



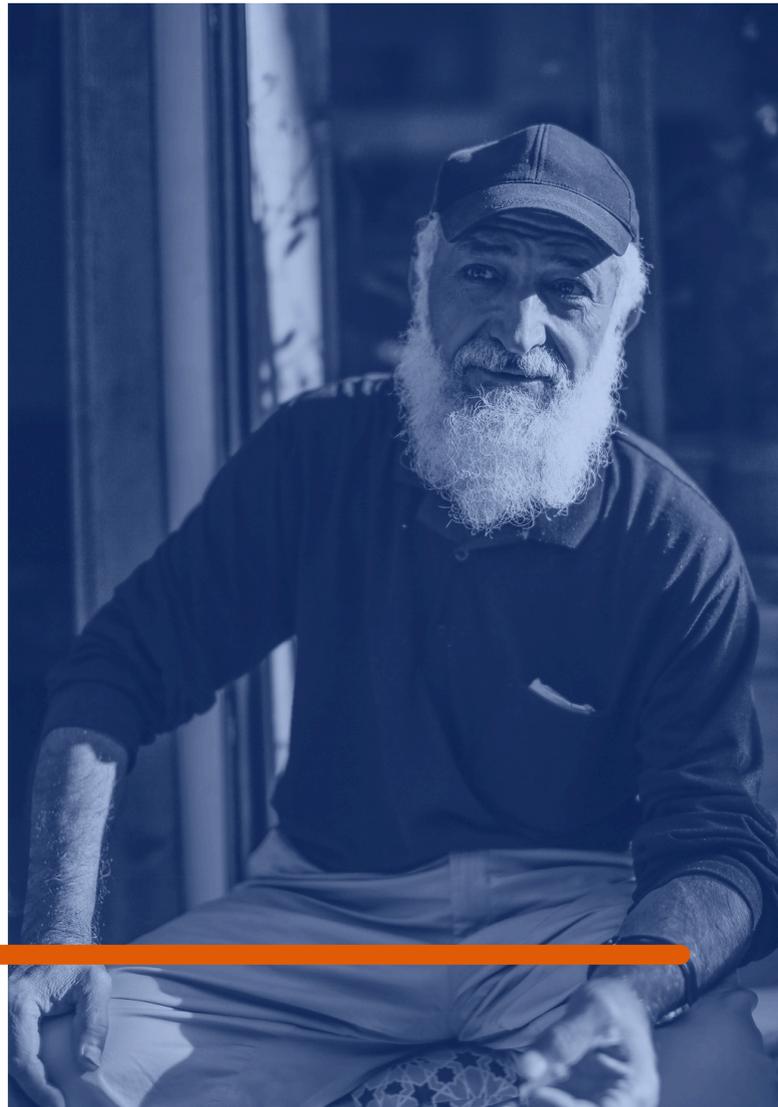
Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Mauricie-Centre-du-Québec

# RAPPORT ANNUEL

2024 - 2025



# RAPPORT ANNUEL 2024-2025

**CETTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉALISÉE PAR LE CAAPMCQ**

**COORDINATION ET TEXTES**

JANIK OUMET, DIRECTRICE GÉNÉRALE

**CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE**

MARIE-ANNE GENEST-ROY, CONSEILLÈRE

**CORRECTION ET RÉVISION**

SYLVIE BOUCHER, ADJOINTE ADMINISTRATIVE  
ET LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

7175, RUE MARION, BUREAU 100  
TROIS-RIVIÈRES (QUÉBEC) G9A 5Z9

**SERVICES OFFERTS :**

DU LUNDI AU VENDREDI  
DE 8 H 30 À 12 H ET 13 H À 16 H 30  
SOIRS ET FINS DE SEMAINE AU BESOIN

**TÉLÉPHONE :** 819 840-0451

**SANS FRAIS :** 1 877 767-2227

**COURRIEL :** INFO@CAAP-MCQ.QC.CA

**SITE :** WWW.CAAP-MCQ.QC.CA

**FACEBOOK :** CAAP.MCQ

**CHAÎNE YOUTUBE :** @CAAPMAURICIECENTRE-DU-QUEBEC

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Mauricie-Centre-du-Québec

Pour des raisons pratiques, le masculin doit être pris dans son sens générique.

# TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE	02
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	03
L'ÉQUIPE	04
PRÉSENTATION DU CAAP	07
HISTORIQUE DE L'ORGANISME	08
30E ANNIVERSAIRE DU CAAPMCO	09
CARACTÉRISTIQUES DE NOTRE TERRITOIRE	10
ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISATIONS VISÉS PAR LES DÉMARCHES	11
PORTRAIT DE NOTRE CLIENTÈLE	12
DROITS LÉSÉS ET MOTIFS D'INSATISFACTIONS	14
NOS SERVICES	14
Services offerts dans le cadre du régime d'examen des plaintes	15
Soutien-conseil	16
Service d'accompagnement à la plainte	17
Service d'assistance au signalement	18
Services offerts mandat CAAP sur le bail en RPA	19
Volet information individuelle	19
Volet assistance et accompagnement	20
Séances d'information	21
Dossiers spéciaux	22
PROMOTION DES SERVICES	23
SOURCES DE RÉFÉRENCES	26
CONCERTATION ET PARTENARIAT	26
VIE FÉDÉRATIVE (FCAAP)	28
APPRÉCIATION DE NOTRE CLIENTÈLE	29
ANNEXE	31

Les activités entourant le 30<sup>e</sup> anniversaire de la création du CAAP Mauricie-Centre-du-Québec sont maintenant derrière nous. Elles ont été l'occasion de nous rappeler à quel point le CAAP est ancré dans son milieu et comment il a su grandir à travers le temps.

L'accompagnement aux plaintes dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP) répond à un ensemble de besoins qui ne cessent de croître au fil des ans. De plus, depuis six ans maintenant, le CAAP assume, avec de plus en plus d'assurance et de rigueur, son mandat d'accompagnement auprès des résidents en RPA et de leurs familles par le biais de son projet CAAP sur le bail.

Notre mission, combinée à notre mandat spécifique en résidence privée pour aînés, répond à des besoins distinctifs exprimés par une vaste clientèle diversifiée répartie sur l'ensemble du territoire couvert par l'organisme. De la Mauricie ou du Centre-du-Québec, de tous les âges, de toutes les nationalités, d'expériences singulières et similaires, l'équipe du CAAPMCQ prend le temps avec chaque personne afin de bien comprendre sa situation et ses besoins.

Les besoins sont en croissance constante et la dernière année n'échappe pas à la tendance. En effet, les demandes d'aide ou d'accompagnement ont augmenté de près de 25% en 2024-2025.

Tous les détails concernant la variété et l'ampleur de nos services vous sont dévoilés dans ce rapport annuel. Les données qu'il contient permettent de mettre en lumière l'étendue de nos services ainsi que les défis que notre équipe doit relever sur le terrain.

Derrière ces statistiques se cache une qualité exemplaire des services qui sont offerts par notre équipe. Les membres du conseil d'administration et la direction sont témoins des efforts soutenus, des initiatives et du dévouement du personnel afin de satisfaire aux demandes des usagers. L'équipe du CAAPMCQ, c'est sept conseillères et conseillers, une adjointe administrative et une directrice générale résolument passionnés à répondre efficacement et humainement aux demandes de soutien. Nous tenons à leur exprimer toute notre reconnaissance pour la qualité des services offerts. La belle cohésion entre les membres de l'équipe permet au CAAP de maintenir une équipe stable, compétente et présente dans le milieu. En plus de se doter d'un bon plan de formation continue, l'équipe a également travaillé cette année sur l'identification de ses valeurs phares afin de guider ses actions.

Finalement, nous tenons à remercier les membres du conseil d'administration qui donnent de leur temps pour soutenir la direction générale et l'ensemble du personnel dans la réalisation de la planification stratégique et de son plan d'action annuel. La recherche d'efficacité dans la cohésion et le respect est au cœur de nos réflexions et de nos orientations. Nous vous souhaitons donc une bonne appropriation de notre rapport annuel.

Merci de l'intérêt que vous manifestez envers notre belle organisation!

*Claude Leclerc*

Président du conseil d'administration

*Janik Ouimet*

Directrice générale

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



**MONSIEUR CLAUDE LECLERC**  
**PRÉSIDENT**

RETRAITÉ DU SECTEUR SCOLAIRE  
PUBLIC  
VILLE DE SHAWINIGAN



**MADAME CLAUDIE RHEAULT**  
**VICE-PRÉSIDENTE**

EMPLOYÉE DU SECTEUR  
MUNICIPAL  
MRC BÉCANCOUR



**MADAME SYLVIE GIRARD**  
**SECRÉTAIRE**

RETRAITÉE DE LA SANTÉ DU  
SECTEUR PUBLIC  
AGGLOMÉRATION DE LA TUQUE



**MADAME SUZANNE GAUVIN**  
**TRÉSORIÈRE**

RETRAITÉE DE LA SANTÉ DU  
SECTEUR PUBLIC  
VILLE DE TROIS-RIVIÈRES



**MONSIEUR RAOUL CHARBONNEAU**  
**ADMINISTRATEUR**

RETRAITÉ DE L'ÉDUCATION  
PUBLIQUE  
MRC DRUMMOND

## DES ADMINISTRATEURS IMPLIQUÉS ET INFORMÉS!

Le CAAPMCQ peut compter sur des administrateurs dévoués avec une expertise diversifiée. Chacun à leur manière, ils s'impliquent en mettant à profit leurs connaissances pour le bien de l'organisation et des usagers de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Issus du réseau de la santé, des services sociaux, des services à la jeunesse, du monde municipal, de l'administration et du milieu scolaire, les administrateurs représentent la population de la région. Ces derniers proviennent de territoires différents afin de bien représenter l'ensemble des deux régions que couvre le CAAPMCQ.

Toujours dans un esprit collaboratif, collé sur la réalité terrain et guidé par le souci d'être aidant pour l'équipe de travail, le conseil d'administration maintient une communication constante avec la direction. En plus des échanges et des consultations par courriel, le conseil d'administration tient des rencontres régulières et de travail en présence et en mode virtuel.

- **7 rencontres régulières** du conseil d'administration.
- **Évaluation de la direction** : Le 17 mai, une rencontre avec la direction et deux administrateurs a été faite afin de faire le bilan de la qualité du travail de la direction.

**Retour sur l'Assemblée générale annuelle (AGA) 2024** : La dernière AGA de l'organisme a eu lieu le 19 juin 2024 à La Tuque où 18 personnes étaient présentes. Les membres du conseil d'administration dans leur souci de représentation de l'ensemble du territoire tenaient à faire cette assemblée à La Tuque. À l'occasion du 30<sup>e</sup>, un gâteau d'anniversaire a été partagé avec les personnes présentes.

