12. Répartition des plaintes selon les recours

	Nombre de plaintes
Commissaire aux plaintes	85
Protecteur du citoyen	17
Médecin examinateur	18
Comité de révision / comité disciplinaire du CMDPSF	3
Total	123

*CMDPSF: Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes

13. Finalité des plaintes complétées



Données démographiques REP

14. Clientèle selon l'âge et le sexe, pour les assistances

REP	0 - 17	18 - 34	35 - 54	55 - 69	70 - 84	85 et +	Total
Autre	0	0	0	0	6	0	6
Femme	10	10	49	38	81	24	212
Homme	13	7	29	33	50	7	139
Total	23	17	78	71	137	31	357
Comparatif 2023-2024	22	16	89	73	56	18	274

Pour cette année, notons une augmentation de 30 % des demandes en terme d'assistance individuelle. La clientèle âgée des « 70 ans et + » a également plus que doublé.

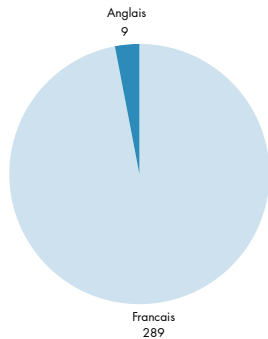
Les hommes sont 40% plus nombreux, comparativement à l'an passé, à demander nos services d'assistance.

Statistiques sur nos services

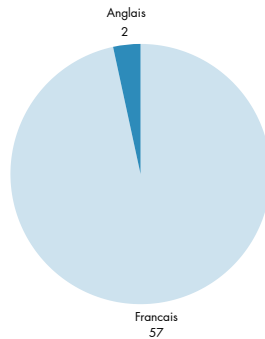
Données démographiques REP (suite)

15. Clientèle selon la langue d'usage, pour les assistances

LSSSS :



RPA (certification):



Comparatif sur 2 ans

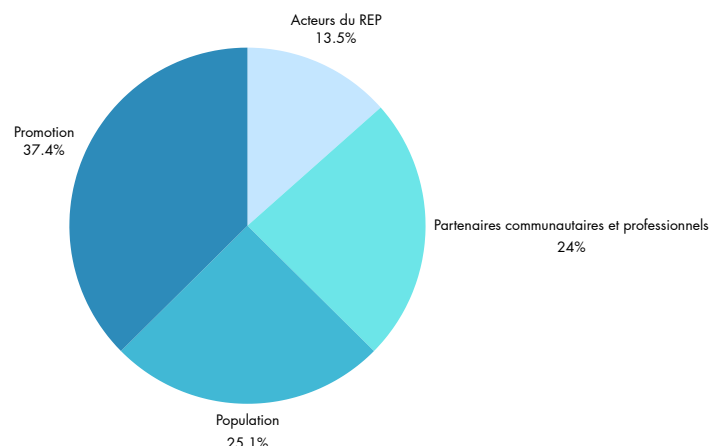
	Anglais	Français	Total
LSSSS	9	289	298
RPA (certification)	2	57	59
Total	11	346	357
Comparatif avec l'an passé	3	271	274

16. Clientèle (usager/résident/représentant) selon le statut, pour les assistances

	REP - LSSSS				REP - RPA (certification)			
	Usager	Représentant désigné	Représentant présumé	Sous-total	Résident	Représentant désigné	Sous-total	Total
Plainte	98	15	4	117	32	1	33	150
Pl. médicale	30	3	5	38	0	0	0	38
Signalement	8	1	0	9	1	0	1	10
S/Conseil	162	19	2	183	26	2	28	211
Total	298	38	11	347	59	3	62	409
Comparatif 2023-2024	274	37	3	324	N/A	N/A	N/A	324

17. Sources de référence - REP et CAAP sur le Bail

Acteurs du REP	23
Partenaires communautaires et professionnels	41
Population	43
Promotion	64



Statistiques sur nos services

Exemples de mesure et recommandations REP

Des personnes nous demandent parfois : « **Qu'est-ce que ça donne de faire des plaintes?** »

Voici, à titre d'exemples, quelques recommandations émises par l'un ou l'autre de nos partenaires du REP chargés du traitement des plaintes, ainsi qu'une mesure prise par un établissement dès qu'il est informé d'une situation difficile. Une plainte peut permettre d'améliorer les services et donc la situation de la personne elle-même ou celle d'autres usagers requérant des soins/services similaires. Si son analyse vient à démontrer que les services ont été rendus selon les normes, à tout le moins la personne obtient des explications. Une plainte, c'est toujours l'occasion d'être mieux informé!

