

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap

Saguenay - Lac-Saint-Jean



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

MISSION

Le CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean est l'organisme communautaire régional qui assiste et accompagne les personnes insatisfaites d'un service du système de santé et de services sociaux. Il contribue au respect des droits et à l'amélioration des services et favorise la conciliation comme approche. Il accompagne également les locataires de résidence privée pour aînés.

VISION

Devenir la porte d'entrée et la référence régionale permettant à plus de personnes de mieux formuler leur insatisfaction, de choisir les recours appropriés et d'y être accompagné.

MANDATS

ASSISTER ET ACCOMPAGNER, sur demande, les usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui désirent porter plainte auprès d'un établissement, du Protecteur du citoyen ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. (Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 76.6 et 76.7)

ASSISTER ET ACCOMPAGNER les locataires de résidence privée pour aînés dans le règlement de différends avec leur propriétaire concernant leur bail. (Entente avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation depuis 2019)

VALEURS

Engagement

Offrir un accompagnement personnalisé tout au long du parcours de service. Respecter le rythme et les décisions de notre clientèle. Faire preuve de franchise et de transparence. Écouter et soutenir par une approche humaine et professionnelle.

Autonomie

Demeurer apolitique et établir librement nos modes de gestions, nos objectifs, nos pratiques et nos actions.

Équité

Reconnaître que chaque personne a des besoins et une réalité qui lui est propre.

Souplesse

Anticiper les opportunités et être en mesure de faire face aux défis.

Le thème 2024-2025 : changement et adaptation

C'est avec fierté que je m'associe aux membres du Conseil d'administration pour vous présenter notre bilan de l'année 2024-2025. Le thème du changement et de l'adaptation reflète parfaitement les événements marquants de cette année. Nous avons traversé une période de transformations majeures, où le changement et l'adaptation de notre personnel ont été exemplaires.

Ce thème s'est imposé de lui-même. En effet, nous avons dû renouveler notre équipe à plusieurs reprises, ce qui a représenté un défi important pour maintenir la qualité de nos services et répondre aux besoins grandissants de notre clientèle. Malgré ces mouvements, notre engagement est demeuré entier et indéfectible. Je tiens à souligner le travail exceptionnel de notre directeur général, Josey Lacognata, ainsi que celui d'Audrey et François, membres dévoués de notre équipe. Leur implication constante et leur professionnalisme ont été essentiels à notre stabilité et à nos réussites.

Par ailleurs, nous avons poursuivi avec rigueur les objectifs de notre plan d'action, agissant toujours en cohérence avec notre mission et nos valeurs renouvelées. Parmi les réalisations notables, mentionnons la modernisation de notre bureau de

Chicoutimi et le déménagement de notre bureau à Alma, des changements qui nous permettent aujourd'hui de mieux répondre aux besoins de notre personnel et de notre clientèle.

Je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration pour la qualité de leur gouvernance, ainsi que la direction générale et toute l'équipe pour leur créativité, leur engagement et leur capacité d'adaptation. Malgré une équipe réduite, les résultats obtenus dans nos différents services ont dépassé nos attentes.

Enfin, un grand merci à nos partenaires organisationnels, institutionnels et financiers. Votre soutien est essentiel à la réalisation de notre mission et nous vous en sommes profondément reconnaissants.



**Marie-Andrée
Tremblay**
Présidente



Il nous fait plaisir de vous présenter les membres du conseil d'administration pour l'année 2024-2025.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Mme Marie-Andrée Tremblay occupe le poste de présidente. Infirmière de formation et doctorante en éthique son parcours est riche et diversifié. Retraitée du réseau de la santé et des services sociaux elle voue un attachement profond à l'éthique et au respect des droits des usagers. Toujours associée à l'université de Sherbrooke, elle est également présidente du conseil d'administration d'une résidence pour aînés sans but lucratif dans le secteur du Lac-Saint-Jean.



