



Rapport annuel 2025-2026



**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-GIM)**

Textes

**Julie-Karine Fortin, directrice générale
Israël LeGuédard, président du conseil d'administration
Jade Landry Parent, conseillère**

Statistiques: clientèle et services

Julie Karine Fortin, directrice générale

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 de la directrice générale	4.
Population et territoires desservis	5.
Mission et valeurs	6.
Mandats	7.
Santé Québec et la LGSSSS.....	8.
Nos services	9.
Gouvernance et conseil d'administration	13.
L'équipe	14.
Vie associative et implication	15.
Activités de perfectionnement	18.
Statistiques sur nos services	19.
Nos réseaux et activités médiatiques	26.
Appréciation de nos services	27.
Témoignages	28.

Mot du président et de la directrice générale



*Julie Karine Fortin,
directrice générale*

C'est avec un grand plaisir et beaucoup d'humilité que j'écris ces lignes, étant nouvellement nommée directrice générale du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GIM). Une chose est sûre, c'est que nous bénéficions d'une équipe de travail engagée et d'un conseil d'administration solide, dont plusieurs font partie de notre belle famille depuis plusieurs années.

J'ai donc la chance de pouvoir compter sur leur expérience, leur dévouement et leur passion pour notre mission. Et la dernière année nous l'a à nouveau prouvé!

En effet, nous avons été très présents sur tout le territoire et nous aspirons à continuer de l'être autant que possible pour chacune des MRC de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. L'an passé, nous avons tout mis en oeuvre pour être présents dans les RPA, par la distribution de calendriers et par des séances d'information. Cette année, nous avons misé sur la prévention, entre autres en rencontrant un maximum de Club 50+ et de Club FADOQ pour une séance d'information ou tout simplement pour un bon dîner et une belle jasette! Pour ces projets, nous avons pu compter sur l'aide des précieuses ITMAV!

Encore cette année, on constate une augmentation de nos assistances directes à la personne. Notre petite équipe a réussi à offrir un service diligent et de qualité.

Des remerciements sincères à nos membres du conseil d'administration, nos bénévoles, nos dévoués employés et nos membres. Un grand merci également à notre Fédération et au CAAP Côte-Nord, qui nous sont d'un soutien combien apprécié! Et merci à nos clients pour votre confiance, c'est pour vous qu'on existe! On ne peut passer sous silence le travail colossal réalisé par notre directeur par intérim des 2 dernières années, Gérald O'Connor. Tu as été d'un professionnalisme remarquable et reste pour nous d'un support indéniable.



*Israël LeGuédard,
président*

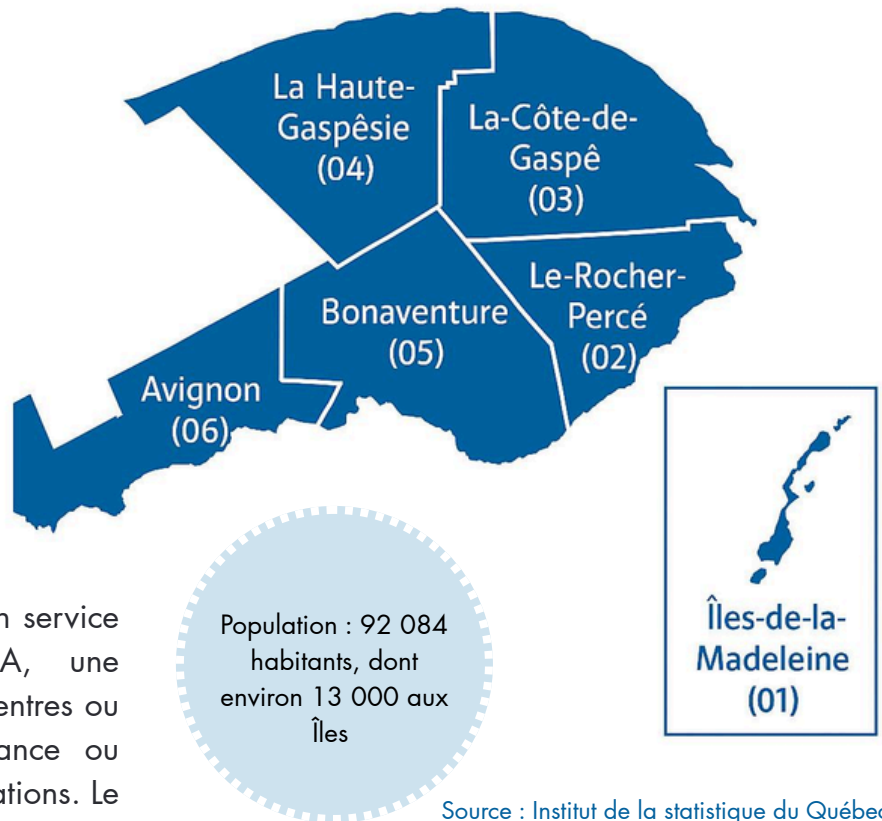
*Julie Karine Fortin
Israël LeGuédard*

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.

Organisation

Notre région compte 2 centres intégrés de services de santé et de services sociaux (CISSS). Chacun des CISSS encadre les activités des ressources intermédiaires (RI), de type familial (RTF) ou à assistance continue (RAC) liées par entente avec eux.



Le CISSS de la Gaspésie en détails

4 hôpitaux, 17 CLSC, dont 3 offrent un service d'urgence, 7 CHSLD/USLD/MDAMA, une clinique dentaire et une vingtaine de centres ou points de service jeunesse, dépendance ou réadaptation, soit un total de 51 installations. Le CISSS a aussi un droit de regard sur les 33 résidences privées pour aînés (RPA) du territoire.

Source : Institut de la statistique du Québec (données 2025)

Le CISSS des Îles en détails

1 hôpital, 1 CHSLD, 1 centre de réadaptation en DI-TSA et 4 CLSC répartis à travers l'archipel. À noter qu'aux Îles on retrouve 3 résidences privées pour aînés (RPA).