**Nos membres** : Le CAAPMCQ compte 74 membres, dont 60 membres individuels et 14 membres partenaires.

Au cours de l'année 2024-2025, chacun de ces membres a été contacté pour voir l'intérêt de préserver leur statut de membre de l'organisation. Selon les changements aux règlements généraux de l'année dernière, le membership doit maintenant être renouvelé aux trois ans.

## L'ÉQUIPE



**JANIK OUMET**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE



**SYLVIE BOUCHER**  
ADJOINTE ADMINISTRATIVE



**SOPHIE BORDELEAU**  
CONSEILLÈRE AUX PLAINTES



**GENEVIÈVE DESSUREAULT**  
CONSEILLÈRE AU MANDAT RPA



**JOANNIE ROY**  
CONSEILLÈRE AUX PLAINTES



**MARIE-ANNE GENEST-ROY**  
CONSEILLÈRE AUX PLAINTES



**CHANTAL THIFFEAULT**  
CONSEILLÈRE AU MANDAT RPA



**LÉA-MAUDE BÉRUBÉ-LEPAGE**  
CONSEILLÈRE AUX PLAINTES  
ET AU MANDAT RPA



**ÉRIC PAYET**  
CONSEILLER AUX PLAINTES

245 HEURES PAR SEMAINE :  
98 H./ SEM. AU MANDAT CAAP SUR LE BAIL ET 147 H. / SEM. AU MANDAT REP

## UNE ÉQUIPE DÉVOUÉE, FORMÉE ET PROFESSIONNELLE!

### RENCONTRES D'ÉQUIPE

L'équipe se rencontre aux deux semaines, mais est en communication constante pour échanger des informations, des bons coups, des outils, s'entraider sur un dossier, etc.

### CODÉVELOPPEMENT

Cette année, **cinq membres** de notre équipe ont participé à un groupe de codéveloppement soutenu par la FCAAP. **Geneviève, Joannie** et **Sylvie** et étaient également **responsables de la coordination de leur groupe**.

Le codéveloppement est une approche de développement professionnel qui place un petit groupe de personnes d'un même domaine d'expertise dans une relation d'entraide. C'est un espace collaboratif d'apprentissage permettant d'échanger sur des expériences et d'apprendre des pratiques des autres.

**Geneviève Dessureault** : Préparation et participation à **7** rencontres

**Joannie Roy** : Préparation et participation à **8** rencontres

**Léa-Maude Bérubé-Lepage** : Participation à **5** rencontres

**Éric Payet** : Participation à **5** rencontres

**Sylvie Boucher** : Préparation et participation à **4** rencontres

### JOURNÉES D'ÉQUIPE

Afin de consolider les liens, mieux se connaître, tirer pleinement profit du travail d'équipe, **trois journées d'équipe** ont été organisées cette année : une en avril 2024, une en août 2024 et une autre en décembre 2024.

## 30 ANS AU CAAPMCQ POUR SYLVIE!



Cette année marque un moment tout à fait exceptionnel pour notre organisation : nous avons eu le privilège de souligner les 30 ans de service de Sylvie Boucher, notre précieuse adjointe administrative. Depuis trois décennies, Sylvie joue un rôle central au sein de notre équipe, en étant la première personne à établir le contact avec notre clientèle. Son œil attentif et son sens du détail sont également essentiels dans la finalisation de nos dossiers de plainte, qu'elle révise avec un souci constant.

Sylvie, nous te remercions sincèrement pour ta précieuse contribution et nous te félicitons chaleureusement pour ces 30 ans parmi nous!

### FORMATIONS

Une fois de plus cette année, l'équipe a eu la chance de participer à plusieurs formations dont plusieurs ont été soutenues par la FCAAP. La formation est indispensable afin de mettre à jour nos connaissances et de conserver notre expertise.

En plus des **6 cliniques juridiques** données par Me Antoine Morneau-Sénéchal, avocat spécialisé en droit du logement, où les membres de l'équipe ont eu l'occasion de poser énormément de questions en lien avec le bail en RPA, **voici les différentes formations et séances d'information auxquelles les conseillers et la direction ont participé :**

#### **MAI 2024**

- Aider avec bienveillance, empathie et compassion... sans s'épuiser!
- Les dimensions juridiques de la précarité résidentielle des personnes âgées dans le parc locatif privé
- Présentation du bureau du Principe de Joyce

#### **SEPTEMBRE 2024**

- Optimiser l'esprit de synthèse pour une communication brève et claire
- Initiation au co-développement pour les nouveaux employés

#### **OCTOBRE 2024**

- Gérez efficacement les comportements agressifs et vulnérables (2 jours)

#### **NOVEMBRE 2024**

- L'intelligence émotionnelle et relationnelle
- La communication inclusive
- Le langage commun (FCAAP)
- Comprendre les troubles de santé mentale
- Maltraitance - avec l'équipe du bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

#### **DÉCEMBRE 2024**

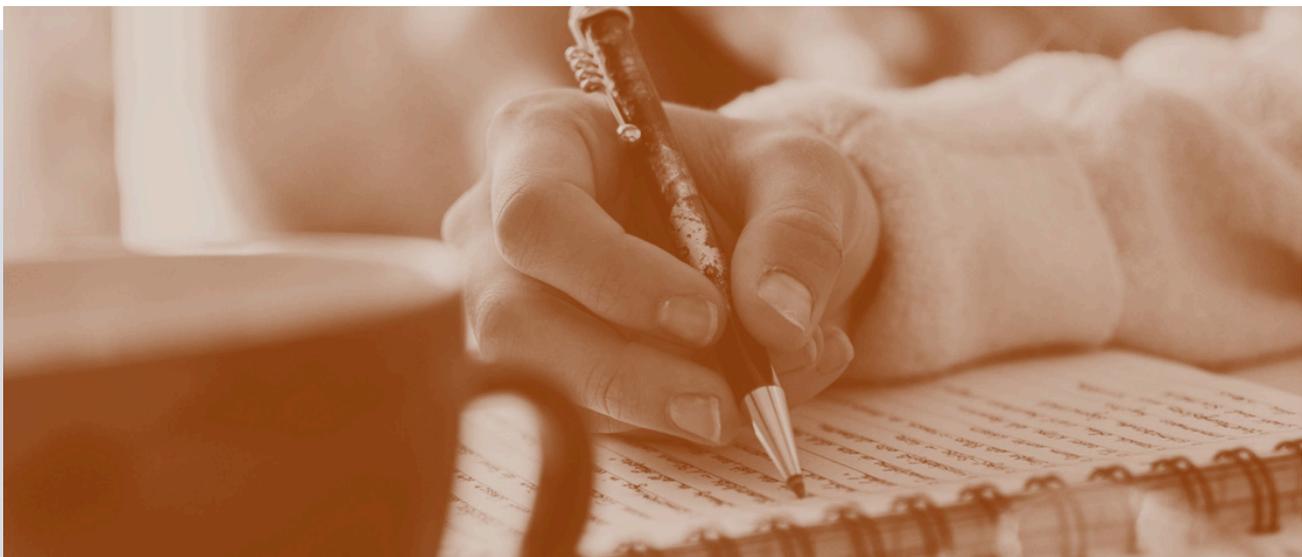
- Certification vs bail - Ministère de la Santé et des Services sociaux

#### **JANVIER 2025**

- Intro à l'Intelligence artificielle (IA) - Intégrer les principes éthiques dans sa transition vers l'IA

#### **FÉVRIER 2025**

- L'art de l'écoute en relation d'aide (2 jours) - Toute l'équipe
- Le 101 des gardes en établissement offerte par le Regroupement des CPQS
- La certification des RPA offerte par la FCAAP



## MISSION

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) sont mandatés, en vertu des articles 726 et 727 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS), pour assister et accompagner les usagers qui souhaitent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, du Protecteur du citoyen ou au Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes (CMDPSF).

Notre mission est donc

- 1) d'informer la population sur le régime d'examen des plaintes;
- 2) d'offrir notre soutien à toute personne qui désire se prévaloir de son droit de porter plainte en l'aidant à clarifier les objets de sa plainte et, au besoin, la rédiger pour lui;
- 3) faciliter la conciliation avec toute instance concernée;
- 4) offrir notre soutien à chaque étape du processus de plainte, et ce, pour la population du Centre-du-Québec et de la Mauricie.

En résumé, c'est aider l'utilisateur à partager son vécu et à nommer ses insatisfactions pour tendre vers de meilleurs services dans le futur.

## MANDAT CAAP SUR LE BAIL

En avril 2019, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a mandaté les CAAP pour **informer les locataires des résidences privées pour aînés** (RPA) de leurs **droits et obligations en matière de bail**. Le CAAP a également le mandat d'offrir, sur demande, **l'assistance et l'accompagnement** nécessaire dans leurs démarches pour favoriser le **règlement à l'amiable** de leurs différends avec l'exploitant de la RPA ou pour **régler un litige** à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement.

## LES VALEURS QUI NOUS ANIMENT

Au cours de l'année 2024-2025, l'équipe et les membres du conseil d'administration ont fait un travail de réflexion sur les valeurs de l'organisation afin de mieux les définir. Voici donc les valeurs communes qui guident nos actions dans l'accompagnement et le soutien offert à notre clientèle.

**Équité** : Nos services sont modulés selon les besoins de chacun et dans le respect des forces et des limites de chaque individu.

**Respect** : Nos interventions sont guidées par l'ouverture et l'écoute. Nous reconnaissons que chaque personne a le droit à une dignité pleine et entière, et ce, dans l'acceptation de ses différences.

**Collaboration** : Notre travail nécessite un engagement soutenu et une confiance mutuelle. Ces deux éléments sont essentiels afin de favoriser l'investissement de chacun dans la démarche.

**Professionalisme** : Chacun des membres de l'équipe met ses connaissances et son expérience au profit de la clientèle et s'engage à agir avec rigueur, éthique et transparence. La formation continue fait également partie intégrante de notre travail afin de garantir un niveau d'expertise supérieur.

**Innovation** : Nos interventions ont pour prémisse que chaque personne peut être un acteur de transformation. Les démarches doivent viser la recherche de solutions dans un objectif ultime d'amélioration de la qualité des services. Dans ce processus d'amélioration continue axé sur le changement, l'innovation présuppose également de savoir saisir les opportunités.

## HISTORIQUE DE L'ORGANISME

---

En 1990, la réforme du système de santé et des services sociaux est le résultat de nombreuses consultations desquelles découlent des orientations et mesures visant à placer le citoyen au centre du système. Certains constats sont alors identifiés. Les usagers notent souvent qu'un écart existe entre les droits énoncés et leur application. Peu d'usagers utilisent les recours existant tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du réseau soit par méconnaissance ou parce qu'ils les jugent inefficaces.