Mme Nicole Bolduc DuBois occupe la fonction de vice-présidente. Infirmière auxiliaire retraitée du réseau de la santé et des services sociaux, elle cumule plusieurs engagements bénévoles et siège sur de nombreux conseils d'administration. Elle est entre autres présidente de la Table Régionale de Concertation des Aînés de la région et également présidente de la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec. Habile en communication politique, elle n'hésite pas à prendre position dans l'intérêt des personnes aînées.



Mme Christiane Bérubé occupe les fonctions de trésorière. Cadre gestionnaire retraitée du réseau de la santé et des services sociaux, elle détient une solide expérience en gestion des organisations. Sensible aux conditions de vie des personnes vulnérables, dotée d'une grande rigueur et de simplicité, elle a siégé au sein de divers conseils d'administration dont au conseil d'administration du CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean.



Mme Suzanne Carrière est secrétaire. Retraitée de la fonction publique, le bénévolat fait littéralement partie de son quotidien. Dynamique et engagée, elle a siégé sur bon nombre de conseils d'administration et est particulièrement sensible aux réalités des proches aidants.



Mme Sarah Tremblay est administratrice. Sa feuille de route est garnie d'une vaste expérience en administration, en gestion et en matière de gouvernance. Souhaitant redonner à la communauté, elle s'implique et partage ses compétences. Elle apporte un regard-conseil entre autres dans l'élaboration de contrat, politiques et procédures organisationnelles.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION – suite

En concordance des objectifs prévus au plan d'action 2024-2026, le conseil d'administration a formé un comité gouvernance. Ce comité de travail est constitué de 2 membres du conseil d'administration et de la direction. Doté d'un plan de travail, ce comité a comme mandat de réviser certaines procédures administratives, d'optimiser les pratiques en matière de gouvernance, de réfléchir à la notion de membership et de travailler à la révision des règlements généraux.

Les administratrices ont également siégé à 8 reprises (7 assemblées régulières, 1 assemblée spéciale).

Plus spécifiquement, la présidente s'implique au comité gouvernance et a participé à :

- l'assemblée générale annuelle de la Fédération des CAAP;
- la journée de réflexion régionale : Des toits où bien vieillir - Enjeux et réalités des personnes âgées;
- la journée de consultation concernant le projet de médecine communautaire;
- la journée de coconstruction des partenaires en santé - Apprendre à se comprendre (Forum citoyen);
- la Journée internationale des aînés.

Plus spécifiquement, la trésorière a participé à un processus de dotation d'une ressource humaine, elle a assuré le suivi budgétaire et a procédé à la vérification des comptes et transactions. Nous tenons également à souligner son implication pour laquelle elle a reçu la médaille de la Lieutenant-gouverneure dans la dernière année.

Plus spécifiquement, la secrétaire a participé à l'animation d'un kiosque d'information dans le cadre du 32^e Salon FADOQ, à la Grande Rentrée organisée par le comité Agir et à la Journée internationale des aînés. Elle a assuré la préparation et révision linguistique des procès-verbaux.

Une administratrice s'implique au comité de gouvernance.

Au 31 mars 2024, l'organisme comptait 45 membres. L'assemblée générale annuelle s'est déroulée en présence de 12 personnes à la petite chapelle de la Maison OSBL de Chicoutimi le 14 juin 2024.



Mme Christiane Bérubé, trésorière,
qui reçoit la médaille de la
Lieutenant-gouverneure



LES RESSOURCES HUMAINES 2024-2025



Josey Lacognata
Directeur général
Responsable de la protection
des renseignements personnels



Audrey Blanchet
Conseillère
clinico-administrative



Rebecca Wieler-Morin
Conseillère aux
plaintes



Alysson Boily
Agente à l'information et
en soutien aux opérations



François Potvin
Agent à l'information et
en soutien aux opérations



**Marie-Philippe
Mercier Gagnon**
Conseillère
clinico-administrative



Pier-Mikaël Gimond
Conseiller aux
plaintes

Le CAAP dispose de sa propre équipe et il n'y a pas de partage de ressources humaines avec une autre entité. Pour l'année 2024-2025, les ressources humaines ont tenu 6 réunions d'équipe et 33 réunions cliniques.

