



RAPPORT ANNUEL 2025 - 2026

caap
Mauricie - Centre-du-Québec

RAPPORT ANNUEL

2025-2026

CETTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉALISÉE PAR LE CAAPMCO

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

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



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Mauricie-Centre-du-Québec

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE	02
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	03
L'ÉQUIPE	04
COHÉSION ET COMMUNICATION	05
FORMATIONS	05
CODÉVELOPPEMENT	06
PRÉSENTATION DU CAAP	07
HISTORIQUE DE L'ORGANISME	08
CARACTÉRISTIQUES DE NOTRE TERRITOIRE	09
SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	09
ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISATIONS VISÉES PAR LES DÉMARCHES	10
PORTRAIT DE NOTRE CLIENTÈLE	11
ÂGE ET SEXE	11
LANGUE	12
DROITS LÉSÉS ET MOTIFS DES INSATISFACTIONS	12
NOS SERVICES	13
SERVICES OFFERTS DANS LE CADRE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	13
SERVICE D'INFORMATIONS	13
SOUTIEN-CONSEIL	15
SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DANS UNE DÉMARCHE DE PLAINTÉ	16
SERVICE D'ASSISTANCE AU SIGNALEMENT	17
SERVICES OFFERTS DANS LE CADRE DU MANDAT CAAP SUR LE BAIL EN RPA	18
LE MANDAT CAAP SUR LE BAIL	18
VOLET D'INFORMATIONS INDIVIDUELLES	18
VOLET ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT	19
SÉANCES D'INFORMATION SUR LE BAIL EN RPA	20
NOUVEAUTÉS CETTE ANNÉE!	23
PROMOTION DES SERVICES	24
SÉANCES D'INFORMATION	24
FORUMS, SALONS ET KIOSQUES D'INFORMATION	25
PUBLICITÉS	25
SITE WEB CAAP-MCQ.QC.CA	25
PAGE FACEBOOK	26
PAGE LINKEDIN	26
COMMUNIQUÉS DE PRESSE	27
MATÉRIEL PROMOTIONNEL	27
NOUVEAUTÉS CETTE ANNÉE!	27
SOURCES DE RÉFÉRENCES	28
CONCERTATION ET PARTENARIATS	29
CONCERTATION	29
RENCONTRES AVEC LES PARTENAIRES DU TERRITOIRE	29
RENCONTRES AVEC LES INSTANCES NATIONALES	30
COLLABORATION ET ÉCHANGES AVEC LE BUREAU DE LA CPQS	30
VIE FÉDÉRATIVE AVEC LA FCAAP	30
APPRÉCIATION DE NOTRE CLIENTÈLE	31

Nous sommes heureux de vous présenter le fruit du travail de notre organisation dans la dernière année. La lecture de ce rapport témoigne de l'intérêt que vous portez aux services offerts par le CAAP Mauricie-Centre-du-Québec. Depuis plus de trente ans maintenant, le CAAPMCQ est présent et actif dans notre milieu en offrant des services de qualité à l'ensemble de la population de notre vaste territoire qui s'étend de La Tuque à Drummondville en passant par les territoires de Mékinac, Shawinigan, Maskinongé, Trois-Rivières, Bécancour, Nicolet, Plessisville et Victoriaville. Ce vaste territoire fait de notre CAAP l'un des plus importants au Québec.

Nos interventions, qui couvrent deux volets bien distincts, soit le régime d'examen des plaintes (REP) et le bail en RPA, sont faites par du personnel formé et hautement qualifié. Cela permet aux citoyens d'obtenir un soutien très apprécié que ce soit pour une démarche de compréhension d'une situation, de conciliation ou pour formuler une plainte suite à des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir dans le réseau de la santé et des services sociaux. Depuis quelque temps, nous notons une plus grande diversité dans les demandes d'accompagnement au régime d'examen des plaintes. Nous avons entamé la réflexion sur l'accompagnement dans la dernière année afin de mieux répondre aux besoins pour les personnes qui ne désirent pas nécessairement faire des plaintes. Pour ce faire, nous travaillons de concert avec nos partenaires et dans le respect des compétences de chaque organisme.

Depuis plus de sept ans maintenant, les CAAP offrent des services aux résidents en RPA par le biais du programme CAAP sur le bail. Les défis sont nombreux dans ce secteur d'activité qui est en profonde mutation. Certaines RPA ont fermé leurs portes tandis que d'autres sont en pleine croissance. On assiste également à une multitude de manières de faire et de penser au niveau du bail en RPA. Cela a un effet direct sur les résidents qui voient leurs conditions de vie et leurs baux changer au fil du temps. Les enjeux en RPA sont nombreux et deux aspects ont particulièrement retenu notre attention une fois de plus cette année : le programme d'allocation personnalisée et le droit de choisir les services par les résidents. C'est dans ce contexte évolutif que nos conseillères interviennent pour offrir un support et un soutien aux usagers en RPA.

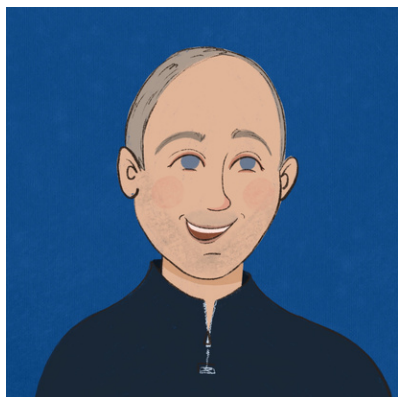
Le rapport annuel qui vous est présenté aujourd'hui renferme une quantité de données quantitatives qui témoignent de l'évolution de notre organisation. Derrière ces statistiques se cache une foule d'interventions d'aide et d'assistance destinées à une clientèle en croissance constante. On parle ici de toute la dimension humaine de notre organisation. Les conseillères et l'adjointe administrative travaillent de concert avec la direction générale afin d'offrir des services d'une grande qualité. Nous tenons à remercier tout le personnel du CAAPMCQ pour leur approche humaine empreinte d'empathie et de bienveillance. Merci également aux membres du conseil d'administration pour leur ouverture d'esprit, leur collaboration et leur coopération.

Ensemble, nous contribuons à nous adapter à des réalités changeantes et en constante évolution. Tous ces efforts collectifs se font au bénéfice de nos usagers.

Claude Leclerc
Président du conseil d'administration

Janik Ouimet
Directrice générale

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



MONSIEUR **CLAUDE LECLERC**
PRÉSIDENT

RETRAITÉ DU SECTEUR SCOLAIRE -
SECTEUR PUBLIC
VILLE DE SHAWINIGAN



MONSIEUR **GILLES TOURIGNY**
VICE-PRÉSIDENT

RETRAITÉ DU SERVICE À LA
CLIENTÈLE - SECTEUR PRIVÉ
MRC D'ARTHABASKA



MADAME **NICOLE CHAMPAGNE**
SECRÉTAIRE

POSTE EN COMITÉ DES USAGERS ET
EN RPA - SECTEURS PUBLIC ET PRIVÉ
VILLE DE SHAWINIGAN



MADAME **SUZANNE GAUVIN**
TRÉSORIÈRE

POSTE EN SANTÉ -
SECTEUR PUBLIC
VILLE DE TROIS-RIVIÈRES



MADAME **CLAUDIE REAULT**
ADMINISTRATRICE

POSTE DANS LE DOMAINE MUNICIPAL -
SECTEUR PUBLIC
MRC DE BÉCANCOUR

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 et des services sociaux, de l'entreprise privée, des comités des usagers, des RPA, 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 consultations par courriel, le conseil d'administration tient des rencontres régulières et de travail en présence et en mode virtuel.

- **Cette année, le CA s'est rencontré à 6 reprises;**
- On estime à **120 h le temps d'implication bénévole** des membres du CA.

Retour sur l'Assemblée générale annuelle (AGA) 2024 : La dernière AGA de l'organisme a eu lieu le 17 juin 2025 à Shawinigan où 24 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 Shawinigan.

Nos membres : Nous avons 85 membres au CAAPMCQ. 71 membres individuels et 14 membres partenaires.

Selon les changements aux règlements généraux en 2024, le membership doit maintenant être renouvelé aux trois ans.