En conséquence, la Loi sur les services de santé et services sociaux, adoptée en 1991, venait renforcer et élargir les droits des usagers et mettre en œuvre certaines mesures de protection et de promotion de leurs droits dont, le régime d'examen des plaintes. Ainsi, en 1993, afin d'assurer aux usagers le droit d'être assisté et accompagné dans leurs démarches, le ministre de la Santé et des Services sociaux procède à la désignation d'organismes communautaires issus de toutes les régions du Québec. Il leur confiera le mandat de mettre sur pied des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux. Très vite, les organismes choisis prennent conscience des défis liés à leur mise en opération. À ce moment, Recours 3-S fut l'organisme désigné pour la région Mauricie et Centre-du-Québec.

En 1995, afin de faciliter la mise en œuvre de leurs services et de les soutenir dans le déploiement de leur mandat, les services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes créent le Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (RPOCAA), connu depuis 2007 sous le nom de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).

Depuis 1999, suite à une démarche commune, tous les organismes d'assistance et d'accompagnement du Québec portent le nom de Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et se sont dotés d'un logo commun.

Recours 3-S a été enregistré officiellement au registre des entreprises le 19 juillet 1994 et le changement de nom pour Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Mauricie et Centre-du-Québec est effectif depuis le 24 mars 1999.

En 2019, suite à des discussions avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, le CAAPMCQ signe une entente de 5 ans afin d'offrir un accompagnement personnalisé, par du soutien et de l'information, aux personnes âgées qui résident dans une résidence privée pour aînés (RPA). Le but est de diminuer les risques d'abus et les litiges en lien avec le bail en RPA.

En 2023-2024 et 2024-2025, le CAAPMCQ soulignait ses 30 ans avec une programmation grandiose qui étalait des festivités durant toute l'année!

L'année 2024-2025 a été l'occasion de **poursuivre les festivités du 30<sup>e</sup> anniversaire** du CAAPMCO. Sous le thème "30 ans ça se fête ENSEMBLE", rappelant le slogan du CAAPMCO qui est : « S'exprimer ENSEMBLE pour de meilleurs services », les activités prévues à la programmation se sont poursuivies.

**11 avril 2024 : Conférence avec Nancy Audet**, journaliste, animatrice, auteure et marraine de la Fondation des jeunes de la DPJ

« Tendre la main : l'entraide au cœur de la réussite »

**30 Personnes présentes**

**15 mai 2024 : Conférence avec Véronique Hivon**, ex-ministre déléguée aux Services sociaux, à la Protection de la jeunesse et ministre responsable du dossier Mourir dans la dignité

« L'aide médicale à mourir, un projet ambitieux : Quand changer devient possible! »

**135 personnes présentes**

**5 septembre 2024: 5 à 7 de clôture du 30<sup>e</sup> anniversaire** avec les partenaires du CAAPMCO

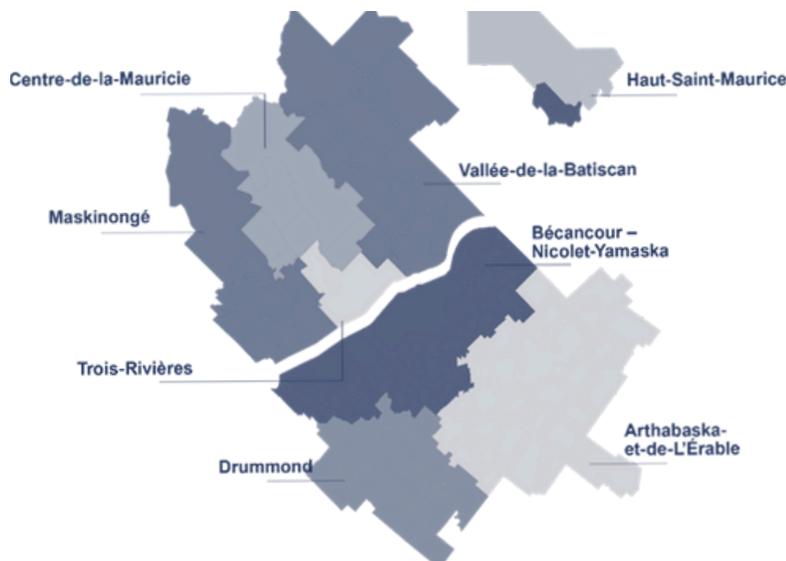
Le conteur Marc-André Fortin nous a remémoré de manière originale les pans de l'histoire du CAAPMCO.

**70 personnes présentes**



# CARACTÉRISTIQUES DE NOTRE TERRITOIRE

Les services du CAAPMCQ sont offerts à l'ensemble de la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec. L'organisme a une préoccupation constante d'offrir un service équitable et de qualité aux personnes, quelle que soit leur provenance géographique.



## MAURICIE (RÉGION 04)

**Population** : 291 137, hausse de 3,9%

**Nombre de municipalités et autres territoires** : 49

**Superficie** : 35 405 km<sup>2</sup>

## CENTRE-DU-QUÉBEC (RÉGION 17)

**Population** : 264 566 (2025), hausse de 2,6%

**Nombre de municipalités et autres territoires** : 80

**Superficie** : 6 914 km<sup>2</sup>

**Population totale pour les deux régions** :

555 703, une hausse de 3,3% par rapport à l'année dernière.

# SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

**Le CIUSSS MCQ regroupe l'ensemble des installations du réseau public de la région, soit :**

- 31** Centres d'hébergement publics
- 31** Centres multiservices
- 35** CLSC
- 8** Hôpitaux, dont le Centre hospitalier affilié universitaire régional
- 63** Cliniques médicales et groupes de médecine familiale (GMF)
- 13** Centres de réadaptation en dépendance
- 16** Centres de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation
- 15** Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme
- 13** Centres de réadaptation en déficience physique
- 2** Cliniques gynécologiques

En plus de ces services, le CIUSSS encadre également l'ensemble des activités des centres de jour, des centres d'intégration communautaire et des ressources intermédiaires (RI) ou de type familial (RTF) liées par entente avec l'établissement.

**La population peut aussi compter sur :**

- 252** Organismes communautaires en santé et services sociaux
- 126** Résidences privées pour aînés (RPA)\*
- 12** Entreprises ambulancières et de premiers répondants
- 2** Centres d'hébergement privés conventionnés
- 1** Maison des naissances
- 1** Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec (911)
- 1** Info santé/ Info sociale (811)

Toutes ces organisations sont assujetties au régime d'examen des plaintes (REP) à l'exception des services professionnels des médecins en GMF dont la pratique privée n'est pas assujettie au REP.

\***Source:** [ciusssmcq.ca/telechargement/2064/tableau-nombre-rpa](http://ciusssmcq.ca/telechargement/2064/tableau-nombre-rpa)



## ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISATIONS VISÉS PAR LES DÉMARCHES

Pour vous donner une idée, voici un tableau des principaux établissements visés par les plaintes des usagers que nous accompagnons.

	%
CHSG- Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	36%
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	27%
CLSC - Centre local de services communautaires	7%
Politique du CISSS-CIUSSS	5%
Organisme communautaire	4%
Centre Répartition des demandes de services	3%
CHSLD	3%

# PORTRAIT DE NOTRE NOTRE CLIENTÈLE

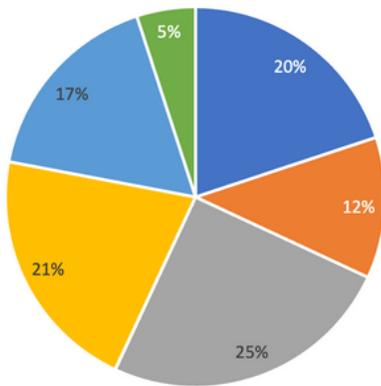
Au CAAPMCO, la personne est au cœur de toutes nos actions et de nos interventions. Le service à la clientèle demeure notre priorité.

Les personnes qui font appel à nos services représentent une clientèle très diversifiée que ce soit au niveau du genre, du statut, de l'âge ou de la provenance géographique.

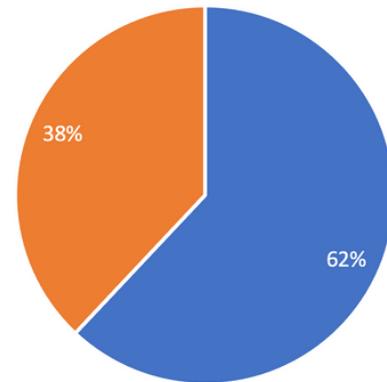
Cette année, c'est **1553 personnes** qui ont fait appel à nos services d'accompagnement, d'assistance et d'information. Cela représente une hausse de **14 %** par rapport à l'année dernière.