Par ailleurs, toutes les organisations liées au réseau de la santé et des services sociaux sont assujetties au régime d'examen des plaintes (REP) et la population peut requérir les services du CAAP-GIM pour une démarche les concernant.

Le vieillissement de la population

La population des personnes âgées de 65 ans et plus, gaspésienne et madelinienne, est en augmentation constante. D'ici 2041, la proportion de personnes âgées de 75 ans et plus aura augmenté considérablement et celle des 85 ans et plus aura triplé, passant de 3 % à 9 %.

Sources : CISSS de la Gaspésie et CISSS des Îles

Mission et valeurs

Mission

La mission du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GIM) 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.

Valeurs

Afin d'assurer le respect de l'utilisateur dans sa démarche, le CAAP Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine a adopté les valeurs suivantes :

1

Le respect, est solidement ancré dans la culture organisationnelle. En plus d'une attitude d'écoute et d'accueil, respecter l'autre, c'est faire preuve d'ouverture et d'empathie en toutes circonstances.

2

Le professionnalisme, autant dans ses relations avec autrui empreintes de compétence et de crédibilité que dans son approche avec sa clientèle, le professionnalisme est au centre des préoccupations du CAAP-GIM.

3

L'engagement, en plus de l'équipe qui est engagée et mobilisée au service de la mission de l'organisation, la clientèle l'est également à l'égard de sa propre situation dans une perspective d'autonomisation puisque l'utilisateur demeure le maître d'œuvre de sa démarche.

4

La confidentialité. Compte tenu de la teneur des opérations du CAAP-GIM, les plaintes des usagers sont traitées avec discrétion et en fonction des règles de confidentialité édictées par la loi.

5

L'accessibilité. Tous nos services sont accessibles gratuitement et nous assurons une présence dans toute la région de la Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine, dans des lieux adéquats et en fonction d'un horaire souple.

Nos mandats

Dans le réseau de la santé et des services sociaux

Le CAAP-GIM est l'organisme communautaire régional qui est là pour aider et accompagner les personnes qui sont insatisfaites des services reçus, ou non reçus, dans un établissement relié au secteur de la santé et des services sociaux. Notre mandat, provenant du ministère de la santé et des services sociaux, est d'assister un usager ou son proche dans une démarche de plainte, dans le but de régler une problématique dans le domaine de la santé et des services sociaux, incluant les services offerts dans une RPA. Notre organisme intervient, sur demande, pour soutenir les personnes dans leurs démarches.

Nos fonctions sont décrites dans la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS) à l'article 726. Celle-ci vient donc confirmer à nouveau nos services; soit notamment, informer et orienter la personne dans le Régime d'examen des plaintes, l'aider à clarifier les motifs de sa plainte et à la rédiger, au besoin, l'assister et 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)

Suite à une entente conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et la Société d'habitation du Québec (SHQ), le CAAP-GIM offre aussi un service d'information, d'assistance et d'accompagnement auprès des locataires en résidence privée pour aînés et leurs proches. Notre rôle est d'informer les personnes concernant leurs droits et leurs obligations en vertu du bail signé ou à signer et de les accompagner dans les démarches qu'elles choisiront de faire afin de tenter de régler à l'amiable des différends entre le dirigeant de la RPA et elles. Nous sommes aussi là pour l'aîné qui aura à se préparer si une requête est déposée au Tribunal administratif du logement (TAL).

Modification du bail

Depuis le 1er janvier 2026, des modifications ont été apportées au Bail de logement. Avant cette date, la hausse de loyer en RPA était calculée sur le loyer total. Dorénavant, une hausse est possible sur le loyer de base ET une hausse est possible sur les services qui se rattachent à la personne même du locataire. Donc, deux montants (ou deux pourcentages) distincts doivent être clairement indiqués sur le nouveau formulaire "avis de modification de bail". De plus, la méthode de calcul des hausses par les propriétaires a également changé. Les CAAP sont là pour vous informer sur les nouvelles dispositions de la Loi et ses applications.

Santé Québec et la LGSSSS

Le 1er décembre 2024 est entrée en vigueur la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS) et avec elle, Santé Québec, constituant une personne morale mandataire de l'État. Son mandat principal est la coordination des opérations du réseau. Tous les établissements publics sont maintenant sous la gouverne de Santé Québec, qui octroie également les autorisations requises pour les centres médicaux spécialisés, les résidences privées pour aînés et diverses autres organisations.

Le bureau de la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, madame Martine Gosselin, est rattaché à Santé Québec.

Les buts recherchés par Santé Québec sont entre autres d'harmoniser les pratiques locales et d'assurer la mise en place des orientations ministérielles.

Cette nouvelle structure de gouvernance qu'est Santé Québec fait en sorte que les présidents-directeurs généraux des établissements et les conseils d'administration d'établissement relèvent maintenant de cette entité.

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) en établissement sont aussi dorénavant nommés par le conseil d'administration de Santé Québec et non plus par le conseil d'administration de leur établissement. De ce fait, les CPQS sont responsables envers le commissaire national de l'exercice des fonctions qui leur incombent en vertu de la LGSSSS. Il en est de même des médecins examinateurs.

Quant à la personne détenant le titre et les fonctions de commissaire national, elle est nommée par le gouvernement.

Cela dit, les droits des usagers restent essentiellement les mêmes et le droit de porter plainte est évidemment maintenu.

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 a été confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux en 1994. Et depuis 2019, dans le cadre d'un second mandat financé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et la Société d'habitation du Québec (SHQ). Les services du CAAP-GIM sont gratuits, professionnels, confidentiels et adaptés à la situation de chaque personne.

Service d'information

Réseau de la santé et des services sociaux

Le CAAP-GIM offre un service d'information à toute personne ayant des questions sur les services de santé, les services sociaux, les soins et services en RI, RTF, RAC ou RPA ou tout autre questionnement en lien avec les services préhospitaliers d'urgence, les organismes communautaires et entreprises d'économie sociale liés au CISSS de leur région. Nous sommes également là pour vous aider à vous orienter dans le système de santé. Nous vous référons également aux organismes ou intervenants qui peuvent répondre aux besoins particuliers exprimés.