Plainte d'un(e) usager(ère) concernant les propos déplacés et l'insistance d'un médecin:

La recommandation du médecin examinateur est à l'effet que le/la « médecin adopte une communication plus réfléchie et neutre, en tenant compte des sensibilités individuelles des patients pour prévenir des malentendus similaires. »

Plainte d'un parent à l'égard d'une famille d'accueil du Centre jeunesse:

Mesure prise par le CISSS: « Le dépôt de votre plainte m'a permis de faire part de vos doléances à la gestionnaire (...) et qu'une intervention soit faite par l'intervenant(e) au contrôle qualité assigné(e) à la ressource relativement aux sorties autorisées et permissions accordées. »

Un(e) résident(e) porte plainte à la suite d'une facture émise par sa RPA:

La CPQS recommande à la RPA de : « Faire une soumission et de la présenter aux résidents lorsque des réparations mineures à la charge du locataire sont envisagées dans leur logement, afin qu'ils puissent prendre une décision en toute connaissance de cause. »

Une personne aînée, en milieu éloigné, n'a pas de services à domicile et sa sécurité est menacée:

Le Protecteur du Citoyen recommande en premier lieu « de réviser le plan d'intervention de (la personne) en précisant les besoins au niveau des activités de la vie domestique requis pour le maintien à domicile sécuritaire. » En second lieu, « offrir la modalité du chèque emploi-service à (la personne) en l'absence d'une autre modalité en s'assurant de couvrir le temps requis pour le déplacement et l'accompagnement. »

Un usager porte plainte envers les ambulanciers qui semblaient minimiser ses symptômes, afin de lui éviter un transport vers l'hôpital:

La CPQS « recommande au directeur médical régional du CISSS (...) de s'assurer que soit effectué un retour auprès des deux techniciens ambulanciers (...), afin qu'ils soient sensibilisés à la situation que vous avez vécue, et qu'un rappel leur soit fait quant aux obligations du protocole d'intervention qui régit leur travail en lien avec l'interdiction d'initier un refus de service. »

Statistiques sur nos services

Données des services CAAP sur le Bail

18. Services d'information individuelle

Le CAAP-GÎM offre des services d'information individuelle - CAAP sur le Bail

En 2022-2023: 12

En 2023-2024: 11

En 2024-2025: 11

19. Sujets abordés lors des services d'information individuelle (A) Motifs d'insatisfaction (B)

	(A)	(B)
Autre	6	15
Coût du loyer	4	12
Coût des services (annexe 6)	3	9
Règlement interne de la RPA	1	12
Résiliation de bail	0	0
Éviction/fermeture/changement d'affectation de RPA	0	2
Révision/modification en cours de bail	0	1
Avis de modification de bail/renouvellement	2	9
Clause illégale	0	3
Demande de diminution de loyer	0	10

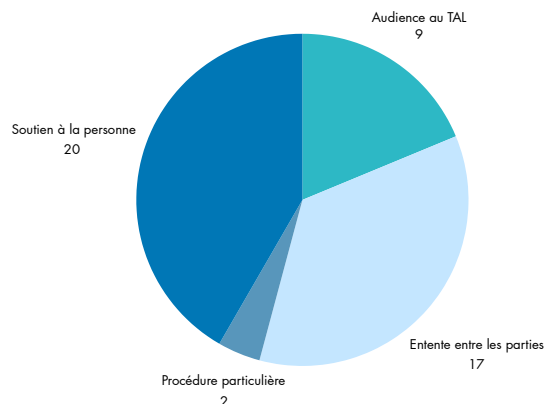
- Un service d'information peut porter sur plusieurs sujets.
- Une démarche peut concerner un ou plusieurs motifs d'insatisfaction.