## ÂGE ET SEXE

### ASSISTANCE DANS LE CADRE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

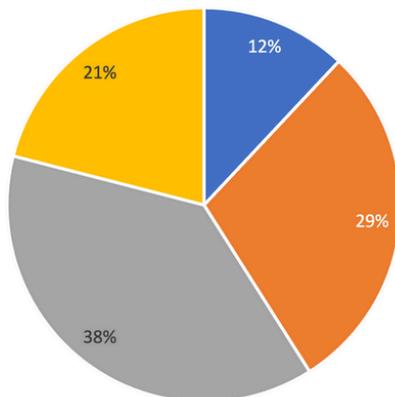


■ 0-17 ans ■ 18-34 ans ■ 35-54 ans ■ 55-69 ans ■ 70-84 ans ■ 85 ans et plus

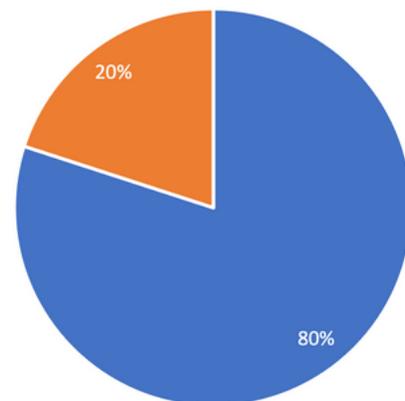


■ Femmes ■ Hommes ■ Autres

### ASSISTANCE DANS LE CADRE DU PROJET CAAP SUR LE BAIL



■ 54 ans et moins ■ 55-69 ans ■ 70-84 ans ■ 85 ans et plus



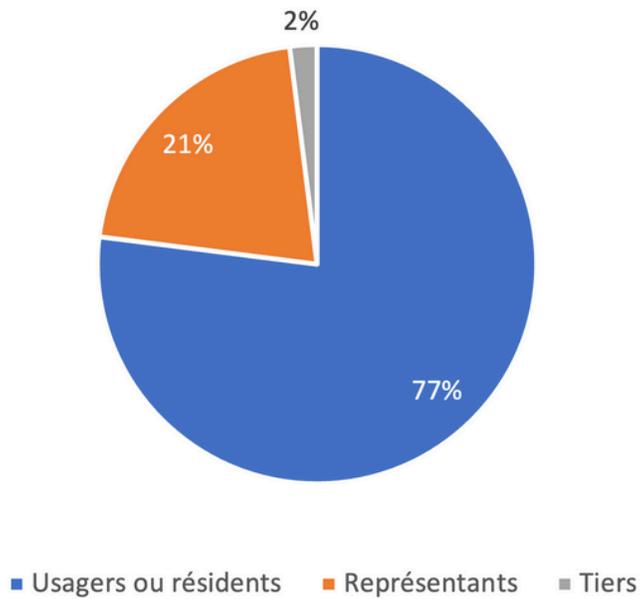
■ Femmes ■ Hommes ■ Autres

## LANGUE

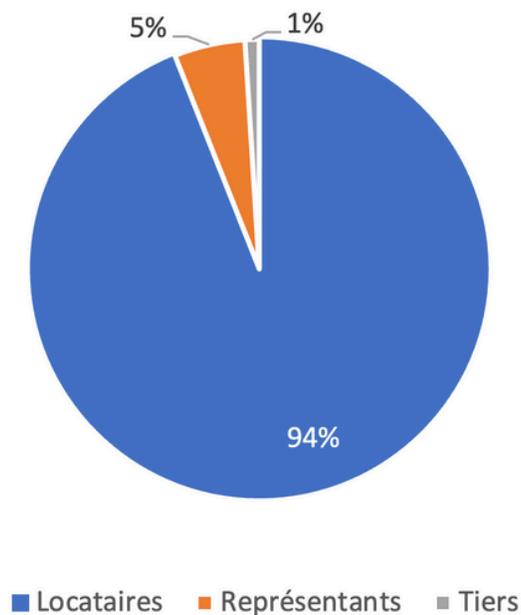
À noter que nous avons assisté **10 personnes en langue anglaise** et **2 personnes en langue espagnole**.

## STATUT

### ASSITANCE DANS LE CADRE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

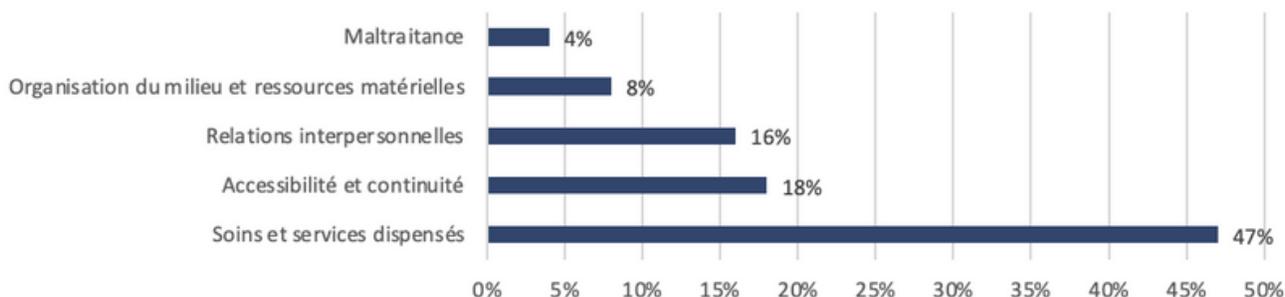
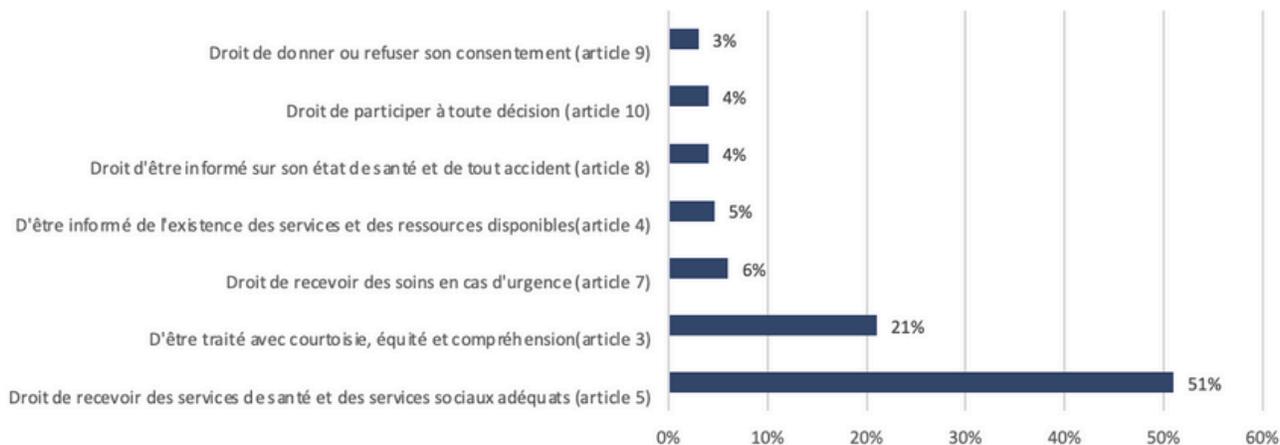


### ASSITANCE DANS LE CADRE DU PROJET CAAP SUR LE BAIL



# DROITS LÉSÉS ET MOTIFS DES INSATISFACTIONS

Il existe une douzaine de droits dans la loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux pour protéger les usagers et s'assurer des services de qualité. Toute plainte prend assise sur ces droits. Chaque assistance peut correspondre à plus d'un droit et à plus d'un motif d'insatisfaction. Nous documentons ces aspects. Voici le portrait pour la dernière année (2024-2025).



## NOS SERVICES

Dans le cadre de sa mission globale et de son mandat spécifique en RPA, le CAAPMCO offre des services professionnels, adaptés aux besoins de la personne, en toute confidentialité et de manière la plus diligente possible. Les services du CAAPMCO se divisent en quatre volets : information, soutien-conseil, demande d'intervention et accompagnement pour une démarche de plainte. **Globalement, c'est 1633 nouveaux services** qui ont été offerts cette année. **1013** dans le cadre du régime d'examen des plaintes et **620** dans le cadre de CAAP sur le bail.

Bilan global des services 2024-2025		Services toujours en cours 1er avril 2024	Nouveaux services 2024-2025	Services toujours en cours au 31 mars 2025
Service d'information	RSSS		256	
	CAAP sur le bail		364	
Service d'assistance	RSSS	277	757	338
	CAAP sur le bail	44	256	68
<b>TOTAL</b>		<b>321</b>	<b>1633</b>	<b>406</b>

## SERVICES OFFERTS DANS LE CADRE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

### SERVICES D'INFORMATIONS

Les services d'information visent à répondre à des demandes ponctuelles en lien avec notre mandat.

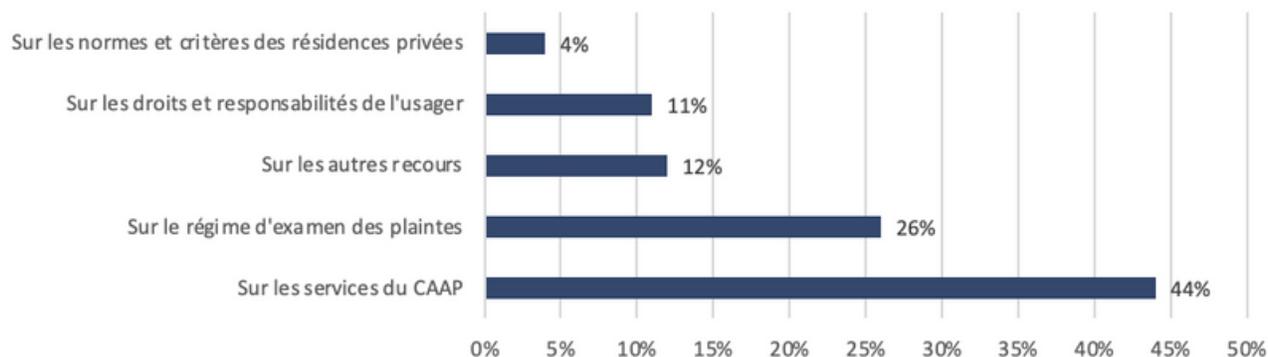
Nous répondons à de nombreuses demandes d'informations et sommes le relais de plusieurs référencement. Les demandes d'informations sont très diversifiées et ne nécessitent pas de suivi de notre part. La plupart des demandes d'informations concernent nos services, les droits en santé et services sociaux, le régime d'examen des plaintes, les autres recours et les services du réseau de la santé et des services sociaux. Nous tentons, au meilleur de nos connaissances et de l'expertise développée au fil des ans, de répondre à toutes les questions. Nous orientons également les personnes vers les ressources adéquates pour répondre à leur besoin si nécessaire.

L'information est transmise via divers moyens : en personne, au téléphone, par courriel, par Messenger et même par envoi postal.

Cette année, **le nombre d'appels lié à des demandes d'informations au niveau du régime d'examen a été de 256 appels**. Une légère baisse par rapport à l'année dernière, mais comparable à l'année 2022-2023.

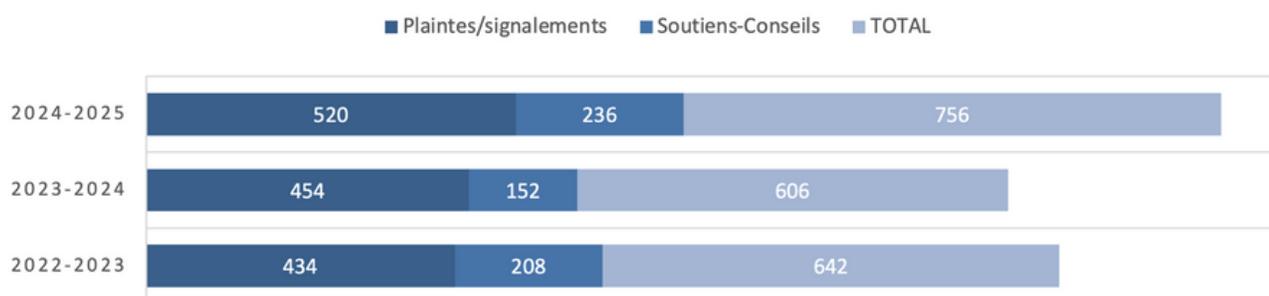
	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Demandes d'informations traitées REP	250	318	256

Le tableau ci-dessous montre les raisons principales des appels de la population de notre région pour 2024-2025.



## SERVICES D'ASSISTANCE GLOBAUX

Voici un tableau explicatif résumant en chiffre le bilan global des **nouveaux** services d'assistance au niveau du Régime d'examen de plaintes.