Le responsable a traité une demande d'accès d'information en vertu de la loi.

En plus des activités régulières, voici des sujets qui nous ont tenus occupés cette année :



Une équipe en mouvement

L'année a été marquée par plusieurs changements au sein de notre équipe. Nous avons mené deux cycles de recrutement en ressources humaines à la suite de départs d'employés et avons pu ainsi renouveler notre capacité d'action. Par ces processus, nous avons fait valoir que de travailler dans le communautaire c'est humainement payant.

Dans la dernière année, deux nouvelles ressources ont rejoint l'équipe du CAAP soit Alysson Boily en tant qu'agent.e d'information/soutien aux opérations et Rebecca Wieler-Morin comme conseillère aux plaintes.



Un nouveau départ à Alma

Nous avons déménagé notre bureau d'Alma vers un nouveau local situé sur la rue Collard, en plein cœur du centre-ville. La fin du bail de l'ancien local a été une opportunité d'avoir un endroit plus approprié pour nos besoins actuels et a représenté une étape importante pour notre organisme. Nous sommes enthousiastes de vous accueillir dans cet espace renouvelé.



FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

- Formation rémunération globale, avril 2024
- Principe de Joyce, Julia Dubé responsables aux relations communautaires au bureau du Principe de Joyce, mai 2024
- Matinée-Échange maltraitance, CIUSSS - TRÉMA, juin 2024
- PL15, dans quelle directions s'en va notre système de santé?, Anne Plourde chercheuse à l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS), juin 2024
- Gestion du changement : s'adapter, devenir un acteur principal et retrouver sa sérénité, Formation Qualitemps, septembre 2024
- Colloque sur les soins palliatifs, Palli-Aide, octobre 2024
- Formation Oméga, Collège d'Alma, décembre 2024
- Pour que vieillir soit gai, Diversité 02, février 2025
- L'intervention sociale avec les enfants et les familles des Premières Nations et des Inuit, Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, février 2025
- Le 101 des gardes en établissement, Me Annie-Pierre Ouimet-Comtois de l'Institut national de psychiatrie létale Philippe-Pinel, février 2025
- Clinique juridique de Me Antoine Morneau-Sénéchal, Fédération des CAAP, mars 2025
- La certification des RPA, Fédération des CAAP, mars 2025

RESSOURCES FINANCIÈRES



Le CAAP a reçu une subvention de **309 034 \$** du Programme de soutien aux organismes communautaires du ministère de la Santé et des Services sociaux. À ce montant s'est ajouté un montant de **125 730 \$** provenant de la convention financière pour l'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés concernant le service CAAP sur le Bail signée avec la Société d'habitation du Québec. Le cumul des aides gouvernementales reçues totalise **434 764 \$**. Comme notre organisme communautaire à vocation régionale cumule moins de 500 000 \$ d'aides financières publiques, nos états financiers doivent faire l'objet d'un rapport de mission d'examen.

ACCESSIBILITÉ

Le CAAP dessert tout le Saguenay-Lac-Saint-Jean. **Les gens peuvent nous joindre du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.** Nous disposons de deux bureaux (Alma et Chicoutimi). Il est également possible de se rendre au domicile des gens. Il est possible d'offrir des rendez-vous en mode virtuel et également d'être disponible pour rendez-vous en dehors des heures de service affichées.



RÉGION DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN



La région du Saguenay-Lac-Saint-Jean s'étend sur plus de **95 762 km²** et se divise en 49 municipalités et 11 autres territoires dont une réserve autochtone (Mashteuiatsh), regroupée dans les 4 municipalités régionales de comté (MRC) de Maria-Chapdelaine, Domaine-du-Roy, Lac-Saint-Jean-Est et Le Fjord-du-Saguenay. La région compte également une région métropolitaine de recensement soit Saguenay qui représente le principal noyau urbain de la région. *La population totale de la région en 2024 se chiffrait à **285 742 personnes**.