20. Nouveaux services d'assistance

En 2023-2024: 41

En 2024-2025: 48

21. Démarches réalisées



Audience au TAL	9
Conciliation au TAL	0
Entente entre les parties	17
Procédure particulière	2
Soutien à la personne	20
Total	48

Statistiques sur nos services

Données démographiques CAAP sur le Bail

22. Clientèle selon l'âge et le sexe, pour les services d'assistance

	35 - 54 ans	55 - 69 ans	70 - 84 ans	85 ans et +	Total
Femme	1	2	34	2	39
Homme	1	0	11	1	13
Total	2	2	45	3	52

75% des assistances sollicitées nous sont adressées par des personnes de sexe féminin.

23. Clientèle selon la langue d'usage pour les services d'assistance

Cette année, notre clientèle des services d'assistance CAAP sur le Bail est uniquement francophone.

24. Clientèle selon le statut pour les services d'assistance

La grande majorité des résidents/locataires ont réalisé eux-mêmes leurs démarches avec notre aide, soit plus de 90%.

	Représentant	Locataire	Total
Soutien-Conseil	4	48	52

Locataires:

92 %

Représentants:

8 %

Exemple de situation REP et CAAP sur le Bail

Une dame et son conjoint habitaient un 4½ depuis leur entrée à la RPA. À la suite de l'admission de son conjoint dans un établissement de soins et les frais inhérents à son nouvel hébergement, le couple n'arrivait plus financièrement. La dame a donc fait une demande à la RPA pour emménager dans un 3½, plus petit et moins dispendieux, mais elle n'a pas réussi à s'entendre avec la Direction.

Voyant ses ressources financières diminuer, la dame a contacté le CAAP. Nous avons d'abord organisé une rencontre avec la Direction. Deux demandes ont été adressées à la RPA, soit un logement plus petit et une réduction des coûts des services. La première demande a finalement été prise au sérieux en ce qui a trait à la relocalisation, mais la dame devait attendre qu'un logement se libère. Cela faisait déjà plusieurs mois qu'elle vivait cette situation; afin de s'assurer qu'elle soit priorisée lorsqu'un 3½ pièces serait disponible, elle a sollicité l'aide de la CPQS.

Par ces deux démarches, la dame a eu la confirmation qu'elle pourra emménager dans un logement 3½ pièces, qui de plus fait partie des logements subventionnés fixant le coût du loyer à 25% de ses revenus. Elle a reçu un avis écrit lui confirmant qu'elle était la première personne sur la liste d'attente et, par la suite, un second avis écrit l'informant de la date à laquelle elle pourra s'installer dans son nouvel appartement, ce qui lui vaudra des économies de plusieurs centaines de dollars par mois. La démarche de plainte a également permis à la CPQS de sensibiliser la Direction concernant son attitude qui, selon la dame, était teintée de condescendance à son égard.



Statistiques sur nos services

Données du service d'information collective

Conscients de l'importance de s'assurer que la population soit la mieux renseignée possible sur l'existence de notre organisme et surtout les différents services que nous pouvons lui offrir, incluant les personnes locataires dans des résidences privées pour aînés (RPA), nous avons priorisé au cours de la dernière année la tenue de séances d'information.

C'est ainsi que la quasi-totalité des RPA ont été visitées, cela pour toute la Gaspésie et également les Îles-de-la-Madeleine. Nous avons pu constater l'importance de bien renseigner les résidents sur leurs droits et obligations en tant que locataires d'une RPA.

Comme dans la population en général, bien souvent, plusieurs ne connaissent pas tous leurs droits en tant qu'usagers requérant des services de santé et des services sociaux. Il nous est arrivé à plusieurs occasions d'avoir été sollicités, séance tenante, par des personnes aux prises avec certaines situations problématiques de services reçus ou attendus, pour ne pas nommer l'absence de médecin de famille malgré une demande pour en avoir un, mais qui tarde à aboutir.

Évidemment, arriver à se faire connaître le plus possible est un travail récurrent qui demande la répétition périodique de ces séances d'information et nous entendons bien le faire, en tenant compte du quotidien de l'organisation de notre travail car nous n'avons pas de ressource spécialement attirée à la promotion de nos services. Toutefois, l'entrée en fonction dans notre équipe d'un conseiller bilingue, monsieur Louis-Marc Roy, nous permet dorénavant d'offrir des séances d'information auprès de groupes anglophones.