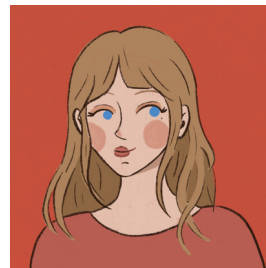
L'ÉQUIPE



JANIK OUMET
DIRECTRICE GÉNÉRALE



SYLVIE BOUCHER
ADJOINTE ADMINISTRATIVE



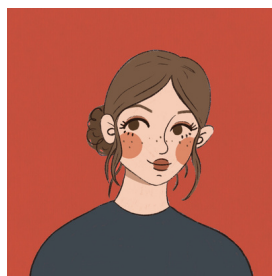
SOPHIE BORDELEAU
CONSEILLÈRE AUX PLAINTES



GENEVIÈVE DESSUREAULT
CONSEILLÈRE AU MANDAT RPA



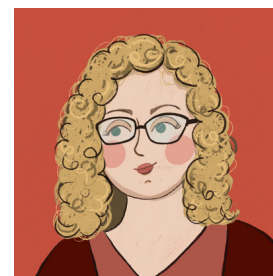
JOANNIE ROY
CONSEILLÈRE AUX PLAINTES



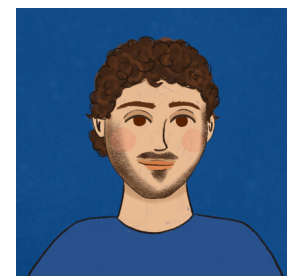
MARIE-ANNE GENEST-ROY
CONSEILLÈRE AUX PLAINTES



CHANTAL THIFFEAULT
CONSEILLÈRE AU MANDAT RPA



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



ÉRIC PAYET
CONSEILLER AUX PLAINTES

UNE ÉQUIPE DISPONIBLE ET À L'ÉCOUTE DURANT TOUTE L'ANNÉE!

Nombre d'heures de service par semaine: L'équipe travaille 266 heures par semaine, soit 165 heures par semaine en lien avec le régime d'examen des plaintes (REP) et 101 heures par semaine au mandat CAAP sur le bail.

Horaire de travail: Une équipe dévouée, formée et professionnelle disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 et sur demande les soirs et week-ends. Le bureau est fermé durant les jours fériés et exceptionnellement certaines journées durant la période des fêtes et lors des formations ou journées de réflexion en équipe.

Processus d'embauche: Au mois de mars 2026, nous avons procédé à une ouverture de poste. Notre collègue Éric Payet a choisi de poursuivre ses études universitaires en France. Nous tenons à le remercier chaleureusement pour les deux belles années passées avec nous. M. Payet a quitté officiellement ses fonctions le 17 avril 2026.

COHÉSION ET COMMUNICATION

Rencontres d'équipe: L'équipe se rencontre aux deux semaines, mais bénéficie de plusieurs canaux de communication interne (Teams, Messenger, courriel, texto) afin de favoriser l'entraide et d'assurer une fluidité constante de l'information.

Création d'un comité social: Cette année, l'équipe s'est dotée d'un comité social qui veille à conserver la cohésion et faire en sorte que les membres aient des moments pour mieux se connaître et échanger entre eux. En plus de souligner les moments marquants dans l'année (anniversaires, dates d'embauche, vacances, événements spéciaux), le comité participe à l'élaboration des journées d'équipe. Cette année, l'équipe a pris trois moments d'arrêt pour consolider les liens, mieux se connaître et tirer pleinement profit du travail d'équipe : en juin 2025, en septembre 2025 et en décembre 2025.

Création d'une vidéo d'équipe : Pour présenter notre région et notre CAAP lors du congrès de la FCAAP, l'équipe a travaillé ensemble sur une présentation vidéo originale.

FORMATIONS

Une fois de plus cette année, l'équipe a eu la chance de participer à de belles formations selon les besoins exprimés par l'équipe de travail.

La formation est indispensable pour mettre à jour ses connaissances et conserver l'expertise. En plus des 5 cliniques juridiques données par Me Antoine Morneau-Sénéchal, avocat en droit du logement, voici les différentes formations et séances d'information auxquelles les membres de l'équipe ont participé.

MAI 2025

- Formation en secourismes (4 conseillers) – 2 jours
- Séance d'information pour mieux connaître le rôle et les mandats du Protecteur du citoyen
- Formation en santé mentale (2 conseillers) – 4 jours
- Formation avec Trans Mauricie (toute l'équipe) – Adapter son approche et ses interventions

JUIN 2025

- Présentation du bilan régional en maltraitance

JUILLET 2025

- Formation du TAL - Distinction entre le représentant et le tiers de confiance

SEPTEMBRE 2025

- Formation de la FCAAP sur les bases du co-développement

OCTOBRE 2025

- Formation sur les limites de l'accompagnement (2 conseillers)

NOVEMBRE 2025

- Formation sur la maltraitance, la reconnaître et agir avec Marie-Ève Ricard du CISSSLAN
- Conférence sur l'aide médicale à mourir organisée par la TAAAM
- Conférence sur l'autodétermination des communautés autochtones et compétences provinciales dans les services publics : comment concilier dans l'intérêt de l'utilisateur
- Formation avec la Fondation Émergence « Pour que vieillir soit gai »

DÉCEMBRE 2025

- Formation sur l'usure de compassion

JANVIER 2026

- Formation du Tribunal administratif du logement - Modification du bail
- Formation du Tribunal administratif du logement - Fixation de loyer
- Formation FCAAP - Tenue de dossiers (2 conseillers)
- Formation Sentinelle en gériatrie sociale

FÉVRIER 2026

- Formation Sentinelle en prévention du suicide (toute l'équipe)

CODÉVELOPPEMENT

Cette année, **quatre membres** de notre équipe ont participé à un groupe de codéveloppement soutenu par la FCAAP. **Geneviève, Éric, Léa-Maude** et **Sylvie** faisaient tous partie d'un groupe de co-développement. À l'automne, il y a eu restructuration des groupes et certains ont quitté 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 **2 rencontres**.

Léa-Maude Bérubé-Lepage : Participation à **8 rencontres**.

Éric Payet : Participation à **3 rencontres**.

Sylvie Boucher : Préparation et participation à **1 rencontre**.

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 et pharmaciens (CMDP).

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 et **4)** offrir notre soutien à chaque étape du processus de plainte, et ce, pour la population du Centre-du-Québec et de la Mauricie.

Notre but est donc d'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 le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement.

LES VALEURS QUI NOUS ANIMENT

L'année dernière, 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. Ce sont ces valeurs qui guident nos actions depuis.

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.

NOTRE IKIGAI (NOTRE RAISON D'ÊTRE)

« ENSEMBLE DANS CETTE AVENTURE DE FAÇON HUMAINE ET PASSIONNÉE! »

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.

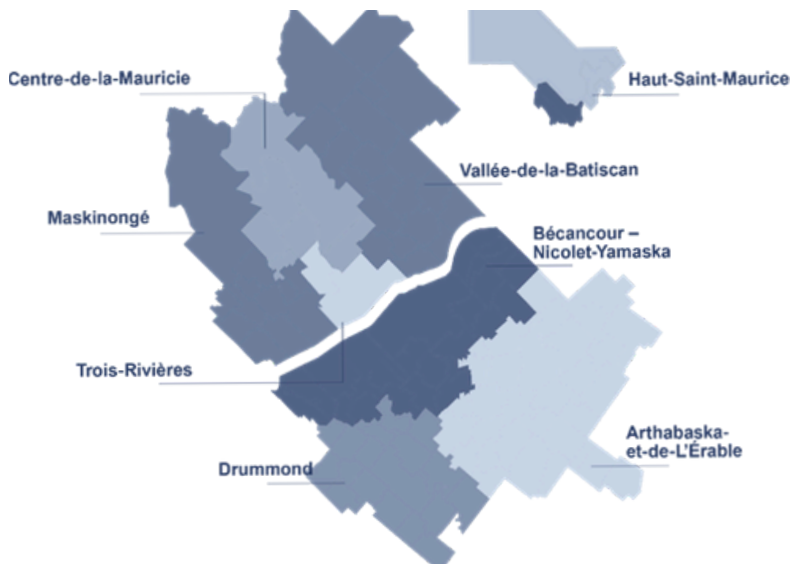
Recours 3-S a été enregistré officiellement au registre des entreprises le 19 juillet 1994 et le changement de nom pour Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Mauricie et Centre-du-Québec est effectif depuis le 24 mars 1999.

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!

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 : 292 811, légère hausse (0,6%)

Nombre de municipalités et autres territoires : 49

Superficie : 35 481 km²

CENTRE-DU-QUÉBEC (RÉGION 17)

Population : 265 812, légère hausse (0,5%)

Nombre de municipalités et autres territoires : 80

Superficie : 6 927 km²

Population totale pour les deux régions : 558 623 personnes soit une hausse de 0,53% comparativement 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 :

- 29** Centres d'hébergement publics
- 31** Centres multiservices
- 36** CLSC
- 8** Hôpitaux, dont un Centre hospitalier affilié universitaire régional
- 62** Cliniques médicales et groupes de médecine familiale (GMF)
- 13** Centres de réadaptation en dépendance
- 14** 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
- 12** 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 :

- 258** Organismes communautaires en santé et services sociaux
- 118** Résidences privées pour aînés (RPA)*
- 6** Entreprises ambulancières et de premiers répondants
- 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

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 avons accompagnés cette année.