## SOUTIEN-CONSEIL

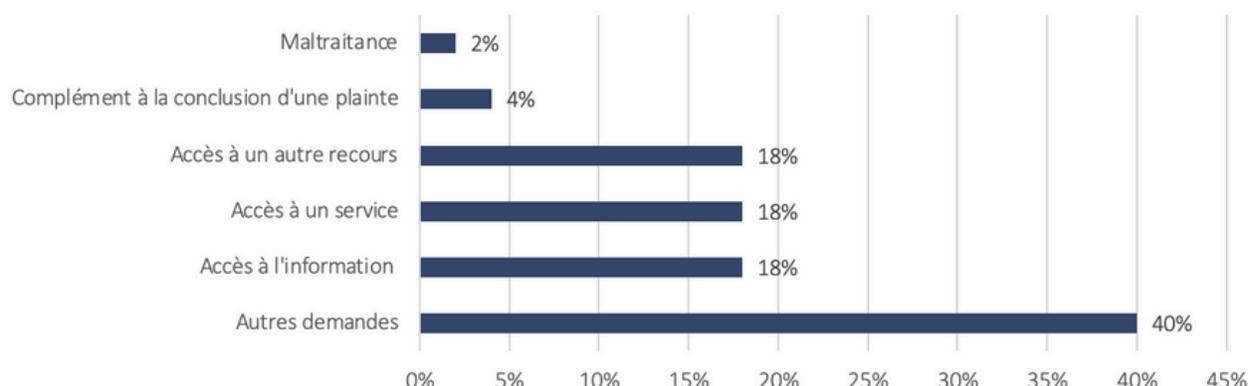
Les conseillers peuvent accompagner les personnes qui le désirent dans certaines démarches en lien avec leur mandat et pour lesquelles ils jugent que leur expertise peut être mise à profit. Le soutien-conseil inclut donc toutes les actions destinées à accompagner une personne dans une démarche sans être une plainte ou un signalement.

Voici quelques exemples : une demande d'accès pour obtenir copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout au dossier, un soutien pour faciliter l'exercice d'un autre recours, des recherches pour obtenir les informations pour répondre à divers besoins, etc.

Pour l'année 2024-2025, on remarque une augmentation assez considérable du nombre de soutiens-conseils. En effet, c'est **236 nouveaux services de soutien-conseil** qui ont été donnés cette année au niveau du REP comparativement à 152 l'année dernière. Cela représente une **hausse remarquable de 55%**.

Soutien-conseil	2024-2025	2023-2024	2022-2023
Nouvelles assistances	236	152	208
Assistances toujours actives au 1 <sup>er</sup> avril (suivi)	52		
Total	288		

Le diagramme suivant donne une idée des motifs pour lesquels les personnes nous interpellent pour avoir un soutien du CAAPMCQ. Le soutien-conseil se caractérise par la diversité des demandes, d'où le pourcentage élevé dans la catégorie autres demandes.



## SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DANS UNE DÉMARCHE DE PLAINTÉ

Le principal travail des conseillers du CAAP consiste à rédiger la plainte du client en s'assurant de traduire en termes clairs l'historique des faits, les questionnements, les insatisfactions et les résultats attendus par leur démarche de plainte. Chaque situation est unique et nécessite une attention particulière. Le conseiller accompagne la personne tout au long du processus et est présent, si la personne le souhaite, lors de rencontres avec les instances concernées. Le personnel du CAAP assure un suivi professionnel et facilitant pour l'utilisateur ainsi qu'un soutien personnalisé, et ce, jusqu'à la toute fin de la démarche de plainte. Cet accompagnement s'étend habituellement sur plusieurs mois.

Une plainte est une démarche officielle dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP), adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Elle permet à l'utilisateur ou à l'utilisatrice de s'exprimer sur les services reçus, non reçus, ou requis d'un établissement, d'une installation ou d'un organisme du réseau, incluant les résidences privées pour aînés. Le REP distingue deux types de plaintes : régulières et médicales.

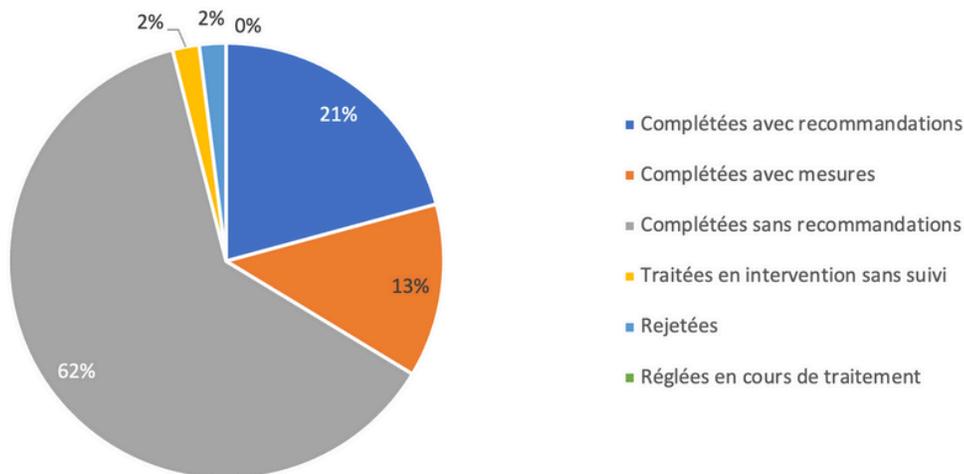
Cette année, **c'est 468 plaintes** qui ont été faites avec l'aide du CAAPMCQ. Le tableau suivant dresse un portrait des **nouvelles plaintes** qui ont été faites avec l'accompagnement du CAAPMCQ en 2024-2025, comparativement aux deux dernières années.

Instance	Plaintes 2024-2025	Plaintes 2023-2024	Plaintes 2022-2023
Plainte : CPQS (1er recours)	329	272	426
Plainte : PDC (2e recours)	49	31	45
Plainte médicale : Médecin examinateur (1er recours)	85	101	67
Plainte médicale : Comité de révision (2e recours)	5	4	3
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>408</b>	<b>541</b>

À noter que ce tableau ne tient pas compte du statut des plaintes (complétées, abandonnées, rejetées, etc.). Mentionnons également que le nombre de plaintes abandonnées avant le dépôt est de 85, comparativement à 114 en 2023-2024 et à 119 en 2022-2023. **Les motifs d'abandon d'une plainte** sont diversifiés, mais les raisons les plus fréquemment citées sont : Peur de représailles, sans nouvelles de l'utilisateur, l'état de santé précaire, personne temporairement désorganisée et une meilleure communication avec l'intervenant ou le gestionnaire en cours de processus.

## FINALITÉS DES PLAINTES DÉPOSÉES SUITE À NOTRE ACCOMPAGNEMENT

Quoique l'analyse et l'enquête des plaintes ne relève pas de notre responsabilité, mais bien des autorités compétentes à le faire (Commissaire, Protecteur du citoyen), il est toujours intéressant de voir quelle est la finalité de la plainte. Pour l'année 2024-2025, voici un portrait du résultat des plaintes des personnes que nous avons accompagnées.



## SERVICE D'ASSISTANCE AU SIGNALEMENT (DEMANDE D'INTERVENTION)

Un signalement (ou demande d'intervention) est utilisé lorsqu'une personne, un intervenant ou même un membre de l'équipe du CAAPMCO veut mettre en lumière des faits ou des événements nécessitant l'intervention des autorités compétentes, notamment en cas de maltraitance. Il s'agit souvent de signaler une situation préoccupante à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin de demander son intervention.

Cette année, nous avons assisté **83 nouvelles personnes dans leur démarche de signalement**. Par rapport à l'année dernière, il y a eu une baisse des signalements liés aux établissements sociaux et de santé (21 au lieu de 32), mais **une forte hausse des signalements dans les résidences privées pour aînés**. En effet, le nombre de signalements a littéralement doublé par rapport à l'année dernière, passant de 16 à 32 signalements au niveau des RPA. Cette hausse est probablement due à notre présence de plus en plus accrue dans celles-ci.

Signalements en cours	2024-2025	2023-2024	2022-2023
<b>LSSSS</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>53</b>
Nouveaux signalements	21	32	47
Signalements toujours actifs au 1 <sup>er</sup> avril (suivi)	19	11	6
<b>RPA</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>12</b>
Nouveaux signalements	32	16	12
Signalements toujours actifs avril (suivi)	11	5	0
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>64</b>	<b>65</b>

## SERVICES OFFERTS DANS LE CADRE DU MANDAT CAAP SUR LE BAIL EN RPA

### LE MANDAT CAAP SUR LE BAIL

Depuis avril 2019, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a mandaté les CAAP pour informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et obligations en matière de bail. Le CAAP a également le mandat d'offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire aux démarches afin de favoriser le règlement à l'amiable lors de différends avec l'exploitant de la RPA. Le CAAP assiste pareillement le résident dans l'éventualité où le règlement d'un litige doit se faire au Tribunal administratif du logement.

Au cours des dernières années, les CAAP ont développé une solide expertise et sont devenus LA référence en matière de bail en résidences privées pour aînés auprès des partenaires, des locataires et même des propriétaires et gestionnaires de RPA.

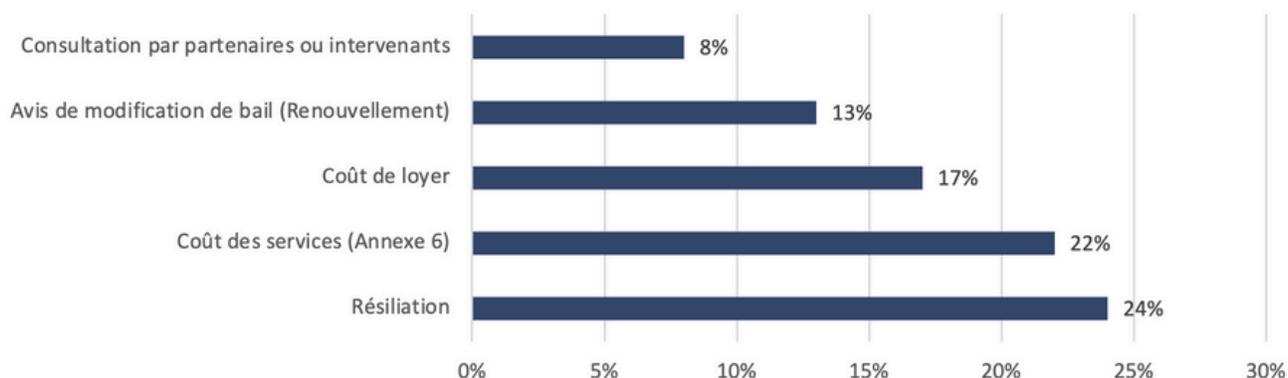
### VOLET INFORMATION INDIVIDUELLE

Pour l'année 2024-2025, notre organisme a répondu à **364 demandes d'informations** dans le cadre de son mandat CAAP sur le bail. L'année dernière, nous avons répondu à 235 demandes d'informations et l'année d'avant 133. On constate la progression fulgurante des demandes d'information en lien avec le bail en RPA.