Sur demande, le CAAP-GÎM offre également des conférences destinées au grand public.

25. Clientèle - Séances d'information

En 2023-2024: 27 En 2024-2025: 700

26. Clientèle - Activités destinées au grand public

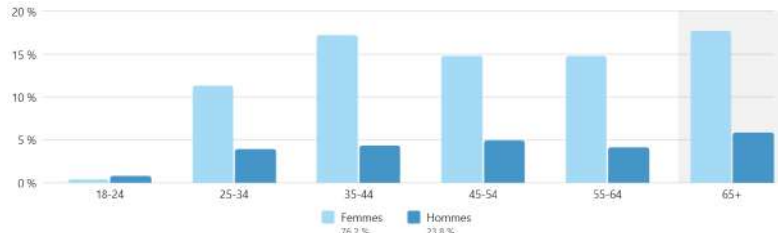
Le tableau ci-contre dénombre le nombre de personnes touchées par nos activités « grand public », comme les campagnes publicitaires dans les radios et médias de la région, ainsi que lors de nos présences à différents Salons et Kiosques un peu partout en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine.

Activité grand public	200 303
Activité médiatique	190 569
Autres	7 431
CAAP sur le BAIL	1 004
Kiosque	250
Salon	1 049

Nos réseaux

Facebook

Nous sommes toujours actifs sur les réseaux (Facebook). Dans la dernière année, 1,6 k de personnes ont visité notre page Facebook. 37 personnes de plus se sont abonnées à notre page. Nous pouvons observer que 76,2 % des femmes et 23,8 % des hommes réagissent à nos publications.



Bonification de notre site internet

Nous avons fait actualiser notre site internet par la compagnie *Solution Infomédia*. Nos remerciements à madame Laurie Miousse pour la mise à jour des informations* et la conception graphique du site.

*Certains changements seront apportés en lien avec la LGSSS



Activités médiatiques et publicité radio

Madame Julie-Karine Fortin, conseillère adjointe à la qualité, a participé à un entretien à BLEU FM, le 14 juin 2024, dans le cadre de la Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Monsieur Gérald O'Connor, directeur général par intérim, a donné une entrevue avec Télévag, ce qui a sollicité beaucoup d'interactions sur notre page Facebook avec 645 vues et plusieurs partages.

[Écoutez l'entrevue de madame Julie-Karine Fortin](#)

[Écoutez l'entrevue de monsieur Gérald O'Connor](#)



Appréciation de nos services

Appréciation des services du CAAP-GÎM

Afin d'assurer une offre et une prestation de services de qualité et dans une perspective d'amélioration continue de nos interventions, nous procédons à un sondage permettant de connaître l'appréciation de la clientèle à l'égard de l'assistance et de l'accompagnement reçus. Ce sondage est réalisé auprès des personnes ayant reçu des services en cours d'année, dont les démarches sont maintenant complétées et le dossier fermé. Trois modalités de sondage sont utilisées; selon le choix exprimé par la personne, elle est contactée soit par téléphone, par la poste ou par courriel avec un lien vers un sondage en ligne.

Selon une échelle à quatre niveaux d'appréciation, la valeur 4 étant maximale, le CAAP-GÎM obtient une note globale de **3.91**

Éléments sur lesquels nos services ont été évalués :

- L'accueil du personnel: **3.96**
- Le respect et la considération manifestés: **3.96**
- Le temps accordé à la personne: **3.79**
- La compréhension du problème et des besoins de la personne: **3.92**
- Les informations et les explications données: **3.88**
- Le délai de réponse: **3.96**
- Le suivi régulier du dossier: **3.88**

100 % des répondants recommanderaient le CAAP-GÎM à un proche éprouvant des difficultés en lien avec les services de santé/services sociaux ou les conditions relatives à son bail en RPA.

Quelques témoignages de nos clients

Ce serait bien que toutes les personnes qui ont des problèmes qui paraissent insolubles contactent le CAAP.