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

Nous offrons également un service d'information spécifique aux résidents des RPA, à leurs proches ou représentants. L'objectif est de les renseigner sur leurs droits et obligations en tant que locataire et signataire d'un bail; par exemples, un article du Code civil du Québec ou de la Loi sur le Tribunal administratif du logement relatif à leur situation, de l'information sur les recours possibles et sur l'aide et le soutien que peut leur apporter le CAAP dans la démarche que le client décidera de suivre.

Nous sommes là pour vous écouter, vous aider à cibler vos besoins et les moyens pour y répondre, vous informer sur toute question relative au bail et au fonctionnement d'une RPA, et s'assurer que cette information soit claire, accessible et comprise.

Séance d'information collective

- Sur les droits en santé/services sociaux, sur les recours possibles dont la démarche de plainte, sur le cheminement dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP);
- Sur les droits et responsabilités des résidents/locataires en RPA, les baux, les procédures légales et administratives, les champs de compétence du Tribunal administratif du logement (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-GIM 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 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

Notre service de soutien-conseil est là pour les situations où une plainte n'est pas la démarche choisie ou appropriée. C'est le cas par exemple pour une demande d'accès à un dossier médical, une aide apportée pour avoir accès à un service ou tout simplement une recherche que l'on fera pour le client.

Une demande d'accès à l'information peut être requise pour un client qui se questionne sur les soins ou médicaments qu'il a reçus pendant une hospitalisation.

L'aide apportée pour avoir accès à un service peut se traduire par un appel qu'on fera auprès du CLSC ou d'une autre instance, en présence de l'usager autant que possible, afin qu'il puisse faire sa demande d'aide ou de service, par exemple pour des soins à domicile ou de l'équipement de réadaptation.

Une recherche effectuée pour un usager ou un proche peut être en lien avec un programme d'aide financière, une recherche sur un diagnostic reçu, un équipement adapté, etc.

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

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
- Apporter un soutien au locataire pour la rédaction de sa mise en demeure
- 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
- Soutenir le locataire pour la constitution d'un dossier de preuves
- Participer à l'audience du TAL en étant accompagnateur pour le locataire.

Nos services

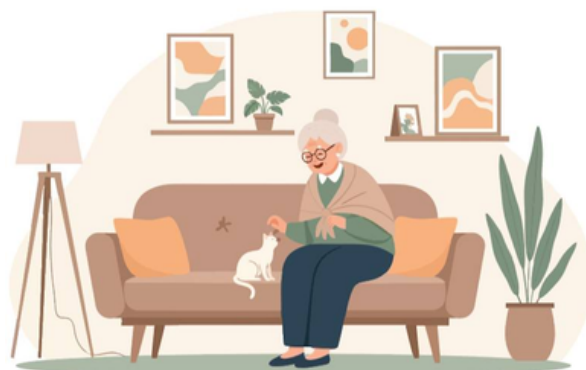
Service d'assistance et d'accompagnement

Accompagnement au TAL

Notre accompagnement lors d'une situation soumise en demande auprès du Tribunal administratif du logement varie en fonction des besoins du client. Nous pouvons aider à la préparation des preuves, être présent aux audiences et/ou rencontres de conciliation, préparer le client à l'audience à venir et l'aider dans le respect des échéanciers précis qu'exige la Loi sur le Tribunal administratif du logement, ainsi qu'aider à la rédaction de documents et complétion de formulaires.

LE BAIL EN RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS

Droits et obligations des locataires en RPA



Gouvernance et conseil d'administration

Conseil d'administration

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



Photo: (2025) Madame Marcy Buttle, madame Jo-Ann Bérubé, monsieur Israël LeGuédard et madame Murielle Shaw en présence de Fred la Marmotte

En 2025-2026, le conseil d'administration du CAAP-GIM a tenu sept (7) réunions régulières, en plus de plusieurs consultations électroniques auprès des administrateurs.

Pour s'assurer de bien exercer son rôle stratégique au sein de l'organisation, le conseil d'administration s'assure du respect des principes de l'imputabilité, de la solidarité, de l'intégrité, de la délégation et de la pérennité. En soi, il est le gardien de la mission, de la valeur intrinsèque et de l'ADN de l'organisation. Il élabore la vision de l'organisme et en est le gardien.

La dernière assemblée générale annuelle (AGA) a eu lieu le 6 juin 2025, à l'hôtel Ritel de Percé ; nous avons été heureux d'accueillir dix-huit (18) personnes, en plus de cinq (5) autres via la plate-forme TEAMS. Lors de cette réunion, madame Jo-Ann Bérubé et monsieur Israël LeGuédard ont accepté un renouvellement de leur mandat d'administrateur pour une période additionnelle de deux ans. Notons qu'à cette occasion, nous avons été honorés de la présence de madame Sophie-Anne Girardin, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Îles, et de Dre Catherine Bich, médecin examinateur. Cette dernière a pu informer les personnes présentes de certains éléments de nouveauté dans la LGSSSS, entre autre. Nous la remercions de sa participation. Une présentation fort intéressante!

Rappelons qu'en vertu de nos règlements généraux, chacun des administrateurs du CAAP-GIM doit détenir le statut de membre régulier de l'organisme et être issu de la communauté. Ce sont d'abord des personnes qui ont à coeur la vision et la raison d'être de l'organisation, qui possèdent une expertise dans des questions légales et comprennent que leur apport respectif constitue une valeur ajoutée à l'ensemble organisationnel.