Établissements et organisations	%
CHSG-Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés	40%
CPEJ- Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse	28%
CLSC -Centres locaux de services communautaires	8%
CHSLD- Centres d'hébergement et de soins de longue durée	3%
Organismes communautaires	3%
Autres (1-2% ch.): Ambulances, RI, Politiques et programmes, GMF, Réadaptation, Répartition des demandes de services.	12%

PORTRAIT DE NOTRE NOTRE CLIENTÈLE

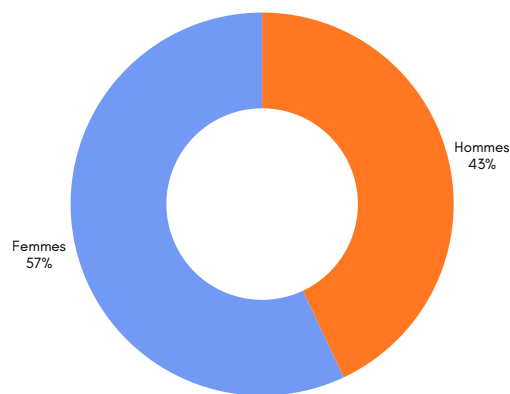
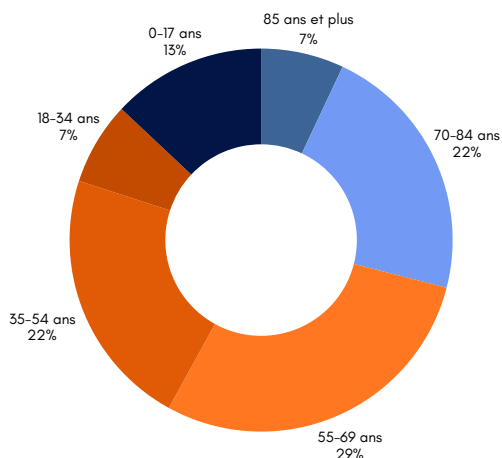
Au CAAPMCO, la personne est au cœur de toutes nos actions et de nos interventions. Le service à la clientèle demeure notre priorité.

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.

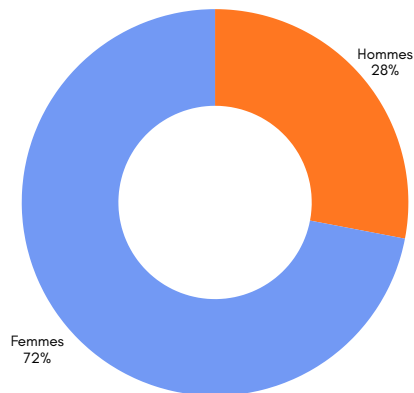
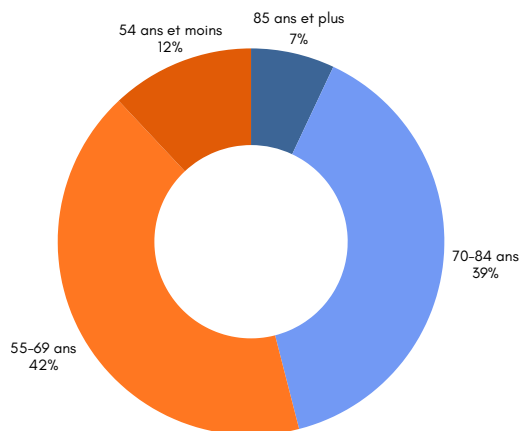
Cette année, c'est **1561 personnes** qui ont fait appel à nos services d'accompagnement, d'assistance et d'information. Cela représente une très légère hausse (0,5%) par rapport à l'année dernière.

ÂGE ET SEXE

ASSISTANCE DANS LE CADRE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES



ASSISTANCE DANS LE CADRE DU PROJET CAAP SUR LE BAIL

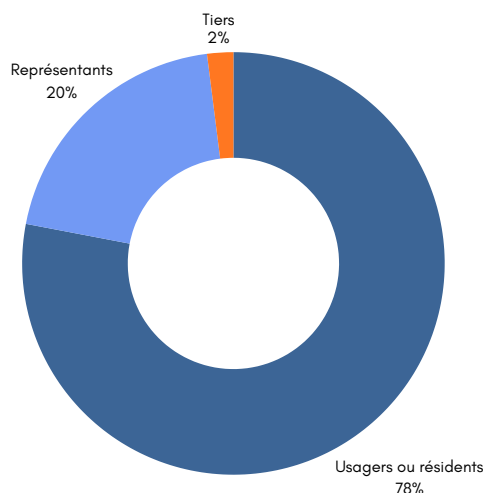


Si on compare à l'année dernière, on remarque une augmentation des hommes autant au niveau du régime d'examen des plaintes (+5%) que du mandat CAAP sur le bail (+8%).

LANGUE

À noter que nous avons assisté 6 **personnes en langue anglaise** et 4 **personnes en langue espagnole**.

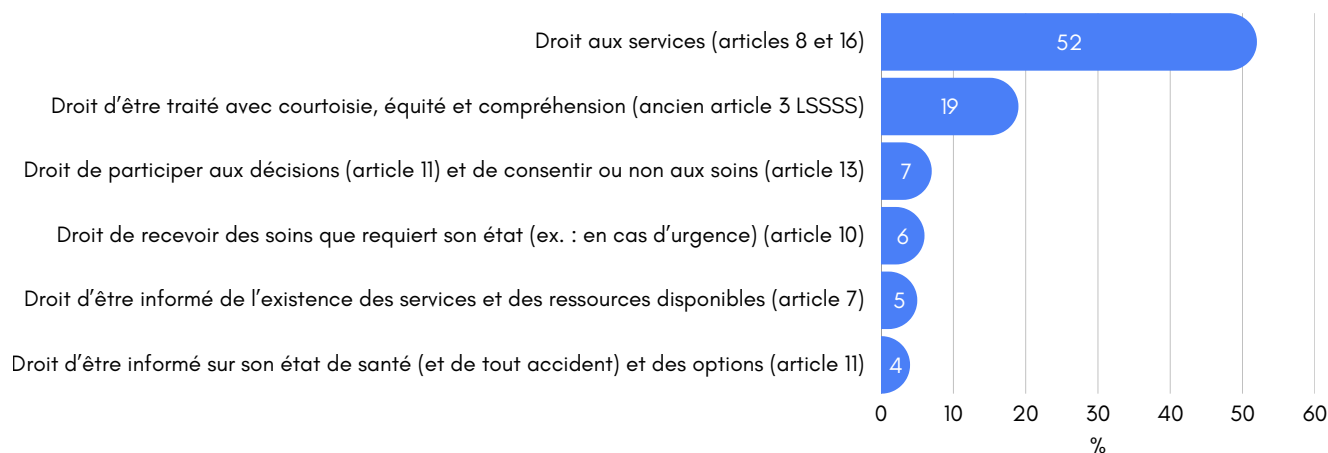
STATUT



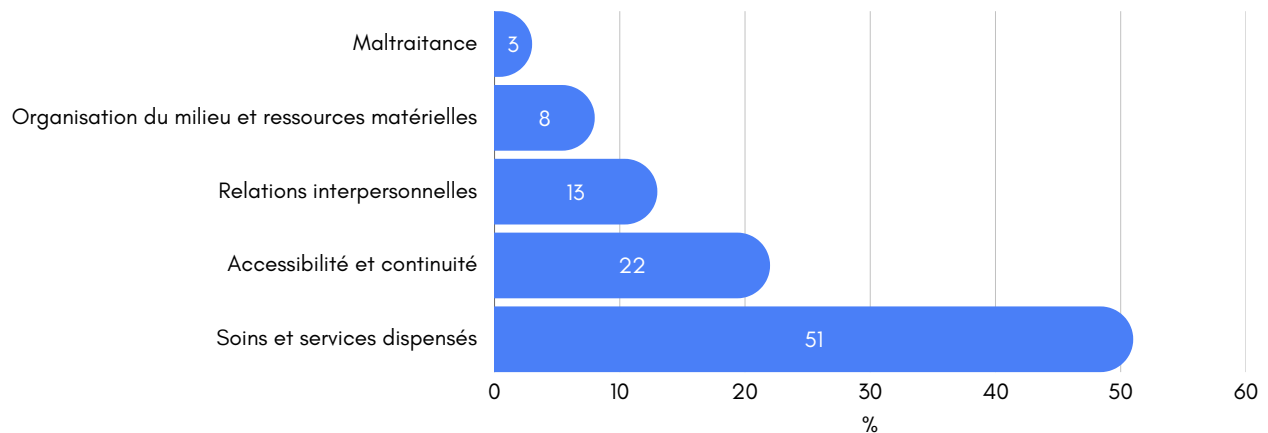
DROITS LÉSÉS ET MOTIFS DES INSATISFACTIONS

Il existe une douzaine de droits dans la loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS) pour protéger les usagers et 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 les droits considérés comme lésés et les motifs d'insatisfaction qui sont le plus souvent identifiés par notre clientèle dans la dernière année (2025-2026).