C'est parfait sur toute la ligne. Sans (conseiller-ère), avec le Centre jeunesse ce ne serait pas comme c'est maintenant.

Je lui donnerais 101%. J'ai grandement apprécié la clarté des informations et tout. Une personne est très professionnelle.

Je suis très satisfait. Les communications sont claires, le suivi régulier. Excellent!

Espérons que ça va continuer. Ça rend bien des services à tous.

J'ai reçu un service hors pair. C'est la personne la plus efficace et la plus respectueuse de tous.



Mots de nos partenaires

Nous informons tous les usagers qui portent plainte ou sollicitent notre intervention de l'existence du CAAP et des services offerts. Ils sont d'un grand support pour rassurer les usagers face à la démarche de plainte, mais aussi pour les aider à clarifier leurs attentes et bien exposer les faits ayant menés à leur insatisfaction. Leur aide est grandement appréciée des usagers qui recourent à leurs services puisque ceux-ci se sentent soutenus et épaulés dans cette démarche qui peut s'avérer source d'anxiété et de stress pour plusieurs. Nous avons une belle collaboration avec le CAAP et nous travaillons ensemble à améliorer la fluidité de nos échanges, toujours dans l'idée d'améliorer la qualité des services aux usagers. Longue vie à cette précieuse collaboration!

Caroline Plourde, CPQS - CISSS de la Gaspésie

Nous sommes extrêmement reconnaissants de collaborer avec l'équipe du CAAP-GIM, que ce soit dans le cadre de la mission de la FADOQ-GIM afin d'informer nos 8 700 membres sur le rôle essentiel du CAAP, ou encore pour des références et un travail en étroite collaboration sur des dossiers individuels auprès de personnes résidant en RPA avec nos travailleuses de milieu pour aînés. Nous bénéficions toujours d'un service courtois et professionnel de la part de l'équipe, dont le professionnalisme et l'efficacité ne sont plus à démontrer. Nous recommandons à toute la population de faire appel à leurs services en cas de besoin. Leur accompagnement est rapide, confidentiel et toujours offert dans le plus grand respect des capacités de chacun. Bonne continuité à toute l'équipe, et bonne AGA !

Marilyn Arsenault, DC - FADOQ GIM

Le CAAP est un partenaire de choix. Jade est professionnelle, compétente, empathique et très humaine. Elle a le bien-être des usagers très à cœur et sait écouter et mettre en confiance chacun d'entre eux. Cette collaboration est un gros plus pour nos aînés ainsi que pour moi, intervenante de milieu.

Annik Gallant, travailleuse de milieu - CCB Ascension-Escuminac

Tout au long de l'année, j'ai eu le plaisir de participer à quelques tournées d'information dans plusieurs RPA, en collaboration avec le CAAP. Ces visites ont permis de faire connaître le Centre de justice de proximité et notre nouveau service d'accompagnement en droit notarial (ADN), dans une atmosphère conviviale. Le CAAP était également présent pour faire connaître ses services, en particulier pour accompagner les résidents concernant leurs insatisfactions liées aux services de santé et les problématiques liées aux baux de résidence pour aînés. Ces rencontres ont permis d'établir un véritable lien humain avec des personnes qui, souvent, n'osent pas solliciter seules un service juridique. Grâce à notre collaboration avec le CAAP, nous avons pu les rejoindre directement, ce qui a fait toute la différence.

Mme Claude Lapointe, DC - Centre de justice de proximité CCM

Pour le Centre Accalmie, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes GIM demeure un partenaire essentiel pour aider toute personne ayant vécue certaines difficultés avec les différents services en santé et services sociaux. Une équipe dynamique et professionnelle qui a toujours su répondre aux besoins d'accompagnement des personnes que nous recevons. Et bien souvent, ils ont aussi aidé les membres de notre équipe de travail pour mieux comprendre les rouages de la protection des droits des personnes qu'importe leurs origines et défis. Merci à cet organisme qui est un incontournable pour aider réellement les personnes à retrouver du pouvoir sur leur vie !