L'équipe

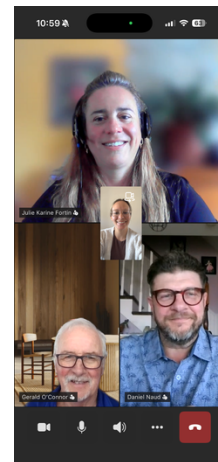
Présentation de l'équipe permanente

- **Madame Julie Karine Fortin**, directrice générale (du bureau de Gaspé)
- **Monsieur Gérald O'Connor**, conseiller à la direction générale (du bureau de Gaspé)
- **Madame Jade Landry Parent**, conseillère (du bureau de Bonaventure)
- **Monsieur Daniel Naud**, conseiller (services à distance)
- **Madame Céline Labossière**, conseillère (services anglophones, sur appel)
- **Madame Lorraine Thibault**, ressource externe en secrétariat

Monsieur Naud est un conseiller du CAAP Côte-Nord. Durant l'année, il s'est ajouté à notre équipe à temps partiel. Sa disponibilité nous a été d'une grande aide, considérant le départ à la retraite de notre estimée madame Christiane Gervais, conseillère. Bonne retraite très méritée!

Rencontres d'équipe

Nos rencontres d'équipe hebdomadaires, tenues par vidéoconférence, permettent de partager l'information liée à notre mission, d'assurer le suivi des dossiers, d'organiser le travail et de planifier les séances d'information. L'équipe est consultée régulièrement sur l'organisation et l'orientation des services.



L'accessibilité à nos services

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.

Voici les coordonnées de nos bureaux:

- Siège social: 11, rue de la Cathédrale, bureau 201, Gaspé (Québec) G4X 2V9
- Point de service dans la Baie-des-Chaleurs: 169, avenue de Grand Pré, Bonaventure (Québec) G0C 1E0

Vie associative et implication

Vie associative

Le CAAP-GIM compte maintenant 45 membres réguliers, 7 nouvelles personnes s'étant jointes à nous en cours d'année 2025-2026. Nos membres, réguliers ou partenaires, proviennent des six (6) MRC ou territoire de la région, dont la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine.

Implication du CAAP

L'implication du CAAP-GIM se déploie sous plusieurs facettes:

La Fédération des CAAP (FCAAP)

- Le CAAP-GIM demeure pleinement engagé dans la vie associative et collaborative de la Fédération des CAAP (FCAAP);
- Notre équipe a pris part au Congrès annuel de la FCAAP à Bécancour (juin 2025) et aux rencontres et formations à Bromont (octobre 2025);
- Soulignons l'implication de la Direction à la Table des directeurs généraux (DG) des CAAP;



Rencontre avec l'équipe du commissariat aux plaintes du CISSS de la Gaspésie, en la présence de la directrice de la FCAAP, en septembre 2025, à Gaspé.

Partenaires du Régime d'examen des plaintes (REP)

Dans le cadre de notre mandat REP, notre collaboration avec les Commissariats des CISSS, les médecins examinateurs, le Protecteur du citoyen et aussi les comités de révision est très importante; nos échanges avec les différents acteurs du REP sont réguliers.

Les résidences privées pour aînés (RPA)

- Nous poursuivons notre précieuse collaboration avec la conseillère cadre à la qualité des milieux de vie - RPA - Direction qualité, évaluation, performance et éthique du CISSS de la Gaspésie;
- Dans le cadre de notre mandat CAAP sur le Bail, il importe de souligner la précieuse collaboration des préposés aux services du TAL, au bureau régional de Gaspé;
- Nous avons eu la chance d'offrir une séance d'information sous forme de vidéoconférence sur le Bail et les droits des locataires en RPA auprès des intervenants du CISSS de la Gaspésie (octobre 2025);
- L'équipe a procédé à une distribution de calendriers d'information sur les droits sur le territoire de la Gaspésie: un outil de sensibilisation accessible et pratique.

Vie associative et implication

Organismes communautaires et comités

Les bienfaits de l'entraide communautaire n'est plus à démontrer, et c'est pour cette raison que nous tenons à développer et conserver des liens de collaboration avec plusieurs organismes et comités pouvant répondre à différents besoins observés chez la clientèle, tels que :

- Les comités d'usagers du CISSS;
- Les comités milieu de vie en RPA;
- Le comité d'usagers - volet jeunesse;
- La FADOQ;
- Le Centre Info-Justice de la Gaspésie-Les Îles;
- La table régionale de concertation des aînés;
- Les centres d'action bénévole;
- Les organismes de défense de droits des usagers (DRSM, Ass. TCC-AVC, OPHQ, etc);
- Vision Gaspé-Percé now;
- CASA (Comité d'Action Sociale Anglophone);
- Le comité autonome accessibilité logement - Côte-de-Gaspé;
- Les travailleuses de milieu pour aînés (ITMAV);
- Coop Accès Travail GIM;
- ACEF (Association Coopérative d'Économie Familiale);
- Médias régionaux et la télévision communautaire;

Notons également que monsieur Gérald O'Connor siège au CA du Centre Info-Justice GIM (depuis juillet 2025).

Tables de concertation

L'équipe siège à l'ensemble des Tables de concertation du territoire de la Gaspésie. Cette implication permet également de participer à différents comités de travail issus de ces tables, selon les projets en cours. Au cours de l'année, madame Julie Karine Fortin a notamment pris part à l'un de ces projets à venir, soit le tout premier Salon des aînés de Côte-de-Gaspé.