DROITS LÉSÉS



MOTIFS DES INSTACTIONS



NOS SERVICES

Dans le cadre de sa mission au Régime d'examen des plaintes et de son mandat spécifique en RPA, le CAAPMCQ offre des services professionnels, adaptés aux besoins de la personne, en toute confidentialité et de manière la plus diligente possible. Les services du CAAPMCQ se divisent en quatre volets : l'information, le soutien-conseil, la demande d'intervention et l'accompagnement pour une démarche de plainte.

Bilan global des services 2025-2026		Services toujours en cours au 1er avril 2025	Nouveaux services 2025-2026	Services toujours en cours au 31 mars 2026
Services d'information	RSSS		259	
	CAAP sur le bail		312	
Services d'assistance	RSSS	328	726	319
	CAAP sur le bail	69	273	102
TOTAL		397	1570	421

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

SERVICE 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 relai de plusieurs référencement. Les demandes d'informations sont très diversifiées et ne nécessitent pas de suivi de notre part.

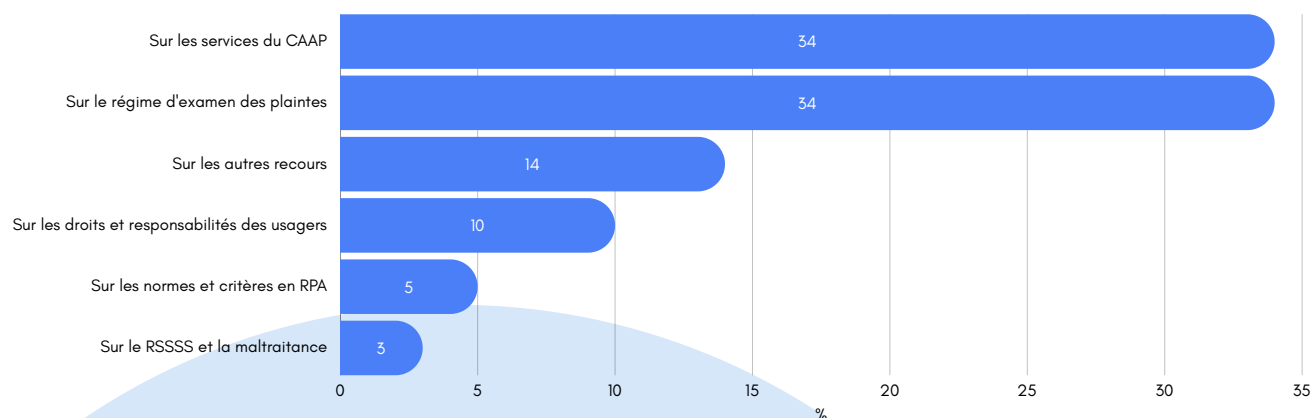
La plupart des demandes d'informations concernent nos services, les droits en santé et services sociaux, le régime d'examen des plaintes, les autres recours et les services du réseau de la santé et des services sociaux. Nous tentons, au meilleur de nos connaissances et de l'expertise développée au fil 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 envois postaux.

Cette année, le nombre d'appels lié à des **demandes d'informations au niveau du régime d'examen** a été de **259 appels**. Cela est très comparable avec l'année dernière avec une légère hausse.

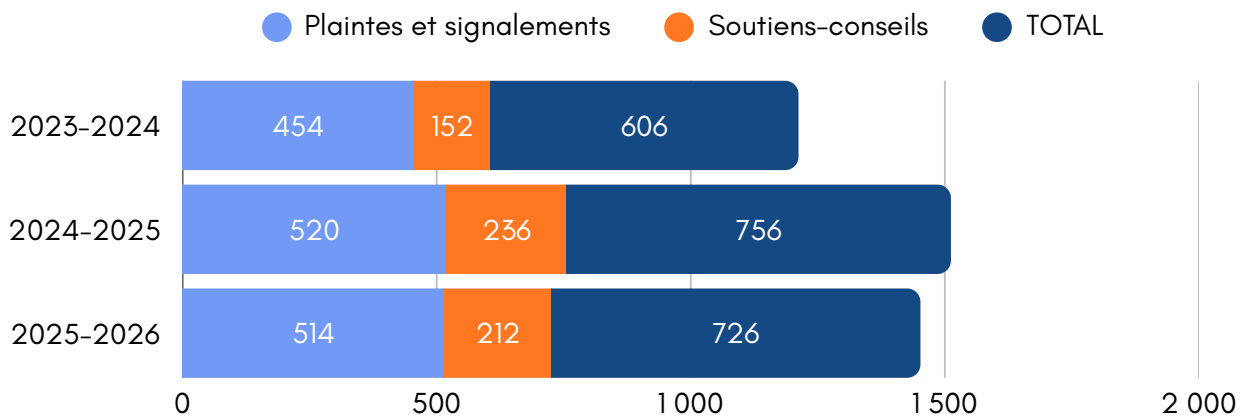
	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Demandes d'informations traitées REP	318	256	259

Le tableau ci-dessous montre les raisons principales des appels de la population de notre région pour 2025-2026.



SERVICES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT DANS LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

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

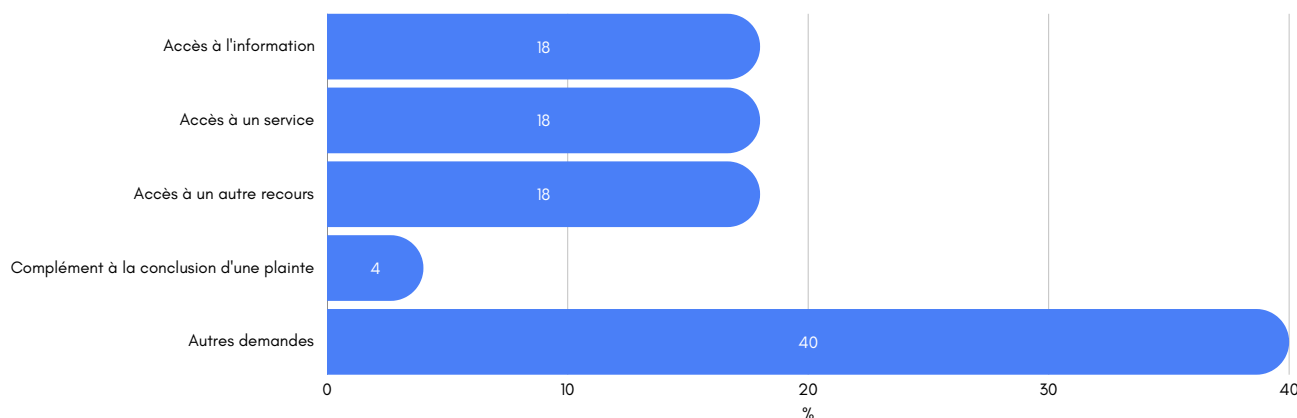
Les conseillers peuvent accompagner les personnes qui le désirent dans certaines démarches en lien avec leur mandat et pour lesquelles ils jugent que leur expertise peut être mise à profit. Le soutien-conseil inclut donc toutes les actions destinées à accompagner une personne dans une démarche sans être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

Voici quelques exemples de démarches : soutien pour faciliter la communication, la compréhension ou la conciliation, aide pour obtenir l'accès à un dossier médical ou psychosocial, demande de rectification ou d'ajout au dossier, soutien dans l'exercice d'un autre recours, recherches d'informations pour répondre à divers besoins, etc.

Pour l'année 2025-2026, on remarque une légère diminution du nombre de soutiens-conseils par rapport à l'année dernière. Cette année, c'est **212 nouveaux services de soutien-conseil** qui ont été donnés au niveau du REP.

Soutien-conseil	2025-2026	2024-2025	2023-2024
Nouvelles assistances	212	236	152
Assistances toujours actives au 1er avril (suivi)	60	52	
Total	272	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 PLAINTE

Une bonne partie du travail des conseillers au 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 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.

Le tableau suivant dresse un portrait des **nouvelles plaintes** faites avec l'accompagnement du CAAPMCQ en 2025-2026, comparativement aux deux dernières années.