Dominique Bouchard, DC - Centre Accalmie de Pointe-à-la-Croix

La collaboration entre nos secteurs d'activités se distingue par sa fluidité, son ouverture et la qualité des échanges. Elle facilite concrètement notre travail au quotidien et nous permet d'agir de manière plus cohérente et efficace. La présence d'intervenants disponibles, à l'écoute et ouverts à la concertation, crée un véritable climat de confiance et de partenariat. Cette belle synergie entre nos équipes représente un soutien précieux pour mieux accompagner les personnes qui traversent des situations difficiles, particulièrement celles dont les droits n'ont pas été respectés.

Katherine Cyr, Intervenante - Droits et recours Santé Mentale Centrale CCM



En conclusion

Ce que les résultats et les statistiques ne dévoilent pas

Notre organisme a pour territoires celui de la Gaspésie et celui des Îles-de-la-Madeleine.

En ce qui concerne celui de la Gaspésie, ce dernier ne compte pas moins de 700 kilomètres à parcourir, ce qui représente un énorme défi au niveau de l'organisation du travail. En effet, il n'est pas rare qu'un dossier d'un client requiert quelques rencontres physiques, car bien que nous utilisions au maximum les moyens de communication à distance, des déplacements des conseillers-ères ne peuvent être évités. Nous avons prévu l'organisation du travail en différents secteurs, soit une conseillère à temps complet pour la Baie-des-Chaleurs et le début de la Matapédia, un conseiller à temps partiel pour le secteur de Rocher-Percé et une conseillère à temps complet pour la Côte-de-Gaspé et la Haute-Gaspésie. En agissant ainsi, nous avons minimisé en autant que possible les déplacements lors desquels, bien entendu, le conseiller ou la conseillère ne peut vaquer à ses occupations habituelles. Donc, pour la Gaspésie, la grandeur du territoire représente tout un défi à relever, ce que nous faisons très bien malgré tout.

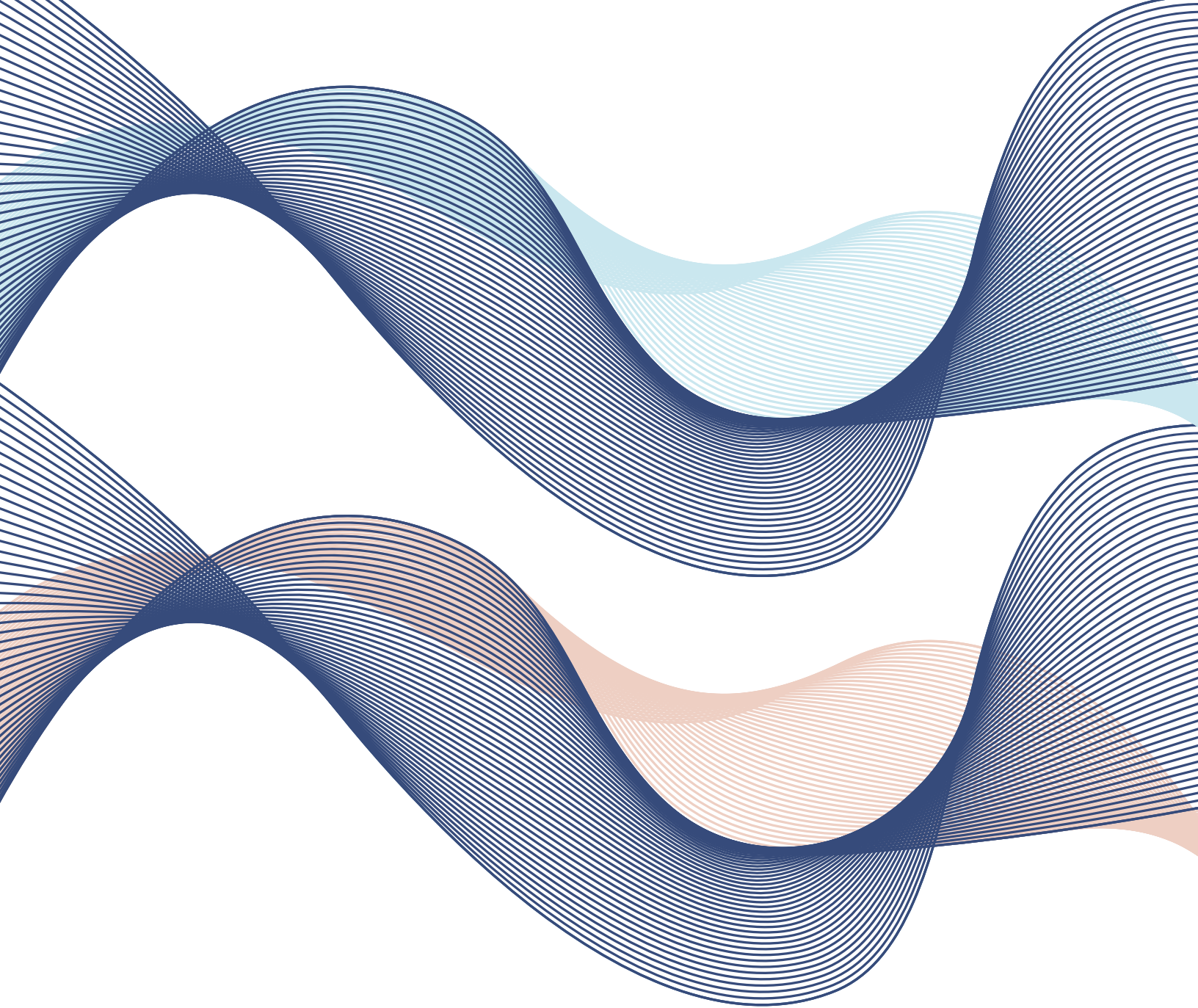
Également, pour l'exécution de nos deux mandats, soit celui se référant au régime d'examen des plaintes et celui auprès des locataires de résidences privées pour aînés (RPA), nous avons privilégié que chaque conseiller-ère assure l'ensemble des services dans son secteur respectif. Encore là, cette formule qui nous particularise a l'avantage de minimiser le temps consacré aux déplacements.