Diverses activités et collaboration

- Tournée des clubs 50 ans et plus du territoire gaspésien (printemps-automne 2025);
- Salon des aînés de Paspébiac (mai 2025) et de Rocher-Percé (juin 2025);
- Kiosque tenu en Haute-Gaspésie lors de la journée internationale de la sensibilisation à la maltraitance, en collaboration avec la Table de bientraitance de la Haute-Gaspésie (juin 2025);
- Kiosque avec Info-Justice au centre d'achat de Chandler pour la journée internationale de la sensibilisation à la maltraitance (juin 2025);

Vie associative et implication

Diverses activités et collaboration (suite)

- Tournée des RPA participantes avec monsieur Yves Lardon, coordonnateur en proche aide CISSS de la Gaspésie pour la présentation d'une activité bienveillance avec les aînés (juin 2025)
- Séance d'information Cap sur les aînés à Paspébiac (septembre 2025);
- Séance d'information aux familles proches aidantes (septembre 2025);
- Tournée des Clubs FADOQ (printemps et automne 2025);
- Kiosque dans le cadre de la journée internationale des aînés lors d'un après-midi musical organisé par la FADOQ (octobre 2025);
- Kiosque au Cégep de Carleton-Sur-Mer par madame Jade Landry Parent (janvier 2026);
- Rencontre d'information sur nos services à la Maison de la Famille de Bonaventure (février 2026);
- Dîner du Club FADOQ Rock Fournier de Grande-Vallée, en présence de madame Julie Karine Fortin et dîner du Club FADOQ de St-Georges-de-Malbaie (février 2026) ;
- Participation à la Table régionale de concertation des aînés GIM (février 2026).



Activités de perfectionnement

Formation et perfectionnement

Notre équipe a pris part à plusieurs activités de perfectionnement, permettant à chacun des employés de consolider et d'enrichir son expertise professionnelle. En voici quelques-unes :

- Dix années d'aide médicale à mourir au Québec : ou en sommes-nous?, conférence animée par madame Ariane Plaisance, Ph. D.
- Les limites de l'accompagnement et leurs gestions, présentée par madame Isabelle Gauvin de la FCAAP et madame Michelle Lefebvre, TS.
- Le rôle de la CDPDJ, le droit des enfants en LPJ - présentée par madame Valérie Toupin-Delafontaine, conseillère en éducation et coopération à la CDPDJ
- Agir en sentinelle pour la prévention du suicide - déclinaison aînés, présentée par madame Laila Sayegh, CISSS de la Gaspésie
- Formation sur la Politique salariale du ROCGIM
- Formation sur le Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes.

Fédération des CAAP (FCAAP)

La FCAAP constitue une ressource majeure en matière de soutien et de formation. Elle offre notamment :

- des rencontres de codéveloppement, favorisant l'échange de pratiques et la résolution de situations complexes ;
- des cliniques juridiques offertes en lien avec le mandat CAAP sur le bail ;
- des conférences thématiques touchant différents aspects de nos deux mandats ;
- du support à la direction.

Tribunal administratif du logement (TAL)

Plusieurs conférences en ligne sont également offertes par le TAL afin de favoriser une meilleure compréhension du bail en résidence privée pour aînés (RPA). Voici quelques unes de ces conférences auxquelles notre personnel a assisté :

- La fixation du loyer
- Comment remplir le formulaire RN
- Comprendre son bail résidentiel.

Formation continue partagée – ENA

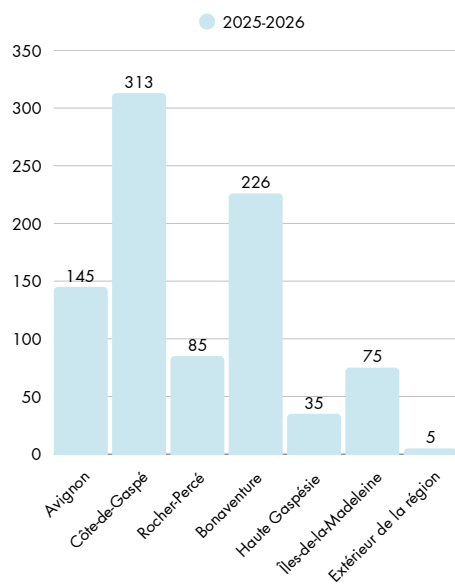
Plateforme web destinée aux partenaires de services hors réseau. Cet environnement numérique d'apprentissage permet un accès flexible et continu à du contenu spécialisé et à un large éventail de formations.

Statistiques sur nos services

L'équipe et le conseil d'administration du CAAP-GIM sont fiers de présenter les résultats statistiques relatifs aux services rendus à la population de notre grande région.

Données globales

1. Provenance de la clientèle



2. Données démographiques générales

Nous avons une augmentation globale de 25 % des demandes cette année en terme d'assistances individuelles REP et CAAP sur le bail.

Comparativement à l'an passé, la clientèle de 85 ans et plus a presque doublé et la clientèle des 18 à 34 ans a plus que doublé.

REP, certification et BAIL	0-17	18-34	35-54	55-69	70-84	85 et +	Total
Autres					4		4
Femmes	15	32	54	51	108	45	305
Hommes	12	7	41	40	58	11	169
Total	27	39	95	91	170	56	478
Comparatif avec l'an passé (2024-2025)	23	17	78	71	137	31	357

3. Bilan global des services individuels

		2024-2025	2025-2026
Services d'information	RSSS	33	52
	CAAP sur le Bail	11	16
Services d'assistance	RSSS	357	423
	CAAP sur le Bail	48	55
Gand Total		449	546

4. Nouveaux services d'assistance

	Plaintes	Signalements	Soutien-conseils	Total
2023-2024	99	N/A	165	264
2024-2025	123	9	187	319
2025-2026	156	2	171	329

Ici, les soutiens-conseils incluent les services CAAP sur le Bail.

**VOUS AVEZ
DES
DROITS
EN SANTÉ**



Statistiques sur nos services

Données des services REP

5. Services d'information individuelle

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

En 2023-2024: 31

En 2024-2025: 33

En 2025-2026: 52

6. Sujets abordés lors des services d'information individuelle

Les demandes d'information sur les services du CAAP et sur les droits des usagers représentent 47% de tous les services d'information.

Normes et critères des résidences privées pour aînés	1
Maltraitance	1
Sur le RSSS	17
Sur le régime d'examen des plaintes	16
Sur les autres recours	17
Sur les droits et responsabilités de l'utilisateur	22
Sur les services du CAAP	25
Total	99

- Un service d'information peut porter sur plusieurs sujets.