Instances	2025-2026	2024-2025	2023-2024
Plaintes : CPOS (1er recours)	308	329	272
Plaintes : PDC (2e recours)	56	49	31
Plaintes médicales : Médecin examinateur (1er recours)	101	85	101
Plaintes médicales : Comité de révision (2e recours)	14	5	4
Total	479	468	408

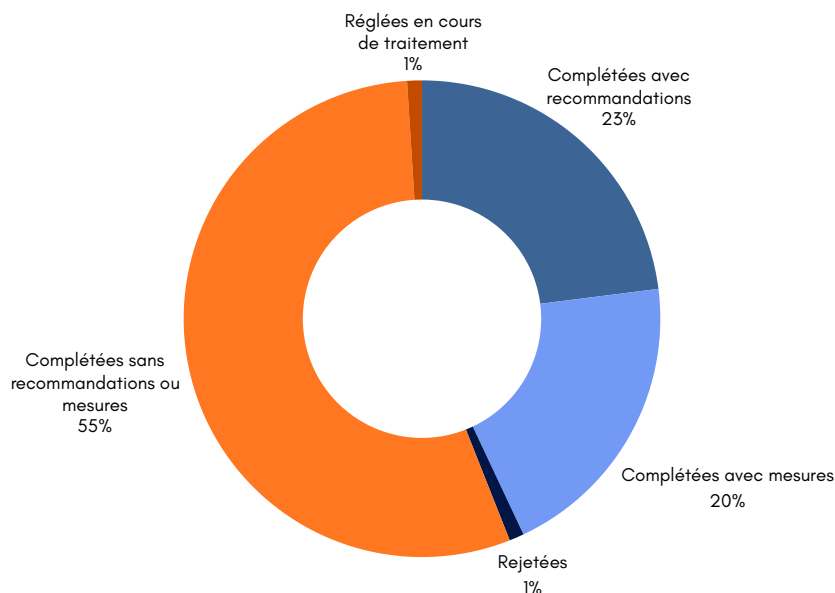
À noter que ce tableau ne tient pas compte du statut des plaintes (complétées, abandonnées, rejetées, etc.). Mentionnons que le nombre de plaintes abandonnées avant le dépôt est de 82, comparativement à 119 en 2024-2025 et 114 en 2023-2024.

Les motifs d'abandon d'une plainte sont diversifiés, mais voici les raisons les plus fréquemment citées : Peur de représailles, sans nouvelles de l'utilisateur, l'état de santé précaire, personne temporairement désorganisée, meilleure communication avec l'intervenant ou le gestionnaire, etc.

Donc, en plus d'avoir vu une **augmentation de l'accompagnement pour des plaintes de 2,4%**, le **nombre d'abandons ou de rejets a diminué de 31% par rapport à l'année dernière**.

FINALITÉS DES PLAINTES DÉPOSÉES SUITE À NOTRE ACCOMPAGNEMENT

Quoique l'analyse des plaintes relève strictement du bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il peut être intéressant de voir la finalité des plaintes déposées par les usagers. On remarque que cette année, **43% de plaintes ont été conclues en mettant en lumière des mesures ou des recommandations, comparativement à 33% l'année dernière**.



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

Un signalement (ou demande d'intervention) est utilisé lorsqu'une personne, un intervenant ou les membres de l'équipe du CAAPMCQ veulent mettre en lumière des faits ou événements nécessitant l'intervention des autorités compétentes, sans passer par le processus de plainte habituel. C'est notamment le cas lorsqu'il est question de maltraitance. Il s'agit souvent de signaler une situation préoccupante à la Commissaire afin de demander son intervention.

Cette année, nous avons assisté **35 nouvelles personnes dans leur démarche de signalement**. Cela représente une baisse considérable par rapport à l'année dernière. Cela peut s'expliquer par la législation qui ouvre la voie à toutes personnes de porter plainte. De plus, les conseillères au mandat RPA se permettent une intervention plus directe en RPA.

Signalements en cours	2025-2026	2024-2025	2023-2024
LSSSS	22	40	43
Nouveaux signalements	19	21	32
Signalements toujours actifs au 1er avril (suivi)	3	19	11
RPA	27	43	21
Nouveaux signalements	16	32	16
Signalements toujours actifs avril (suivi)	11	11	5
Total	49	83	64

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 dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande 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 INFORMATIONS INDIVIDUELLES

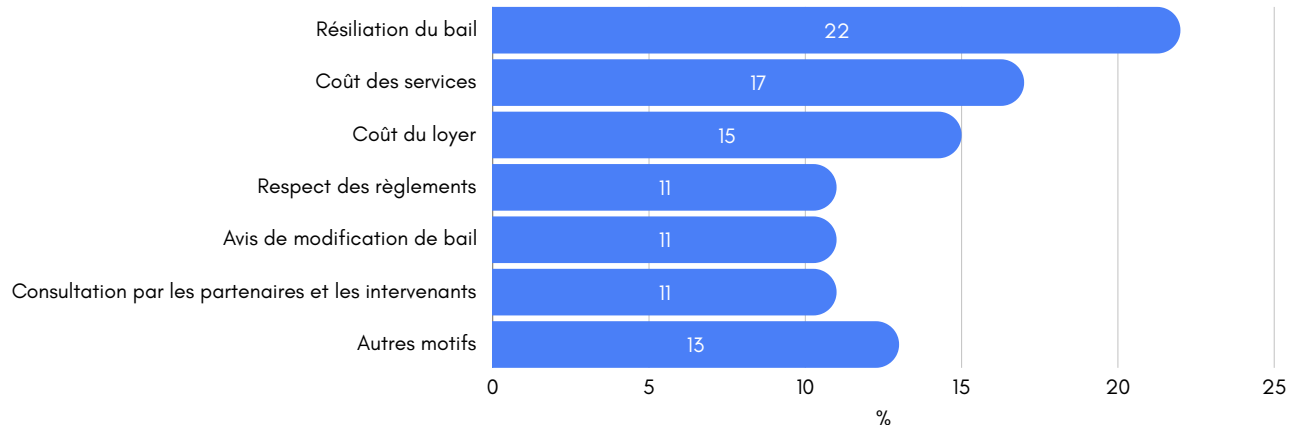
Le service d'information individuelle offert dans le cadre du service CAAP sur le bail représente une grande partie du travail des conseillères. Les tableaux suivants donnent un portrait du service. Il est important de préciser qu'il peut y avoir plus d'un motif par demande.

Pour l'année 2025-2026, notre organisme a répondu à **312 demandes d'informations**, c'est un peu moins que l'année dernière, mais c'est tout de même un nombre considérable pour notre équipe au mandat CAAP sur le bail.

2025-2026	2024-2025	2023-2024
312	364	235

MOTIFS DES DEMANDES D'INFORMATIONS

On remarque que cette année, les gens qui ont interpellé les conseillères au mandat RPA voulaient majoritairement des informations en lien avec la résiliation d'un bail (22%), le coût des services (17%) et/ ou le coût du loyer (15%). On remarque cette année encore un nombre d'appels non négligeable d'intervenants, de gestionnaires du CIUSSS et de RPA (11%).



VOLET ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

Notre service d'assistance et d'accompagnement au bail est offert aux résidents de RPA et, à quelques occasions, au gestionnaires 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 encore augmenté. **C'est 273 personnes que nous avons assistées dans leurs démarches. C'est 7% de plus que l'année dernière et 148% de plus qu'en 2023-2024.**

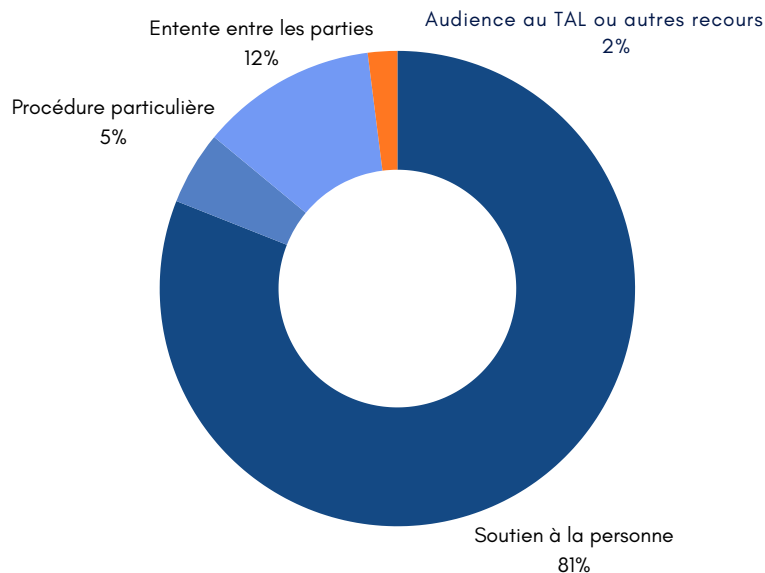
NOMBRE DE PERSONNES ASSISTÉES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