* Source : Institut de la statistique du Québec

RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean :

- 6 Centres hospitaliers (CH)
 - 12 CLSC
 - 7 CHSLD
- 3 Maisons des aînés et alternatives
 - Une Maison des naissances
- Centre de réadaptation en dépendances
- Centre de réadaptation en déficience physique
 - Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme
 - Sept firmes ambulancières
- Des ressources intermédiaires et familiales
 - 75 résidences privées pour aînés (RPA)
 - 12 GMF et 2 GMF-U
 - 210 organismes communautaires dont les activités sont liées à la santé et aux services sociaux qui sont reconnus par le CIUSSS.

CHSLD privé conventionné :

- Foyer Saint-François

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS AU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Au Saguenay-Lac-Saint-Jean, on compte 75 résidences privées pour aînés (RPA). Ces résidences certifiées par le CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean sont inscrites au registre du ministère de la Santé et des Services sociaux et doivent offrir, en plus de la location de chambres ou de logements, au moins deux des services suivants : repas, assistance personnelle, aide domestique, loisirs, services de sécurité et soins infirmiers. La clientèle visée est celle des 65 ans et plus, et la moyenne d'âge des résidents est de 84 ans.

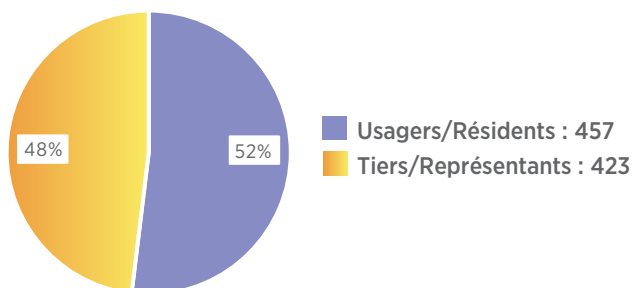
75 RPA certifiées



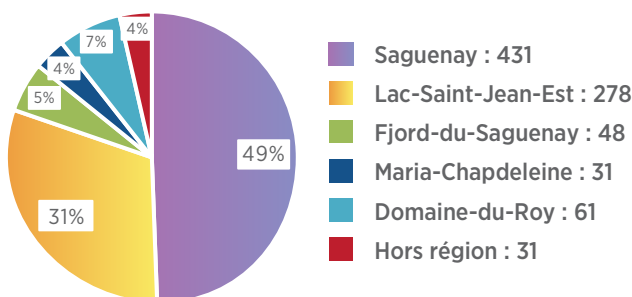
Il est important de préciser que le personnel du CAAP se rend disponible en présence pour la clientèle. Il peut se rendre à domicile et est appelé à se déplacer à travers tout le territoire pour réaliser la prestation des services.

Pour l'année 2024-2025, nous avons rejoint 880 personnes de façon individuelle. De ce nombre, 618 personnes sont en lien avec notre mandat d'assistance en santé et services sociaux et 262 sont en lien avec notre mandat de service complémentaire CAAP sur le bail.

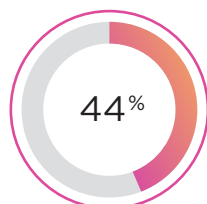
CLIENTÈLE



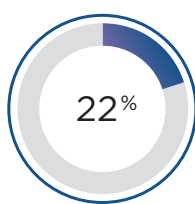
CLIENTÈLE/TERRITOIRE



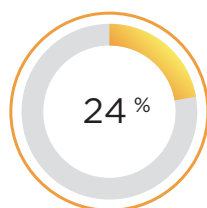
SOURCES DE RÉFÉRENCE



Promotion du CAAP

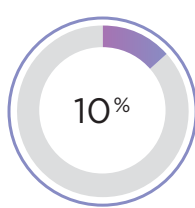


- Milieu naturel
- Connaissances



Partenaires

- OSBL
- Professionnels du réseau
- Élus
- Tribunal du logement



Acteurs REP

- Commissaire
- Comités des usagers
- Protecteur du Citoyen

INFORMATION INDIVIDUELLE

Le CAAP offre un service d'information aux usagers et à leur proche qui comprend diverses explications concernant les droits et les types de recours existants. Il comprend aussi une référence personnalisée vers la ressource qui correspond aux besoins exprimés.