7. Motifs de soutien-conseil

Au cours de l'année écoulée, le CAAP a offert un total de 134 nouveaux services de soutien-conseil. Le motif de l'Accès à l'information constitue plus de 41 % de nos demandes en soutien-conseil.

Accès à l'information	56
Accès à un service	22
Accès à un autre recours	8
Complément à la conclusion de la plainte	18
Autres demandes	23
Changement de professionnel	1
Demande d'intercession	6
Total	134

8. Motifs d'insatisfaction pour les assistances

L'accessibilité et la continuité des services, ainsi que les soins et services dispensés dans le réseau de la santé et des services sociaux constituent les motifs d'insatisfaction les plus courants, soit 64% de ces assistances.

	Plainte	Pl.Médicale	Signalement	Soutien-conseil	Total
Accessibilité et continuité	76	4	1	110	191
Aspect financier	25	0	0	10	35
Maltraitance	0	2	1	3	6
Maltraitance matérielle ou financière	1	0	0	1	2
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	1	1	4	7
Maltraitance physique	0	0	0	1	1
Maltraitance psychologique	0	0	0	1	1
Organisation du milieu et des ressources matérielles	40	4	1	21	66
Relations interpersonnelles	26	9	1	32	68
Soins et services dispensés	60	24	1	70	155
Violation des droits	3	2	0	6	11

Statistiques sur nos services

Données des services REP (suite)

9. Droits lésés

Le droit de recevoir des services adéquats compte pour 29% des droits questionnés dans les différentes démarches. Le droit d'être informé de l'existence des services et ressources disponibles, et le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension comptent chacun pour 14% des droits concernés.

	Plainte	Plainte médicale	Signalement	Soutien conseil	Total
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 7)	39	4	1	40	84
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	37	13	0	37	87
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (LRSSS article 5-37)	5	0	0	41	46
Droit d'exercer un recours (article 19)	9	0	2	17	28
Droit d'être accompagné et assisté (article 14)	8	0	0	26	34
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 11)	6	5	0	6	17
Droit d'être représenté (article 15)	2	1	0	5	8
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 9)	6	1	0	1	8
Droit de donner ou refuser son consentement (article 12)	3	5	0	16	24
Droit de participer à toute décision (article 13)	8	9	0	19	36
Droit de porter plainte (articles 671-672-673)	12	3	0	16	31
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 8)	90	23	0	61	174
Droit de recevoir des services en anglais (article 18)	1	0	0		1
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 10)	1	3	0	4	8
Droit à l'hébergement (article 17)	3	0	0	2	5
Loi concernant les soins de fin de vie	0	0	0	2	2
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure...	1	0	2	4	7
Total	231	67	5	297	600

10. Les organisations ciblées par les démarches

	Total	%
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	85	27%
CHSLD- Centre d'hébergement et de soins de longue durée	22	7%
CHSP – Centre hospitalier de soins psychiatriques	8	2.5%
CLSC -Centre local de services communautaires	55	17%
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	63	20%
CR- Centre de réadaptation	14	4.5%
Cliniques privées (soutien conseil)	3	0%
Collège des Médecins du Québec (Soutien Conseil)	2	0%
Corporation professionnelle (Soutien conseil)	1	0%
Entreprises d'économie sociale	2	0%
Info-Santé	1	0%
GMF et les cliniques médicales	2	0%
Organisme communautaire	21	6.5%
Politique du CISSS-CIUSSS	15	4.5%
Programme du CISSS-CIUSSS	16	5%
RI- Ressources intermédiaires	5	1.5%
RTF- Ressources de type familiale	1	0%
Transport ambulancier	4	1%

- Dans la dernière année, ce sont les hôpitaux et les centres jeunesse/DPJ qui sont les principales organisations visées par les démarches de notre clientèle, pour près de 50% de toutes les assistances.

Statistiques sur nos services

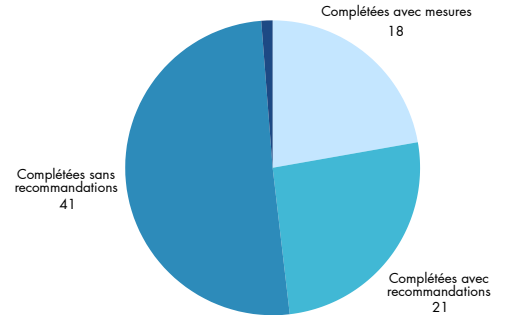
Données des services REP (suite)

11. Répartition des plaintes selon les recours

	Nombre de plaintes
Commissaire aux plaintes	106
Protecteur du citoyen	31
Médecin examinateur	19
Comité de révision / comité médecins, dentistes, pharmaciens	3
Total	159

* Ajoutons aux deux comités, les sages-femmes.

12.1 Finalité des plaintes



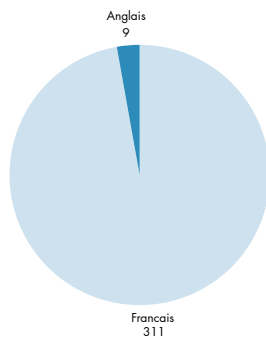
12.2 Finalité des plaintes complétées

	Avec mesure	Avec recommandation	Copie non reçue au CAAP	Sans recommandation	Total
1er recours	15	18	1	32	66
Ambulance	0	1	0	0	1
CISSS-CIUSSS	2	1	0	4	7
OC	0	0	0	2	2
CHSG	6	7	0	9	22
CPEJ	0	3	0	4	7
CLSC	5	1	0	4	10
Prog	0	2	0	5	7
CHSLD	1	2	0	2	5
CR	1	0	1	1	3
EES	0	0	0	1	1
RI	0	1	0	0	1
2e recours	3	3	0	9	15
CHSG	0	1	0	5	6
CLSC	2	1	0	1	4
CISSS-CIUSSS	0	0	0	1	1
CHSLD	1	0	0	0	1
CPEJ	0	1	0	1	2
OC	0	0	0	1	1
Total	18	21	1	41	81

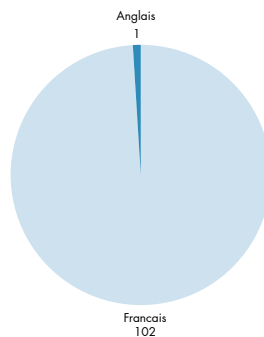
- Seulement 4 accompagnements pour des signalements en maltraitance pour 2025-2026, ce qui nous porte à croire que la grande majorité des signalements en maltraitance sont déposés directement au commissariat aux plaintes.