2025-2026	2024-2025	2023-2024
273	256	110

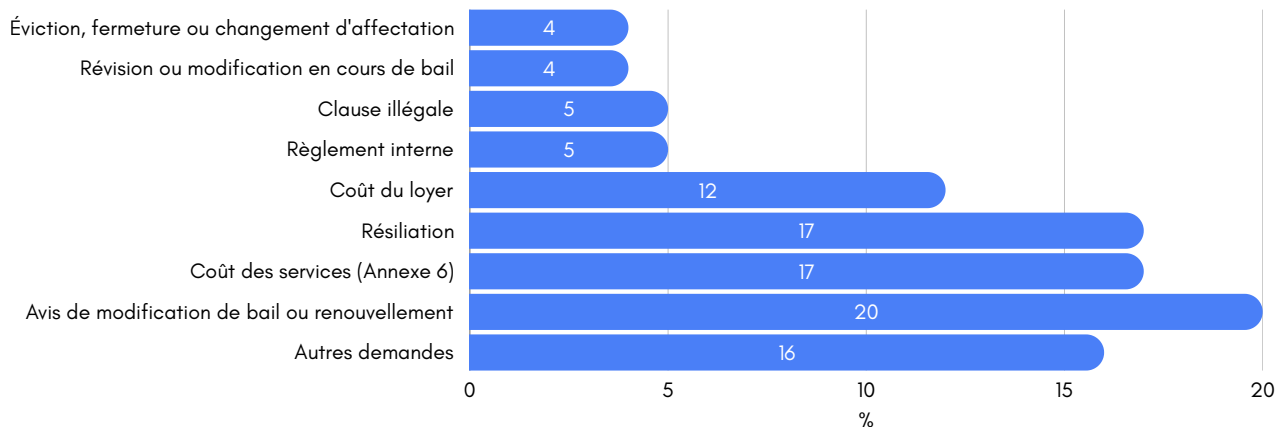
TYPES DE DÉMARCHES FAITES AVEC CAAP SUR LE BAIL

Une très grande partie de l'accompagnement du mandat RPA est lié au soutien à la personne. Le soutien à la personne 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 démêler la paperasse, l'information sur ses droits ou sur les démarches possibles. 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. L'aide s'étale généralement dans le temps, sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

12% des interventions sont destinées à tenter de trouver un terrain d'entente entre le locataire et le locateur. Le but est d'éviter des procédures au TAL pour ces derniers. Dans 7% des cas, les accompagnements concernent une aide à la préparation pour des démarches au TAL ou d'autres procédures. En effet, le Tribunal administratif du logement a mis en place des recours possibles en cas de litiges. Ces recours sont la rétractation, la révision et la rectification.



Le tableau suivant résume les principaux motifs pour lesquels les résidents et leurs familles interpellent les conseillères au mandat RPA dans le cadre d'un accompagnement de type soutien-conseil.



SÉANCES D'INFORMATION SUR LE BAIL EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS (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 aînés.

Cette année, les conseillères au mandat RPA ont donné **32 séances d'information, rencontres ou conférences, rejoignant ainsi 1694 personnes**, soit **près du double de l'année dernière**.

Date	Organisation	Nombre de participants
2 avr. 2025	Séance d'information sur l'avis de modification de bail - RPA de L'Érable (Plessisville)	21
3 et 9 avril 2025	Rencontre comité milieu de vie + résidents RPA Havre du Faubourg (Nicolet)	15
3 avr. 2025	Conférence à la Résidence les Jardins Laviolette à Trois-Rivières	85
23 avr. 2025	Rencontre d'informations pour des proches aidants de l'Auberge du Bon Conseil à Notre-Dame-du-Bon-Conseil	12
7 mai 2025	Rencontre de certains résidents à la RPA des Bois-Francis / Éviction	11
8 mai 2025	Participation à la conférence de Me Morneau Sénéchal à la RPA Jazz à Drummondville	150
18 juin 2025	Rencontre d'informations pour des proches aidants de l'Auberge du Bon Conseil à Notre-Dame-du-Bon-Conseil	15
7 oct. 2025	Présentation au comité milieu de vie Résidence Des Ormeaux à Trois-Rivières	8
9 oct. 2025	Conférence RPA le Campanile (Groupe Maurice) à Shawinigan	75
9 oct. 2025	Séance d'informations sur les demandes conjointes à la RPA le Béli à St-Tite	90
18 nov. 2025	Séance d'informations au CMV de la RPA Place Belvédère à Trois-Rivières	7
19 nov. 2025	Conférence à la RPA St-Louis-de-Gonzague à Shawinigan	25
2 déc. 2025	Conférence à la RPA Manoir des Ormeaux à Trois-Rivières	55
9 déc. 2025	Séance d'informations à l'équipe du CIBES Mauricie (OSBL)	8
2026		
21 janv. 2026	Conférence à la RPA Les Jardins du Parc Linéaire à Victoriaville	70
11 févr. 2026	Conférence à la RPA le Havre du Faubourg à Nicolet	75
11 févr. 2026	Séance d'informations avec la Certification aux RPA Mauricie-Centre-du-Québec (en ligne).	67
12 févr. 2026	Séance d'informations à l'équipe SAD - Shawinigan (présence et en ligne)	30
19 février et 16 mars 2026	Conférence à la RPA Grand-Mère	42

Date	Organisation	Nombre de participants
19 févr. 2026	Conférence à la FADOQ St-Célestin	40
23 févr. 2026	Conférence à la RPA Manoir Rigaud (Bâtitteur) à Trois-Rivières	115
23 févr. 2026	Café-rencontre COMPLICE (concertation intersectorielle) à Shawinigan	2
24 févr. 2026	Conférence à la RPA Place Belvédère (Bâtitteur) à Trois-Rivières	100
26 févr. 2026	Séance d'informations à l'équipe SAD Mékinac à St-Tite	14
9 mars 2026	Conférence à la RPA LOKIA à Trois-Rivières	105
10 mars 2026	Conférence pour l'AQRP à Victoriaville	115
11 mars 2026	Séance d'informations à l'équipe SAD Maskinongé à Louiseville	15
16 mars 2026	Conférence à la RPA Chartwell Shawinigan	62
19 mars 2026	Séance d'informations - suite conciliation - RPA Béli St-Tite	55
24 mars 2026	Conférence à la RPA Villa Domaine St-Grégoire à Bécancour	125
26 mars 2026	Conférence à la RPA Jazz Drummond à Drummondville	85



NOUVEAUTÉS CETTE ANNÉE!

RENCONTRES DE RECTIFICATION ET DE CONFORMITÉ AVEC LES RPA

EN LIEN AVEC LE BAIL

Cette année, nous avons convenu d'une **procédure interne** lorsque nous sommes témoins de **pratiques non conformes en lien avec le bail en RPA qui touchent l'ensemble des résidents**. Le but étant de rectifier les situations aux bénéfices des résidents et des gestionnaires de RPA, mais également d'éviter des abus et des démarches au Tribunal administratif du logement (TAL). La certification du CIUSSMCO et la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSMCO, avec qui nous collaborons dans nos démarches au niveau du bail en RPA, ont été informés du déploiement de cette nouvelle procédure.

Cette année, l'équipe a procédé à **5 démarches** pour la rectification d'éléments non conformes au bail en RPA. De ces démarches, 2 se sont soldés par des modifications au bail, 2 par des signalements à la certification et 1 est actuellement en attente de suivi.

EN LIEN AVEC LES AVIS DE MODIFICATION DE BAIL

Cette année, avec l'accord des résidents qui nous interpellent, nous avons pris l'initiative d'**aviser les gestionnaires de RPA** lorsque nous constatons une **lacune dans les avis de modifications de bail** qui pourrait toucher l'ensemble des résidents. Le but de ces interventions est d'abord d'assurer une meilleure compréhension de la part du résident afin que la prise de décision de ce dernier soit éclairée, mais également d'éviter des recours au TAL.

Cette année, l'équipe est intervenue à **6 reprises** concernant des avis de modifications de bail dans les RPA.

CAPSULE D'INFORMATION SUR LES PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES EN RPA

Avec la collaboration de **Desjardins** et de **Me Morneau-Sénéchal**, avocat en droit du logement, le CAAPMCQ a produit une capsule vidéo en janvier 2026 en collaboration avec l'Agence de communication La Boîte Ronde. Cette capsule, mise en ligne en mars 2026, vise à informer les personnes âgées des enjeux liés aux prélèvements automatiques, à les sensibiliser aux risques et à les outiller afin qu'elles puissent faire des choix éclairés et conserver le contrôle de leurs finances.