2024-2025	2023-2024	2022-2023
364	235	133

### MOTIFS DES DEMANDES D'INFORMATIONS

Les gens qui interpellent les conseillères au mandat RPA veulent majoritairement des informations sur la résiliation du bail (24%), le coût des services (22%) et sur le coût du loyer (17%). Quoiqu'habituellement, les questions en lien avec les avis de modification au bail viennent avec un accompagnement plus soutenu, il en demeure que 13% des appels d'information touchent l'avis de modification du bail. Finalement, les conseillères répondent régulièrement à des appels d'intervenants, de gestionnaires du CIUSSS MCQ et de gestionnaires de RPA (8%).

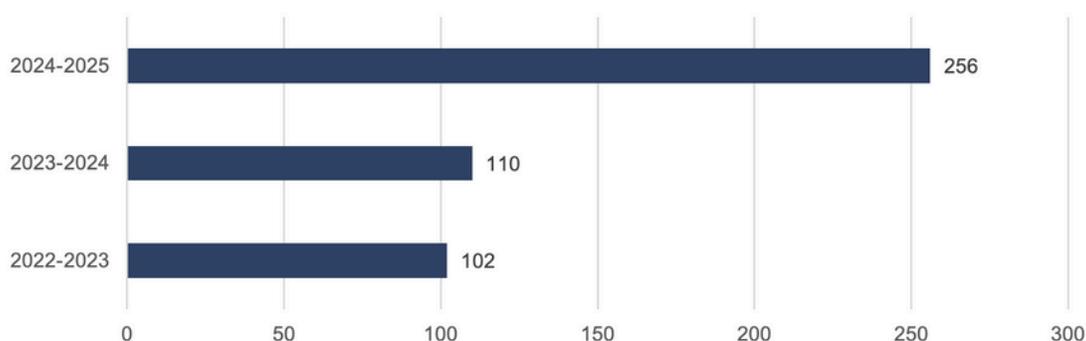


## VOLET ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

Notre service d'assistance et d'accompagnement au bail est offert exclusivement aux résidents de RPA. Nous aidons les personnes à mieux comprendre leur bail et les différentes règles et lois qui régissent celui-ci. Lors d'une mésentente ou d'une insatisfaction, nous offrons notre soutien afin de trouver un terrain d'entente entre le locateur et le locataire et nous regardons avec le locataire, si nécessaire, les différents recours possibles. Nous aidons le locataire à bien comprendre les documents et à préparer ce dont il a besoin pour faire valoir son point de vue et ses droits (lettres, plaintes, formulaires, etc.). Si le locataire le désire, nous pouvons l'accompagner aux rencontres avec le locateur et lors de démarches de conciliation ou d'audition au Tribunal administratif du logement (TAL).

Cette année, le nombre d'assistances a fait un bond considérable. C'est **256 personnes** que nous avons assistées dans leurs démarches. C'est plus du **double de l'année dernière** où nous avons réalisé 110 assistances.

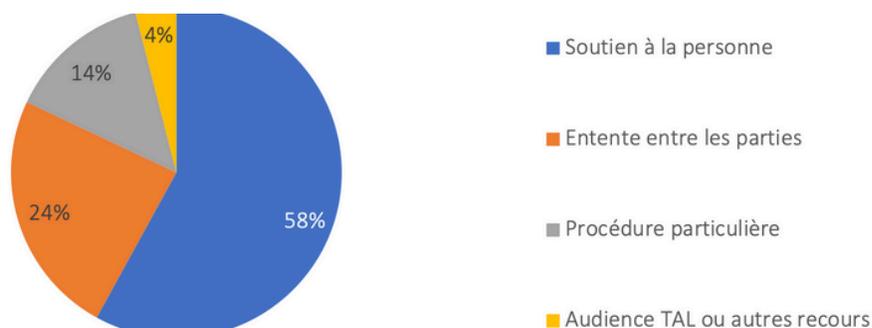
### NOMBRE DE PERSONNES ASSISTÉES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES



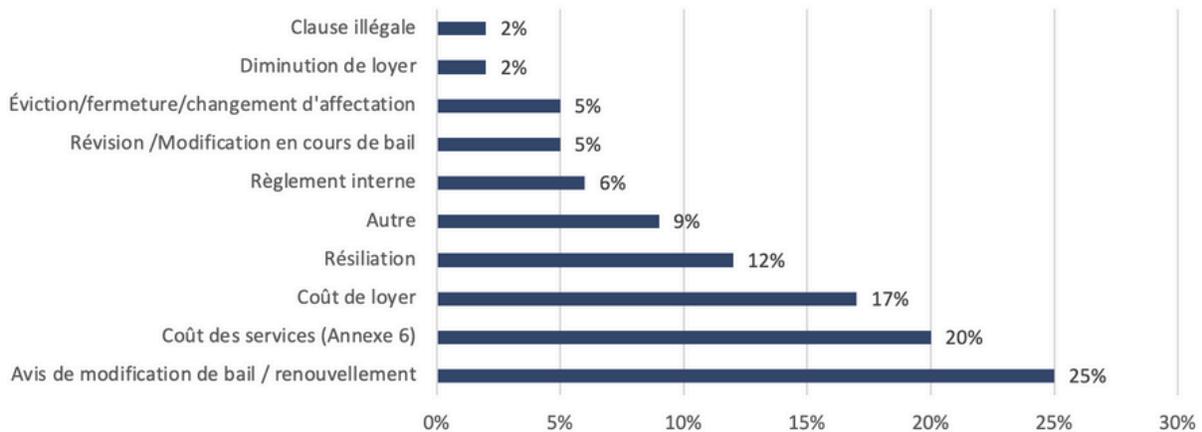
### TYPES DE DÉMARCHES FAITES AVEC CAAP SUR LE BAIL

Une très grande partie de l'accompagnement du mandat en RPA est lié au soutien à la personne. Cela signifie que la personne a besoin d'un soutien plus intensif et nécessite un suivi. Ce soutien peut comprendre l'écoute active, l'aide pour bien comprendre et démêler ses documents, des rencontres de préparation pour faire valoir ses droits ou pour bien expliquer les démarches possibles et les différentes étapes à venir. Le soutien à la personne se distingue du service d'information par le fait qu'il y a plusieurs actions réalisées par la conseillère du CAAP avec le résident. L'aide s'étale généralement dans le temps, sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

Près du quart des interventions dans le mandat CAAP sur le bail sont destinés à tenter de trouver un terrain d'entente entre le locataire et le locateur. Le but est d'éviter des procédures au Tribunal administratif du logement (TAL) pour les deux parties. Dans 18% des cas, les accompagnements concernent une aide à la préparation pour des démarches particulières et au TAL. En effet, le TAL a mis en place des recours possibles en cas de problèmes (rétractation, révision et rectification).



Le tableau suivant résume les principaux motifs pour lesquels les résidents et leurs familles interpellent les conseillères au mandat RPA. Une grande partie du travail concerne les avis de modification au bail.



## SÉANCES D'INFORMATION SUR LE BAIL EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS (RPA)

Les conseillères au mandat RPA offrent régulièrement des conférences afin d'informer les personnes âgées de leurs droits, de leurs obligations et des aspects à prévoir avant de signer ou de renouveler un bail en RPA.

Ces séances d'information sont données à la clientèle des organismes communautaires, des associations pour personnes âgées ou directement dans les résidences privées pour âgés.

Cette année, les conseillères au mandat RPA ont donné **17 séances d'information**, rejoignant ainsi **791 personnes**.

Date	Organisation	Nombre de personnes
<b>2024</b>		
1 <sup>er</sup> mai	Résidence Duplessis à Trois-Rivières	40
27 mai	Résidence Lokia à Trois-Rivières	65
30 mai	Résidence Château Bellevue à Shawinigan	65
6 juin	Résidence le Belvédère (Bâtitseur) à Trois-Rivières	100
10 juin	Résidence Grand-Mère séance #1 à Shawinigan	32
26 juin	Comité milieu de vie – RPA le Campanile (Groupe Maurice) à Shawinigan	20
28 juin	Résidence Villa de L'Érable (séance #1- info groupe) à Plessisville	35
4 septembre	Résidence Villa de L'Érable (séance #2- info groupe) à Plessisville	32
19 septembre	Centre d'action bénévole Drummond à Drummondville	47
<b>2025</b>		
15 janvier	Membres de l'AQDR Shawinigan	35
22 janvier	Membres de l'AQRP Trois-Rivières – Sanctuaire du Cap	100
12 février	Résidence Grand-Mère séance #2 à Shawinigan	30
19 février	Regroupement Institut du temps libre à Victoriaville	20
28 février	Chartwell (Château Bellevue) séance #2 à Shawinigan	85
12 mars	Maison Gilles Carle (Proches aidants) à Shawinigan	5
18 mars	Résidence le Belvédère (Bâtitseur) séance #2 à Trois-Rivières	75
19 mars	Comité milieu de vie Résidence Havre du Faubourg à Nicolet	5

### **MAPPS – ALLOCATION PERSONNALISÉE EN RPA**

L'année dernière, nous avons porté le dossier MAPPS auprès des différentes instances du CIUSSS (SAD, Certification, Commissaire aux plaintes), du ministère de la Santé et des Services sociaux, du Protecteur du citoyen et de notre fédération, afin de soulever et de mettre en lumière les différentes problématiques vécues par les résidents et leurs familles en lien avec ce programme. Un an plus tard, nous sommes toujours en démarches avec les résidents en lien avec ce programme d'allocation qui n'est pas intégré de la même manière par toutes les résidences et qui soulèvent des problématiques à court, moyen et long termes.

Le problème persiste et a nécessité plusieurs rencontres avec nos partenaires du CIUSSS MCO et des gestionnaires de RPA. Nous continuerons d'accompagner les résidents qui vivent des problématiques avec leur RPA en lien avec ce programme dans la prochaine année.

### **SERVICES TOUT-INCLUS EN RPA**

Cette année, le CAAPMCO a travaillé sur le dossier des services tout-inclus en résidence privée pour aînés. Une présentation a été élaborée, démontrant des problèmes au niveau éthique, moral et légal de cette pratique de plus en plus répandue dans les RPA de la région.

Le 12 décembre 2024, notre CAAP, sur invitation de la FCAAP et du ministère de la Santé et des Services sociaux, a fait une présentation à Mme Mélanie Dionne, coordonnatrice de la Direction adjointe des résidences privées pour aînés et des ressources intermédiaires et de type familial au MSSS, à Mme Valérie Godreau, directrice, Direction du continuum des services résidentiels et d'hébergement, sous-ministériat aux Aînés et proches aidants au MSSS et à Mme Marie-Josée Persico, Directrice des affaires juridiques au Tribunal administratif du logement, afin de leur démontrer en quoi le fait de tolérer et d'accepter cette pratique pouvait être néfaste pour les personnes aînées.