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

REP :



RPA(certification):



Comparatif sur 2 ans:

	Anglais	Français	Total
REP	9	311	320
Certification	1	102	103
Total	10	413	423
Comparatif avec l'an passé	11	346	357

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

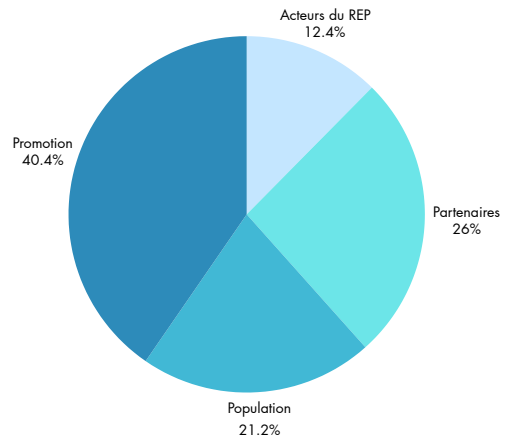
	REP				Certification			Bail			Total
	Représentant désigné	Usager	Représentant présumé	Sous-total	Résident	Représentant désigné	Sous-total	Locataire	Représentant désigné	Sous-total	
Plainte	24	117	0	14	75	5	80	0	0	0	221
Plainte médicale	4	26	1	31	0	0	0	0	0	0	31
Signalement	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Soutien conseil	11	173	1	185	28	0	28	55	2	57	270
Total	39	320	2	361	103	5	108	55	2	57	526
Comparatif avec l'an passé	38	298	11	347	59	3	62	0	0	0	409

Statistiques sur nos services

Données des services REP (suite)

15. Sources de référence

Acteurs du Régime d'examen des plaintes	31
Partenaires	65
Population	53
Promotion	101



Données des services CAAP sur le Bail

16. Services d'information individuelle

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

En 2023-2024: **11** En 2024-2025: **11** En 2025-2026: **16**

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

	A		B
Autre	5	Autre	14
Autres coûts	1	-	0
Coût du loyer	3	Coût du loyer	17
Coût des services (annexe 6)	2	Coût des services	12
Règlements internes	3	Règlements internes	15
Résiliation	0	Résiliation	2
Bail-modification en cours de bail	1	Bail-modification en cours de bail	3
Avis de modification du bail/renouvellement	1	Avis de modification du bail/renouvellement	13
Clause illégale	0	Clause illégale	5
Diminution de loyer	0	Diminution de loyer	8



20. Nouveaux services d'assistance

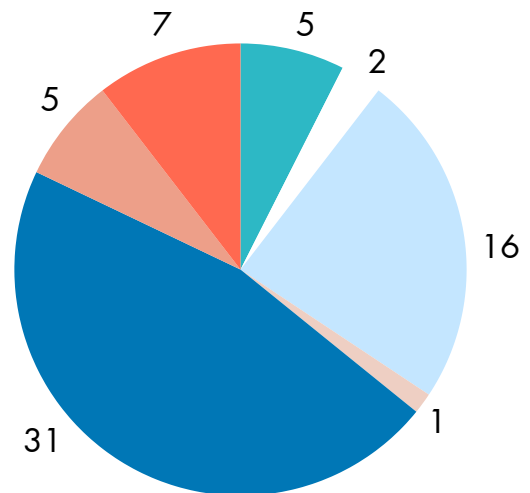
En 2024-2025: **48** En 2025-2026: **37**

Ces données 2025-2026 indiquent uniquement les dossiers ouverts à partir du 1^{er} avril 2025. Elles n'incluent donc pas l'ensemble des dossiers actifs pendant cette période, tels que les dossiers qui étaient déjà en cours en date du 1^{er} avril 2025.

Statistiques sur nos services

21. Démarches réalisées

Audience au TAL	5
Conciliation au TAL	2
Entente entre les parties	16
Soutien à la personne	31
Procédures particulières	1
Demande conjointe	5
CAAP sur le Bail	7
Total	67



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

Cette année, 55 services d'assistance CAAP sur le Bail ont été déployés à une clientèle uniquement francophone. Un de nos objectifs pour la prochaine année est de promouvoir davantage nos services auprès de la population anglophone.

23. Accompagnement des résidents/locataires en RPA

L'accompagnement offert auprès des résidents/locataires en RPA leur permet de se sentir soutenus et outillés pour défendre leurs droits. Il est souvent difficile, pour un résident, de prendre la parole auprès du propriétaire de la résidence dont il reçoit divers services tels que les repas, l'entretien ou les soins.

La présence d'un conseiller professionnel à leurs côtés, capable de les informer sur leurs droits et de leur fournir des références pertinentes — notamment des articles du Code civil du Québec ou des éléments de jurisprudence — contribue à rétablir un équilibre et à renforcer leur sentiment de confiance. Grâce à cette information et à cet appui, le résident est mieux préparé pour faire valoir sa situation et défendre sa cause de manière éclairée.

24. Temps attribué à une assistance dans un dossier CAAP sur le bail

Dans un dossier, un total approximatif de 68 heures de travail a été consacré exclusivement à des questions relevant du service CAAP sur le bail.

Dans un autre dossier, 33 heures de travail ont été consacrées uniquement à l'accompagnement concernant des enjeux liés au bail.