Cette initiative met en lumière les bonnes pratiques à adopter et les précautions à prendre afin d'éviter les mauvaises surprises et de préserver son autonomie financière. La capsule explique, de façon simple et accessible, les éléments à vérifier avant de signer une autorisation de prélèvement automatique, ainsi que les alternatives à considérer. C'est un outil de plus pour sensibiliser les résidents et leurs proches.

La capsule vidéo est disponible en ligne :
www.youtube.com/watch?v=qGdBbKfKM0.

À ce jour, cette capsule a eu **plus de 850 visionnements**.





PROMOTION DES SERVICES

Pour notre organisation, il est primordial de faire connaître nos services qui touchent toute la population via des activités de promotion. 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.

SÉANCES D’INFORMATION

Le CAAPMCQ a offert cette année, en plus de séances d’information dédiées au bail en RPA, **4 séances d’informations**, rejoignant **138 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
2025				
25 avr. 2026	Conférence à la RPA les Bâtisseurs à Louiseville	25	X	X
14 mai 2026	Conférence auprès des Associations des proches aidants du Centre-du-Québec	33	X	
2026				
18 févr. 2026	Conférence virtuelle à la Société Alzheimer Centre-du-Québec	8	X	X
10 mars 2026	Conférence à l’Association Loisirs Amitié à Victoriaville	72	X	

FORUMS, SALONS ET KIOSQUES D'INFORMATION

Le CAAPMCQ se fait également un devoir de participer à différents salons et événements qui peuvent avoir un lien avec sa mission. Cette année, nous avons tenu des kiosques d'information dans 4 événements :

- 13 juin 2025 : Événement Mauve à Shawinigan – Lutte à la maltraitance / environ 80 personnes;
- 2 et 3 octobre 2025 : Participation au congrès du RPCU à Rivière-du-Loup (kiosque FCAAP);
- 2 octobre 2025 : Journée internationale des aînés dans la MRC Arthabaska à Warwick / environ 450 personnes;
- 14 novembre 2025 : Journée réseautage « Je connais mon réseau » à Trois-Rivières / 150 partenaires;
- 12 mars 2026 : Journée à l'UQTR « Le communautaire c'est salubre » / 100 personnes.

PUBLICITÉS

CAMPAGNES RADIO

Cette année, nous avons fait deux campagnes publicitaires d'une durée de 2 semaines chacune dans les différents postes de radio de la Mauricie et du Centre-du-Québec, soit une en **octobre 2025** et une en **janvier 2026**. 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), 106,9 Mauricie, Rythme 100,1, Via 90,5 (Nicolet-Bécancour), CFLM, 90,1 (La Tuque), 103,1 et 92,9 Country Pop (Louiseville et Shawinigan) .

SITE WEB 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 près de **11 000 visiteurs**. Si on compare à l'année dernière, **c'est 76% de plus de visiteurs!** Un site web que nous revisitons régulièrement pour mieux répondre au besoin d'information de la population.

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Nombre de visiteurs	2272	N/D	4300	6056	10 754

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

Nos collègues qui hébergent le site web caap.quebec nous ont également informés qu'environ 400 visiteurs sur ce site provenaient de notre région.

PAGE FACEBOOK

Présent dans les médias sociaux par le biais de sa page Facebook, le CAAPMCQ compte maintenant **750 abonnés**.

C'est une belle **progression de 11% par rapport à l'année dernière**.

Nous y diffusons de l'information sur notre organisation, sur des spécificités en lien avec le régime d'examen des plaintes et le bail en résidences privées pour aînés, sur des sujets d'actualité et 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.



CAMPAGNES PUBLICITAIRES FACEBOOK

Cette année, le CAAPMCQ a poursuivi l'expérience de l'achat de publicités sur Facebook. Pour ce faire, l'Agence Rezo nous a donné un coup de main pour nos **cinq campagnes publicitaires de 2 à 3 semaines chacune** : printemps 2025 (mai), automne 2025 (mi-octobre et fin novembre), hiver 2026 (mi-janvier) et début du printemps 2026 (mars).

Cette année, nous avons opté pour la diversité des campagnes : capsules vidéos, persona « Ensemble pour l'amélioration des services », publicités statiques produites par la FCAAP, etc. 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 il y a deux ans. Nous avons à ce jour 107 abonnés et nous travaillerons à alimenter plus régulièrement cette plateforme et à attirer un nombre d'abonnés plus grand l'année prochaine.

Pour visiter notre page, rendez-vous au : ca.linkedin.com/company/caap-mauricie-centre-du-qu%C3%A9bec



COMMUNIQUÉS DE PRESSE

En cours d'année, nous avons fait parvenir quelques communiqués aux médias de la région ainsi qu'aux municipalités pour des parutions dans leurs journaux municipaux. Cela nous a valu plusieurs parutions journalistiques, des entrevues radios et à la télévision et de la visibilité sur les médias sociaux.

- 10 novembre 2025 : Lancement des capsules témoignages au CAAPMCQ
- 18 décembre 2025 : CAAPMCQ : Bilan des enjeux de l'année et présence accrue pour 2026
- 3 février 2026 : Avis de modification de bail en résidence privée pour aînés (RPA) : le CAAP rappelle qu'il est là pour informer et accompagner
- 10 mars 2026 : Le CAAP Mauricie-Centre-du-Québec lance une capsule vidéo sur les paiements préautorisés en résidence privée pour aînés

MATÉRIEL PROMOTIONNEL

Nous avons une belle diversité d'outils (dépliants, encarts, signets, cartes d'affaires, feuillets d'information, tablettes, pochettes) que nous pouvons remettre à notre clientèle et aux partenaires du milieu. En cours d'année, nous avons reçu quelques demandes du CIUSSSMCQ et de partenaires communautaires afin de leur fournir différents types de matériel promotionnel. 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.

NOUVEAUTÉS CETTE ANNÉE!

RESSOURCE DÉDIÉE AUX COMMUNICATIONS

Depuis décembre 2025, le CAAPMCQ a fait le choix de retenir les services de Marie-Anne Genest-Roy, déjà conseillère au CAAPMCQ, afin de développer divers outils de communication et veiller à une meilleure visibilité de l'organisme auprès de la population et des partenaires du CAAP.

En janvier 2026, le CAAPMCQ s'est doté d'un tout nouveau plan de communication stratégique qui guidera les activités de communication future.

CAPSULES TÉMOIGNAGES SENSIBILISATION ET PROMOTION DES SERVICES

En novembre 2025, le CAAP a fait le lancement de ses toutes nouvelles capsules témoignages. Inspirées de situations vécues au niveau des services sociaux, des services de santé et en résidence privée pour aînés, ces capsules visent à mettre en lumière la diversité des situations pour lesquelles il est possible de bénéficier d'un accompagnement du CAAPMCQ.

On peut voir des témoignages liés à : une discrimination basée sur l'orientation sexuelle, un service mal adapté à un usager ayant une déficience intellectuelle, une expérience difficile lors d'un examen médical, un non-respect des directives au niveau des services jeunesse, d'une approche mésadaptée liée à une méconnaissance des problématiques de santé mentale, d'un manque de considération pour un usager en hébergement de type ressource intermédiaire et un questionnement d'une résidente vivant en RPA.

Il est possible de visionner ces capsules sur la chaîne YouTube de l'organisme ou sur le site web de l'organisme.



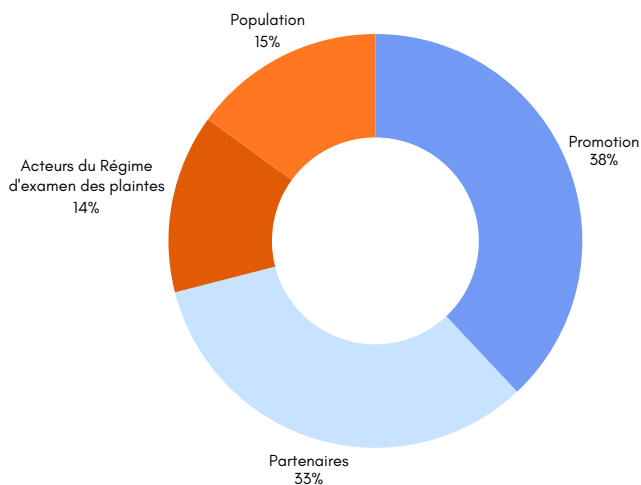
SOURCES DE RÉFÉRENCES

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

Une fois de plus cette année, la population nous a interpellés en majeure partie suite aux différentes **activités de promotion** qui ont été faites par notre CAAP. En effet, **38%** des références, soit plus du tiers, proviennent des diverses initiatives de promotion enclenchées par le CAAP (séances d'information (4,5%), consultation du site web (14,9%), médias traditionnels (2,7%), Facebook (2%), etc.).