Par ailleurs, ce second secteur d'activités est très complexe car composé de beaucoup de procédures juridiques, ce qui demande des connaissances particulières qu'il faut s'assurer d'acquérir rapidement et de maintenir à jour. Le Tribunal administratif du logement (TAL), anciennement la Régie du logement, est l'organisme concerné par le mandat CAAP sur le Bail et son accès est de beaucoup favorisé lorsque nous pouvons le faire directement dans un Centre de services. Or, pour toute la région, il y a seulement un point de service du TAL à Gaspé et aucun ailleurs dans les autres MRC, ni même aux Îles-de-la-Madeleine. Cette situation oblige donc les conseillers-ères à utiliser au maximum les services en ligne, devant alors redoubler de vigilance pour ne rien oublier au départ, ne pouvant compter sur les services d'une personne présente physiquement pour valider la documentation et ainsi s'assurer d'offrir à la clientèle un service impeccable, afin de bien répondre à leurs attentes, un engagement qui nous tient tellement à cœur.

Maintenant, en ce qui concerne les Îles-de-la-Madeleine, bien que nous n'ayons pas de ressource en place physiquement, nous sommes en mesure de leur offrir en tout temps les services requis, et cela à distance. Cependant, lorsque la situation le nécessite, par exemple plusieurs dossiers actifs en même temps qui requièrent des rencontres, nous prévoyons alors le déplacement d'un membre du personnel. Ainsi, nous nous assurons d'offrir aux gens des Îles des services de qualité comparables à ceux offerts en Gaspésie.

Nous devons également composer avec deux centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), soit celui de la Gaspésie et celui des Îles, avec leur équipe respective dédiée au traitement des plaintes.

Voilà pourquoi nous tenions à faire connaître ces particularités car elles ont beaucoup d'impact sur l'organisation de nos services afin de nous assurer de remplir avec rigueur et professionnalisme nos deux mandats ainsi que toutes les activités qui en découlent. Merci et à l'an prochain.



CAAP-GÎM

11, rue de la Cathédrale, bureau 201, Gaspé (Québec) G4X 2V9

Téléphone : 418 368-7433

Sans frais : 1 877 767-2227 ou 1 866 574-0227

Télécopieur : 418 368-6991

Courriel : info@caapgim.com

Site internet : www.caapgim.com