Statistiques sur nos services

25. Clientèle - Séances d'information

En 2024-2025: **700** En 2025-2026: **352**

26. Clientèle - Activités destinées au grand public

Ce tableau 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 dans différents Salons et Kiosques un peu partout en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine. Pour la majorité de nos activités grand public, nos deux services sont mis à l'avant-plan.

2024-2025:

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

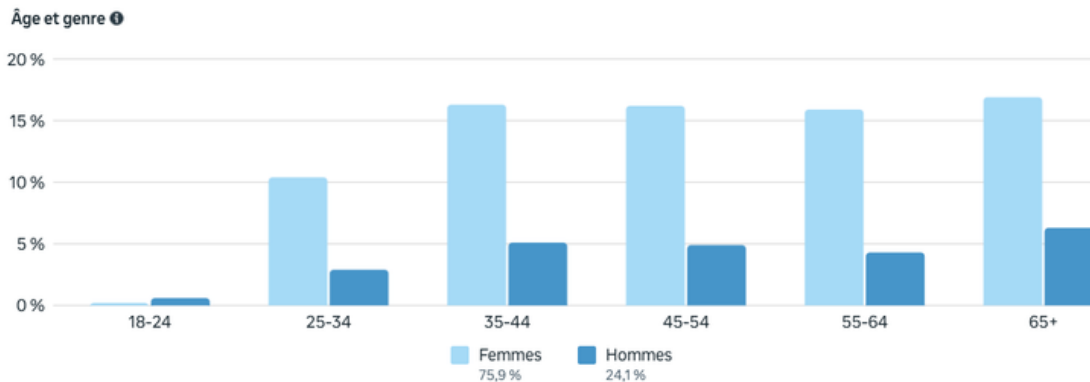
2025-2026:

Activité grand public	345 528
Activité médiatique	326 880
Autres	16 400
CAAP sur le Bail	1 603
Kiosques	245
Salon	400

Nos réseaux et activités médiatiques

Facebook

- Nous sommes toujours actifs sur la plateforme Facebook;
- Dans la dernière année, on dénombre **2.1 k visiteurs** sur notre page comparativement à **1.6 k visiteurs** l'année d'avant;
- Plus de femmes que d'hommes visitent notre page.



Activités médiatiques et publicité radio REP

- Entrevue radio réalisé par madame Julie Karine Fortin à Bleu FM, pendant le salon des aînés (juin 2025);
- Entrevue de madame Jade Landry Parent avec TÉLÉVAG sur nos services et présentation du point de service de Bonaventure (novembre 2025);
- Entrevue par monsieur Gérald O'connor portant sur nos services à la radio des Îles-de-la-Madeleine (décembre 2025);



679 vues sur facebook
Regarder l'entrevue TÉLÉVAG ici :
https://youtu.be/Hr83zrtng4l?si=dJ-WJgKEWepk1YA_

CAAP sur le Bail

- Diffusion d'informations à la Radio - Capsule CAAP sur le Bail en (avril 2025);
- Diffusion d'informations sur les 3 options possibles en cas de renouvellement de bail en RPA (février 2026), à Radio Gaspésie;
- Diffusion - infolettres et journaux - des 3 options offertes en cas de renouvellement de bail en RPA;

Vous vivez en RPA et vous renouvelez votre bail?

3 options s'offrent à vous :

- 1 Vous acceptez les modifications apportées à votre bail.
- 2 Vous refusez les modifications et vous restez dans votre logement.
- 3 Vous refusez les modifications et vous quittez la RPA.

Depuis le 1^{er} janvier 2026, l'avis de reconduction de bail doit prévoir distinctement un pourcentage d'augmentation pour le loyer et un pourcentage pour les services reliés à la personne.

Vous avez un délai d'un mois à compter de la réception de l'avis pour donner votre réponse.

LE CAAP EST LÀ POUR VOUS
Informier Aider Accompagner

caap.caap
caap

caapgim.com | 418-368-7433
info@caapgim.com | 1 866 574-0227

Consultez cette vidéo pour plus de détails.

* dans le cas où la RPA a plus de 5 ans.

409 vues sur facebook

Appréciation de nos services

Appréciation des services du CAAP-GIM

Afin d'offrir des services de qualité, nous procédons à un sondage permettant de connaître l'appréciation de la clientèle à l'égard de l'assistance et de l'accompagnement reçus, et ce, dans une perspective d'amélioration continue de nos interventions.

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 (sondage par téléphone, par la poste ou par courriel).

Cette année, aucun service n'a été jugé «insatisfaisant» ou «peu satisfaisant». Les pourcentages présentés reposent uniquement sur les niveaux de satisfaction «satisfait» et «très satisfait». Les résultats «très satisfaits» sont présentés ci-dessous.

Éléments sur lesquels nos services ont été évalués :

- L'accueil du personnel: **87%**
- Le respect et la considération manifestés: **96%**
- Le temps accordé à la personne: **87%**
- La compréhension du problème et des besoins de la personne: **87%**
- La clarté des informations et les explications données: **83%**
- Le délai de réponse: **87%**
- Le suivi régulier du dossier: **87%**

100 % des répondants recommanderaient le CAAP-GIM .



Point de service à Bonaventure



Siège social de Gaspé

Témoignages

Pour nos conseillers, offrir un accompagnement empreint d'humanité, d'écoute active et d'ouverture, favorisant un climat de confiance et de respect, est essentiel.

Voici quelques témoignages pour clore ce rapport:

- *Je tiens à remercier sincèrement la conseillère pour son support, son aide constante et son suivi régulier. Sa présence et son implication ont été d'un grand réconfort et ils ont fait toute la différence;*
- *J'ai été très satisfaite des services reçus.*
- *Je suis très reconnaissante de la qualité de l'accompagnement reçu. Disponibilité, empathie et professionnalisme... que demander de plus ?*
- *Le travail a été bien fait et j'ai été très bien accompagnée.*
- *J'ai reçu un excellent service qui a permis de régler mon problème et j'en suis heureuse !*
- *Merci pour tous les efforts que vous m'avez consacrés.*



CAAP-GIM

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