CONSULTATION

Les demandes de consultations proviennent de gens œuvrant au niveau de leur travail ou profession dans la sphère d'un usager ou d'un résident. Il peut s'agir de professionnels du réseau, de comité des usagers, d'organismes communautaires, de gestionnaires de RPA, d'autres CAAP, qui ont besoin de l'avis du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean concernant le respect des droits des usagers ou des résidents ou pour certaines situations ayant une composante complexe.

ASSISTANCE

Le service d'assistance se subdivise en trois catégories : **le soutien-conseil, les plaintes dans le régime d'examen des plaintes et les signalements**. Le service assistance engendre l'ouverture d'un dossier et il comprend un ensemble d'interventions pour secondar la personne dans ses démarches reliées au respect des droits soit en tant qu'usager utilisant les services de santé/service sociaux ou en tant que résident demeurant en résidence privée pour aînés.

Soutien-conseil

Ensemble d'interventions qui visent à guider l'usager ou son représentant en vue de favoriser l'accès aux services et aux programmes. L'intervention permet de faciliter la conciliation entre l'usager insatisfait et le réseau. Les plaintes vers les ordres professionnels ou vers la Commission des droits de la personne et de la jeunesse sont incluses dans cette catégorie. Les différentes interventions en lien avec le mandat *CAAP sur le bail* font également partie de cette catégorie.

Plainte dans le régime d'examen des plaintes

Ensemble d'interventions qui a pour but de guider l'usager ou son représentant dans le régime d'examen des plaintes lorsqu'une démarche formelle de plainte s'y enclenche.

Signalement

Le signalement réalisé auprès d'un bureau de commissariat aux plaintes ou auprès du Protecteur du citoyen est un levier de protection additionnel. Il permet aux instances d'utiliser leur pouvoir d'intervention afin d'enquêter et d'agir sans qu'il y ait dépôt d'une plainte formelle par l'usager lui-même ou son représentant légal. Ce processus permet de prévenir des situations indésirables et de protéger une ou des personnes dont les droits sont ou peuvent être lésés. Au niveau du bureau de commissariat aux plaintes cela s'arrime également avec les obligations découlant de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

2023-2024					
LSSS	RPA			Total	
	Certification	Bail et certification	Bail		
INFORMATION individuelle	175	0	6	56	237
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT					
Plainte	223	30	0	0	253
Signalement (demande d'intervention)	29	6	0	0	35
Total					288
Soutien et conseil	104	0	0	136	240
Total des services à la clientèle	531	36	6	185	765

2024-2025					
LSSS	RPA			Total	
	Certification	Bail et certification	Bail		
INFORMATION individuelle	134	8	9	68	219
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT					
Plainte	289	30	0	0	319
Signalement (demande d'intervention)	18	9	0	0	27
Total					346
Soutien et conseil	105	4	0	157	266
Total des services à la clientèle	546	51	9	225	831

SERVICES AUX PARTENAIRES - Consultation

Motifs des demandes	2023-2024	2024-2025
	Nombre	Nombre
LSSS	16	10
RPA	35	39
Total	51	49

Total global des services 2023-2024 : 816
Total global des services 2024-2025 : 880

2023-2024 PRINCIPAUX OBJETS D'INSATISFACTION

Organisation du milieu		15 %
Relations interpersonnelles		22 %
Soins et services dispensés		26 %