Suite à cette présentation, et malgré une relance de notre part, nous n'avons malheureusement pas eu de retour à ce jour du ministère. Nous poursuivrons nos démarches en ce sens dans la prochaine année.



# PROMOTION DES SERVICES

Pour notre organisation, il est primordial de faire connaître nos services par des activités de promotion grand public puisqu'ils peuvent être utiles à toute la population. Cette année, une fois de plus, nous avons tenté d'être le plus présents possible dans les différentes sphères promotionnelles et médiatiques afin de bien informer les gens des services que nous pouvons offrir. Nous en profitons également pour souligner au passage toute l'importance du régime d'examen des plaintes.

## ATTESTATION DE PARTENARIAT

À l'occasion du 30<sup>e</sup> anniversaire du CAAPMCO, notre organisation a fait le lancement de deux attestations de partenariat (organisme et résidence privée pour aînés) afin de mettre en lumière l'importance du partenariat dans le travail d'amélioration des services de santé et des services sociaux.

Cette année, 5 organismes ont reçu ou sont en voie de recevoir l'attestation destinée aux organismes :

- La FADOQ Centre-du-Québec
- L'Association des Proches aidants Arthabaska-Érable
- Le Centre d'action bénévole de la MRC de Bécancour
- L'AQDR Shawinigan
- L'Association des proches aidants des Chenaux

Ces organisations démontrent l'effort de bien informer leur clientèle sur leurs droits en santé et services sociaux, mais également sur les ressources disponibles pour les accompagner en cas de besoin. Par cette attestation, le CAAPMCO vient sceller un partenariat privilégié et bidirectionnel avec ces dernières.



**Fier partenaire  
de l'amélioration  
des services**



**Fier partenaire  
des droits de  
nos résidents**

## ACTIVITÉS D'INFORMATION ET DE PROMOTION DES SERVICES

### SÉANCES D'INFORMATION

Le CAAPMCO a offert cette année, en plus de séances d'information dédiées exclusivement à CAAP sur le bail, **7 séances d'informations**, rejoignant **170 personnes**.

Le but de ces rencontres est de faire connaître les services du CAAP, mais également de démystifier le régime d'examen des plaintes et les droits et obligations des usagers.

Date	Organisation	Nombre de personnes	Usagers / population	Intervenants & Partenaires
<b>2024</b>				
25 avril	FADOQ Centre-du-Québec	9		X
14 mai	Associations des proches aidants du Centre-du-Québec	14	X	X
15 mai	Table jeunesse-enfance famille de Trois-Rivières	25		X
18 juillet	FADOQ Trois-Rivières	25	X	
4 octobre	Salon de la Société québécoise de la déficience intellectuelle avec la FCAAP	50		X
14 novembre	FADOQ St-Sacrement – Trois-Rivières	35	X	
<b>2025</b>				
27 mars	Dîner communautaire Ste-Sophie-de-Lévrard (CAB Bécancour)	12	X	

## FORUMS, SALONS ET KIOSQUES D'INFORMATION

Le CAAPMCQ se fait également un devoir de participer aux différents salons et événements qui peuvent avoir un lien avec sa mission. Cette année, nous avons tenu des kiosques d'information dans une **dizaine d'événements** :

- **9 mai 2024** : Forum agression sexuelle et violence conjugale à Trois-Rivières / environ 320 intervenants;
- **7 juin 2024** : Événement Mauve à Shawinigan – Lutte à la maltraitance / environ 80 participants;
- **26 septembre** : Salon des ressources en soutien à domicile CIUSSSMCQ – RLS de Trois-Rivières;
- **26 septembre** : Congrès du RPCU à Trois-Rivières (kiosque FCAAP);
- **3 octobre** : Journée internationale des aînés MRC Arthabaska à Warwick / environ 450 personnes;
- **9 octobre** : Salon des ressources en soutien à domicile CIUSSSMCQ – RLS Vallée de la Batiscan;
- **17 octobre** : Salon des ressources en soutien à domicile CIUSSSMCQ – RLS de Shawinigan;
- **24 octobre** : Salon des ressources en soutien à domicile CIUSSSMCQ – RLS de Maskinongé;
- **15 novembre** : Déjeuner-réseautage « Je connais mon réseau » à Trois-Rivières / 150 partenaires;
- **22 mars** : Salon des proches aidants à Ste-Geneviève-de-Batiscan / 30 personnes.

## PUBLICITÉS

### CAMPAGNES RADIO

Cette année, nous avons fait trois campagnes publicitaires d'une durée de 2 semaines chacune dans les différents postes de radio de la Mauricie et du Centre-du-Québec, une en **novembre 2024**, une en **janvier 2025** et l'autre en **mars 2025**. Le but était de faire connaître les services du CAAP autant au niveau des plaintes que du bail en RPA. Deux publicités distinctes pour chacun des mandats tournaient à tour de rôle.

Les publicités pouvaient être entendues dans les stations de radio suivantes : Rouge Mauricie (94,7), Rouge Drummond (105,3), 106,9 Mauricie, Rythme 100,1, Via 90,5 (Nicolet-Bécancour), CFLM, 90,1 (La Tuque), 103,1 et 92,9 (Louiseville et Shawinigan) Country Pop et à Plaisirs 101,9 (Victoriaville).

Ces publicités apportent une belle visibilité au CAAPMCQ.

## SITE WEB [CAAP-MCQ.QC.CA](http://CAAP-MCQ.QC.CA)

Le site web est un excellent moyen de mieux faire connaître nos services, nos activités spéciales, les différents éléments d'actualité qui nous touchent et de connaître les coordonnées des membres de notre équipe! Cette année les visites sur notre site web ont une fois de plus augmenté avec plus de 6000 visiteurs. Si on compare à l'année dernière, c'est **40% de plus de visiteurs!** Un site web que nous révisons régulièrement pour mieux répondre au besoin d'information de la population.

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Nombre de visiteurs	2272	N/D	4300	6056

À noter que nous n'avons pas les données complètes pour 2022-2023 étant donné la refonte du site web.

## PAGE FACEBOOK

Présent dans les médias sociaux par le biais de sa page Facebook, le CAAPMCQ compte maintenant **674 abonnés** et **558 personnes aiment la page**. C'est une belle **progression de 23%** par rapport à l'année dernière.

Nous y diffusons de l'information sur les services de santé et les services sociaux, sur des spécificités en lien avec le bail en résidences privées pour aînés, sur les droits et obligations des usagers et des RPA, sur des sujets d'actualité et sur des activités d'intérêt en lien avec notre mandat.

Toute personne désirant avoir de l'information ponctuelle peut aimer notre page au [www.facebook.com/CAAP.MCQ](http://www.facebook.com/CAAP.MCQ).

## CAMPAGNE PUBLICITAIRE SUR FACEBOOK

Cette année, le CAAPMCQ a poursuivi l'expérience de l'achat de publicité sur Facebook. Pour ce faire, l'Agence Rezo nous a donné un coup de main pour nos **quatre campagnes publicitaires** de deux ou trois semaines chacune : printemps 2024 (avril-mai), automne 2024 (octobre-novembre), hiver 2025 (février) et début de printemps 2025 (mars).

Globalement, ces publicités ont contribué à mieux faire connaître le CAAPMCQ et nous avons vu les impacts positifs de ces campagnes.



## PAGE LINKEDIN

Afin de faire connaître davantage le CAAPMCQ, nous avons créé une page LinkedIn l'année dernière. Nous avons à ce jour **97 abonnés** et nous travaillerons à alimenter plus régulièrement cette plateforme et à attirer un nombre d'abonnés plus grand l'année prochaine.

## ENTREVUES ET PARUTIONS JOURNALISTIQUES

En cours d'année, nous avons accordé quelques entrevues radio et télévisées et nous avons partagé quelques communiqués de presse. Voici quelques exemples.

<b>2 avril 2024</b>	Le Nouvelliste	Nancy Audet en conférence à Trois-Rivières
<b>25 avril 2024</b>	Radio-Canada télé	RPA: Des augmentations jugées abusives par certains résidents
<b>26 avril 2024</b>	Radio-Canada radio	Entretien avec Barbara Leroux « Le coût des loyers explose dans certaines RPA »
<b>1er mai 2024</b>	TVA Nouvelles de 18h	Entrevue avec Patricia Hélie sur les hausses abusives de certaines RPA offrant des soins
<b>15 mai 2024</b>	Télé-Coeur	Le CAAP reçoit Véronique Hivon
<b>3 septembre 2024</b>	La Nouvelle Union	Fermetures en RPA: Le CAAPMCQ en soutien aux résidents
<b>4 novembre 2024</b>	La Nouvelle Union	Les proches aidants, des partenaires importants de l'amélioration des services

## MATÉRIEL PROMOTIONNEL

Nous avons une belle diversité d'outils (dépliants, encarts, signets, cartes d'affaires, feuillets d'information, tablettes, pochettes, stylos) que nous pouvons remettre à notre clientèle et aux partenaires du milieu. En cours d'année, nous avons remis beaucoup de matériel promotionnel à différents partenaires afin qu'ils informent leurs usagers des services offerts par le CAAPMCQ. Il nous fait toujours plaisir de remettre aux organismes et aux intervenants des outils informatifs et promotionnels que nous allons livrer ou que nous faisons parvenir par la poste.

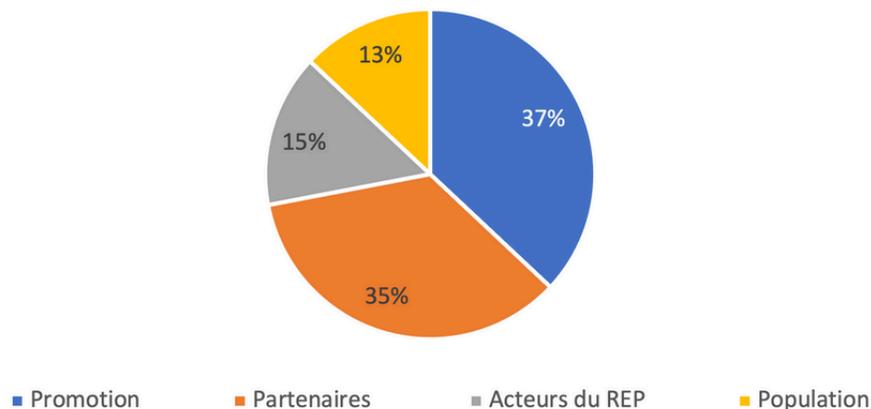


# SOURCES DE RÉFÉRENCES

Il est toujours intéressant de connaître ceux qui réfèrent les gens vers notre organisation.