Il est également à noter que 22% 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**. 12% 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**. Les références en provenance du **bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** représentent **10%** et les références provenant des **organismes communautaires** sont le l'ordre du **6%**.

On remarque une fois de plus 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, les organismes communautaires et les résidences privées pour aînés des deux régions. Nous travaillons à rejoindre les partenaires du milieu afin de faire connaître nos services, mais également de connaître les leurs afin de bien collaborer avec eux pour l'amélioration des services destinés à la population. Le partenariat est un facteur crucial de succès et prend une place prépondérante dans la réalisation du mandat du CAAPMCQ. En cours d'année, nous avons participé à plusieurs activités de concertation et de partenariat et initié certaines rencontres de collaboration.

LE CAAPMCQ EST MEMBRE OFFICIEL DES ORGANISATIONS SUIVANTES :

- Corporation de développement communautaire (CDC) de Trois-Rivières
- La Table Aide Abus Aînés de la Mauricie (TAAAM)
- Le regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM)
- Comité d'orientation régionale en maltraitance Mauricie Centre-du-Québec
- Table de concertation des personnes âgées du Centre-du-Québec
- Table des aînés de la Mauricie
- Table de concertation des aînés de Trois-Rivières

CONCERTATION

- CASE Mauricie Centre-du-Québec - Centre for access to services in english : 9 rencontres
- Rencontres d'arrimage avec l'équipe de la Certification du CIUSSSMCQ : 4 rencontres
- Rencontres d'arrimage avec le Comité des usagers DI-TSA : 3 rencontres
- Rencontres du comité Parcours de la plainte MCQ (Commissaire, CUCI, CIUSSS) : 3 rencontres
- Rencontre avec le département des communications du CIUSSSMCQ : 2 rencontres
- Comité d'orientation régionale en maltraitance (COR) et ses sous-comités : 6 rencontres
- Corporation de développement communautaire (CDC) de Trois-Rivières : 2 rencontres
- Table Action Abus Aînés de la Mauricie : 2 rencontres
- Table de concertation des aînés de Trois-Rivières : 1 rencontre
 - Sous-comité accessibilité des soins et des services : 1 rencontre
- Table d'action et de concertation pour aînés de Shawinigan (TACAS)
 - Sous-comité Trajectoire de soins : 2 rencontres
- Table de concertation des aînés de la Mauricie : 1 rencontre (AGA)

RENCONTRES AVEC LES PARTENAIRES DU TERRITOIRE (ARRIMAGE ET CONNAISSANCE DES SERVICES)

- 27 mai 2025 : Association des locataires des Bois-Francis
- 19 septembre 2025 : Participation à une capsule vidéo de Zanicom
- 30 septembre 2025 : Centre de justice de proximité de la Mauricie
- 8 octobre 2025 : Remise des défibrillateurs à certains organismes de la région
- 14 octobre 2025 : CAAP Montérégie - Échanges similitudes CAAP sur le bail
- 18 mars 2026 : Table multisectorielle en santé mentale (ROBSM)

RENCONTRES AVEC LES INSTANCES NATIONALES

- 17 avril 2025: Rencontre avec la nouvelle commissaire nationale aux plaintes, Mme Martine Gosselin
- 24 avril 2025 : Rencontre avec Mme Leslie Hill, Directrice nationale de la protection de la jeunesse et sous-ministre adjointe au ministère de la Santé et des Services sociaux avec la FCAAP.
- 8 mai 2025 : Rencontre avec le Protecteur du citoyen pour le dossier Programme d'allocation personnalisée en RPA (MAPPS)
- 8 juillet 2025 : Rencontre avec le Tribunal administratif du logement (TAL) national – Enjeux aînés

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

En poursuite des démarches entamées l'année dernière, la direction du CAAPMCO a des rencontres statutaires avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le but de ces rencontres est de maintenir une bonne communication, de discuter des enjeux qui nous préoccupent et de faciliter la collaboration.

Cette année, il y a eu **11 rencontres**.

De plus, la direction a participé à **2 rencontres** d'arrimage et d'échanges avec les **médecins examinateurs**.

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 30 ans. Au cours de l'année 2025-2026, 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** : 5 rencontres virtuelles;
- **Rencontres nationales** (formations et échanges) : 6 jours de rencontres en présentiel; Les 15 et 16 avril à Québec, les 10 et 11 juin à Bécancour et les 15 et 16 octobre 2024 à Bromont;
- Participation à diverses **rencontres individuelles et de travail** : 14 rencontres.

APPRÉCIATION DE NOTRE CLIENTÈLE

Nous sommes très fiers du travail accompli par toute l'équipe! Cette année, nous avons opté pour une nouvelle méthode de cueillette de données sur l'appréciation de notre clientèle par rapport à nos services. En plus d'avoir un taux de réponse au-delà de nos attentes, les statistiques confirment l'excellent travail de nos conseillers.

- **Recommanderiez-vous le CAAP à un proche ou à un ami?** Oui à 100 % (116 répondants)
- **Qualité de l'accueil offert par le personnel du CAAP :** 100 %
Très satisfait : 95 % | Satisfait : 5 %
- **Respect et considération démontrés par le personnel :** 100 %
Très satisfait : 97 % | Satisfait : 3 %
- **Compréhension de la problématique et des besoins de la clientèle :** 98 %
Très satisfait : 94 % | Satisfait : 4 % | Peu satisfait : 2 %
- **Clarté des informations et des explications fournies :** 100 %
Très satisfait : 96 % | Satisfait : 4 %
- **Temps accordé à l'écoute, aux réponses et aux suivis :** 100 %
Très satisfait : 97 % | Satisfait : 3 %

Taux de réponses au sondage de satisfaction : 71 %

Encore une fois cette année, nous avons eu la chance de recevoir les marques d'appréciation qualitative de notre clientèle. Voici quelques-uns des mots laissés par les usagers qui ont eu recours à nos services...

"NOUS VOUS REMERCIONS POUR L'AIDE PRÉCIEUSE APPORTÉE. VOTRE SERVICE EST ESSENTIEL."

"MERCİ INFINİTİM POUR VOTRE SOUTIEN TOUT AU LONG DU PROCESSUS. VOTRE ASSISTANCE A ALLÉGÉ DE BEAUCOUP TOUTES LES DÉMARCHES."

"ÇA REPRÉSENTE PARFAITEMENT CE QUE JE PENSE ET CE QUE J'ESSAYE 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."

"MERCİ POUR TON EXCELLENT SERVICE. JE ME SENS SOUTENUE, ET EN CE MOMENT, TOUTE L'AIDE ET LE SUPPORT JE LE PRENDS."

"JE VEUX VOUS REMERCIER VOUS ET VOS COLLÈGUES POUR VOTRE AIDE ET VOTRE DISPONIBILITÉ. MERCI."

"MERCİ DE TON EXCELLENT TRAVAIL RAPIDE ET PROFESSIONNEL!"



ANNEXE

PORTRAIT DES PERSONNES CONCERNÉES PAR SERVICE ET PAR MRC

	Centre-du-Québec					Mauricie						Hors région	Total
	Nicolet-Yamaska	Arthabaska	Bécancour	Drummond	L'Érable	Agglomér. La Tuque	Maskinongé	Mékinac	Des Chenaux	Shawinigan	Trois-Rivières		
Assistances	33	92	34	156	17	23	48	19	12	125	262	61	882
Signalements	2	4		9	2		2			2	9	3	33
LGSSSS	1	3		3	1					2	7	1	18
RPA	1	1		6	1		2				2	2	15
Plaintes	10	34	12	63	6	10	18	6	6	48	88	20	321
LGSSSS	9	32	11	57	6	10	17	6	3	43	78	15	287
RPA	1	2	1	6			1		3	5	10	5	34
Plaintes médicales		6	3	16	2	4	4	1	3	16	30	2	87
LGSSSS		6	3	16	2	4	4	1	3	16	30	2	87
Soutiens-conseils	21	48	19	68	7	9	24	12	3	59	135	36	441
LGSSSS	7	22	6	38	1	6	4	5	2	25	68	8	192
RPA	7	5	3	5	1	1	6	3	1	3	13	6	54
BAIL	7	21	10	25	5	2	14	4		31	54	22	195
Informations	17	52	25	58	17	2	27	22	7	66	206	72	571
Total	50	144	59	214	34	25	75	41	19	191	468	133	1453
Total région	501 (35%)					819 (56%)						133 (9%)	1453
Total 2024-2025	44	192	78	208	79	28	66	28	32	208	447	143	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



caap
Mauricie-Centre-du-Québec

S'EXPRIMER

ENSEMBLE

POUR DE MEILLEURS SERVICES