Cette année, **une grande proportion** de la population nous a interpellés suite aux différentes **activités de promotion** qui ont été faites (séances d'information, consultation du site web, radio, encarts publicitaires, etc.). Il est également à noter que **plus du tiers** des personnes nous ont contactés suite à une **référence d'un professionnel ou d'un intervenant du réseau de la santé et de services sociaux**. Les références en provenance du **bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** et des **comités des usagers** représentent 15% de notre référencement. Finalement, 13% des gens ont été référés par **quelqu'un qui avait déjà entendu parler de nos services** ou qui avait déjà fait appel à nos services.

On remarque une fois de plus cette année une belle diversité des sources de référencement, ce qui témoigne de la pluralité des canaux de communications utilisés par le CAAPMCQ.



# CONCERTATION ET PARTENARIATS

Au CAAPMCQ, nous avons le profond désir de travailler en concertation et en partenariat avec les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires des deux régions. Nous travaillons à faire connaître nos services auprès des partenaires du milieu et allons également chercher l'information afin de mieux connaître leurs services également. Le partenariat est un facteur crucial de succès du CAAPMCQ et la collaboration prend une place prépondérante dans la réalisation de ses mandats. En cours d'année, nous avons participé à plusieurs activités de concertation et de partenariat. Nous avons également initié certaines rencontres de collaboration.



## CONCERTATION

- **Table de concertation des aînés de Trois-Rivières** : 2 rencontres
- **Comité d'orientation régionale en maltraitance (COR)** : 3 rencontres
  - Sous-comité Intimidation en RPA : 3 rencontres
  - Sous-comité Carte postale (Temps des fêtes) : 2 rencontres
  - Sous-comité Vague mauve : 1 rencontre
- **Table Action Abus Aînés de la Mauricie** : 2 rencontres
  - Sous-comité événement mauve : 3 rencontres
- **Table d'actions concertation aînés de Shawinigan (TACAS)**
  - Sous-comité Trajectoire de soins : 2 rencontres
- **Corporation de développement communautaire de Trois-Rivières (membre)**
  - Participation à 2 rencontres
- Rencontres d'arrimage avec l'équipe de la **Certification pour les RPA – CIUSSSMCQ** : 4 rencontres
- Rencontre d'arrimage avec le **Comité des usagers DI-TSA** : 4 rencontres
- Rencontres avec différents partenaires du territoire (arrimage et connaissance des services)
  - 5 août : Rencontre avec la direction d'**Info-Logis** à Trois-Rivières
  - 14 août : Participation à l'open house de **CASE Mauricie – Centre-du-Québec**
  - 20 septembre : Participation au 45<sup>e</sup> anniversaire du **CALACS Mauricie** à Trois-Rivières
  - 24 septembre : Rencontre avec l'équipe du **Centre de justice de proximité du Centre-du-Québec**
  - 26 septembre : Rencontre de l'équipe avec l'équipe du **bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** – Formation et discussions sur la nouvelle loi
  - 28 octobre : Rencontre de collaboration avec **CASE Mauricie – Centre-du-Québec**
  - 29 octobre : Rencontre d'échanges entre l'équipe et la direction d'**Emphase Mauricie-Centre-du-Québec**
  - 26 novembre : Rencontre avec l'équipe et les directions de l'organisme **La Chrysalide**
  - 25 mars : Participation au Forum « Terrain commun », organisé par **CASE Mauricie-Centre-du-Québec**
- Rencontres avec des instances nationales :
  - 15 avril : Rencontre avec le **Protecteur du citoyen**
  - 12 juillet : Rencontre avec le **ministère de la Santé et des services sociaux** et la **FCAAP**
  - 9 octobre : Rencontre avec le **Protecteur du citoyen**

## COLLABORATION ET ÉCHANGES AVEC LE BUREAU DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Cette année, d'un commun accord avec le bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, nous avons initié des rencontres statutaires entre nos deux organisations. Le but étant de maintenir une bonne communication, de discuter des enjeux qui nous préoccupent et de faciliter la collaboration.

Une belle initiative qui perdurera certainement dans le temps.

Cette année, il y a eu **5 rencontres régulières** entre la direction du CAAPMCQ et la Commissaire et **2 rencontres spécifiques avec la conseillère-cadre - Éthique et participation des usagers** afin de bien arrimer nos actions avec les comités des usagers.



## VIE FÉDÉRATIVE AVEC LA FCAAP

La Fédération des CAAP a pour mission de susciter le partage entre les membres, de les représenter sur le plan politique, administratif, économique et professionnel dans l'exercice de leur mission, d'offrir une gamme de services en soutien à leur développement et de faire la promotion des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes offerts par les CAAP auprès de la population en général.

Notre organisation est membre de la FCAAP depuis près de 30 ans. Au cours de l'année 2024-2025, en plus des échanges réguliers avec nos collègues des autres régions pour aller chercher des conseils, échanger de l'information, discuter des enjeux d'actualité, etc., des rencontres formelles sont organisées.

- **Table des directions générales (TDG) des CAAP** : 6 rencontres virtuelles
- **Rencontres nationales** (formations et échanges) : 6 jours de rencontres en présentiel
  - Les 16 et 17 avril à Québec, les 18 et 19 juin à Bécancour et les 21 et 22 octobre 2024 à Bromont
- Participation à diverses **rencontres individuelles et de travail** : 7 rencontres

# APPRÉCIATION DE NOTRE CLIENTÈLE

---

**Encore une fois cette année, nous avons eu la chance de recevoir les marques d'appréciation de notre clientèle.**

**Voici quelques-uns des mots laissés par les usagers qui ont eu recours à nos services.**

*« Ce serait facile pour quelqu'un qui n'est pas bien épaulé de jeter l'éponge... c'est ce qui est le plus dommage. Mais je suis bien conseillée de mon côté et je vous fais confiance, toi et ton équipe, à 100%! Je suivrai les étapes selon vos recommandations. »*

*« Merci de ton professionnalisme et ton dévouement à aller en profondeur dans mon dossier ! »*

*« Je vous encourage à poursuivre cette mission essentielle et bénéfique d'accompagnement des usagers. Votre apport est un atout indéniable aidant à la compréhension et la vulgarisation du système de traitements des plaintes. Je vous souhaite à tous une belle continuité et je vous remercie pour toutes ces années où j'ai professionnellement profité de vos services empreints d'humanisme qui facilitent le contact entre l'utilisateur et le Commissaire. Bonne journée et bon 30e anniversaire! »*

*« Je suis à court de mots pour vous dire à quel point j'apprécie votre travail. Vous avez une oreille attentive et votre lettre décrit exactement ce que nous avons vécu. »*

*« Un gros merci à vous. Vous êtes une perle, merci de nous avoir aidés et épaulés. Je garde vos coordonnées précieusement. »*

*« Merci pour votre écoute, votre soutien et votre empathie dans cette démarche. Je commence maintenant mon processus de guérison grâce à cette démarche qui se termine. »*

*« Merci, pour votre aide, votre grande écoute et votre compréhension. Vous faites un travail d'une grande importance pour nous et vous le faites très bien. »*

*« Je suis vraiment impressionnée par la composition de la lettre, c'est vraiment excellent. Merci pour votre dévouement. »*

*« Je me sens en confiance avec toi, je sens que ça te tient à cœur ce que je te dis. »*

*« Plus je relis ma plainte, plus je me sens solide! »*

« Je suis touchée, c'est très bien expliqué, merci infiniment d'avoir mis des mots sur mes maux!!! Tu expliques mieux que moi les besoins de ma famille. »

« Je vous remercie pour le soutien dans ma démarche. Votre aide a vraiment fait la différence. Je me sentais moins seule. »

« Une chance que je vous aie eu! Merci de votre accompagnement et de votre soutien. »

« J'apprécie votre éthique professionnelle et votre disponibilité. Merci! »

« Je te sens empathique et je sens que tu es touchée par mon histoire. Ça fait du bien! »

« Vous avez été d'une aide précieuse et je vous en remercie infiniment. Vous m'avez donné espoir tout au long de ce pénible processus. Merci, on a toujours besoin d'espoir. »

« On tenait à te remercier pour ton excellent service. Ta disponibilité et tes suivis étaient appréciés. On savait que tu étais disponible pour nous écouter. Merci! »

« Ça représente parfaitement ce que je pense et ce que j'essaie d'exprimer, je te remercie énormément d'avoir pris le temps de m'écouter et avoir pris le temps de faire cette lettre pour moi. »

« Si vous avez un proche en résidence, n'hésitez pas à faire appel à eux avant de signer un bail ! Ils sont là pour éviter de s'en faire passer des p'tites vites comme ça nous est arrivé !! Très bons conseils reçus et très à l'écoute ! »



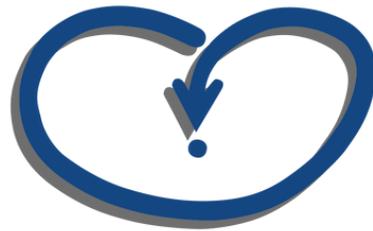
# ANNEXE PORTRAIT DES PERSONNES CONCERNÉES PAR SERVICE ET PAR MRC

	Centre-du-Québec						Mauricie						Hors région	Total	
	Nicolet-Yamaska	Arthabaska	Bécancour	Drummond	L'Érable	Agglomération de La Tuque	Masknongé	Mékinac	Des Chenaux	Shawinigan	Trois-Rivières				
Assistances	26	119	46	145	55	17	36	21	16	133	259	60	933		
Signalements	1	5	9	9	5		1	3	1	4	7	4	49		
LSSSS	1	4	1	8	1		1	2		1	3	1	20		
RPA		1	8	1	4			1	1	3	4	3	29		
Plaintes	13	44	11	66	13	9	18	5	10	47	96	18	350		
LSSSS	13	41	8	61	10	9	17	4	9	42	89	16	319		
RPA		3	3	5	3		1	1	1	5	7	2	31		
Plaintes médicales	2	9	0	12	2	3	4	4		16	17	6	75		
LSSSS	2	9	0	12	2	3	4	4		16	17	6	75		
Soutiens-conseils	10	61	26	58	35	5	13	9	5	66	139	32	459		
LSSSS	8	33	7	39	7	5	5	4	2	27	72	15	219		
RPA	1	18	2	11	9		4	1	2	16	22	6	89		
Bail	1	10	17	8	19		4	4	1	23	45	11	151		
Informations	18	73	32	63	24	11	30	7	16	75	188	83	620		
Total	44	192	78	208	79	28	66	28	32	208	447	143	1553		
Total par région	601 (39%)												809 (52%)	143 (9%)	1553
Total 2023-2024	55	145	58	190	42	26	55	29	55	177	396	138	1366		
Total 2022-2023	39	168	30	219	42	19	62	24	25	172	381	111	1292		





Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Mauricie-Centre-du-Québec