2024-2025 PRINCIPAUX OBJETS D'INSATISFACTION

Organisation du milieu		14 %
Relations interpersonnelles		20 %
Soins et services dispensés		33 %

PLAINTES – ORGANISATIONS VISÉES

	2023-2024	2024-2025
CH	90	119
CLSC	32	33
CJ	61	72
CHSLD - Maison des aînés	11	23
CR	4	3
RI-RTF	13	13
Résidence privée pour aînés (RPA)	36	39
Ambulance / Corporation urgence-santé	1	1
Organisme communautaire / Entreprise d'économie sociale	12	10
Centre de répartition des services	2	3
Programme du CISSS / CIUSSS / Politiques du CIUSSS	12	8
Clinique médicale – GMF	12	16
Service de santé – Centre de détention	2	6
TOTAL	288	346

N. B. Les missions visées englobent les plaintes hors région.

ASSISTANCES DANS LE RÉGIME D'EXAMEN

	1 ^{re} instance		2 ^e instance		CMDP	TOTAL
	Commissaires	Médecins examinateurs	PDC	Comité révision		
2023-2024	227	33	24	3	1	288
2024-2025	277	33	33	2	1	346

SOUTIEN CONSEIL – MANDAT LSSS

	2023-2024	2024-2025
Motif de la demande	Nombre	Nombre
Accès à l'information	29	26
Accès autre recours	19	18
Accès à un service	4	14
Ordres professionnels	42	41
Complémentaire à la conclusion de la plainte	8	9
Maltraitance – Demande d'une sanction pénale	2	1
Total	104	109

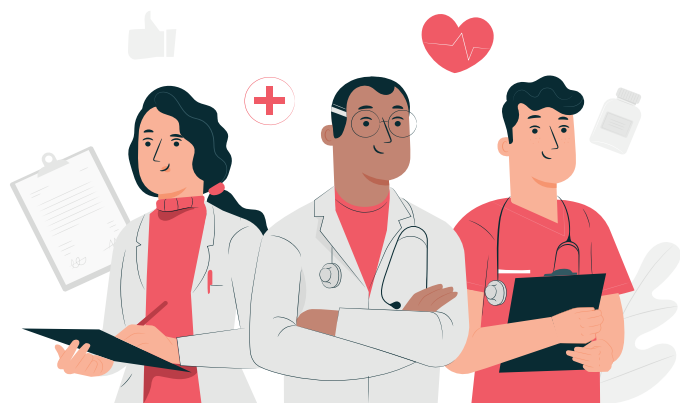
VOLET CAAP SUR LE BAIL

	2023-2024	2024-2025
CAAP sur le Bail	Nombre	Nombre
Processus de négociation entre les parties	83	96
Conciliation au Tribunal administratif du logement	1	0
Conférence de gestion au TAL / Demande conjointe	4	2
Audience au Tribunal administratif du logement	14	20
Soutien contestation hausse	23	25
Soutien procédure fin de bail	11	14
Total	136	157

	2023-2024	2024-2025
Motifs des demandes	%	%
Coût du loyer	36	33
Coût des services	44	36
Autres coûts	8	11
Éviction	0	6
Résiliation	9	9
Règlements internes	3	5
Total	100%	100%



MANDAT SANTÉ SERVICES SOCIAUX



Une démarche empreinte d'espoir

M. Simon Gagné* nous contacte afin d'aider sa conjointe Madame Sarah Harvey* qui est atteinte de la Covid longue. Au moment de la première prise de contact, elle subit les conséquences de la maladie depuis 2 ans déjà. Ces nombreux symptômes: fatigue extrême, trous de mémoire, migraine, douleurs chroniques, manque de force musculaire et système immunitaire affaibli l'invalident au quotidien. Elle n'est plus en mesure d'être active auprès de ses proches ni de remplir complètement ses occupations professionnelles. Son médecin a fait une demande pour qu'elle puisse bénéficier d'un suivi par la clinique de la Covid longue, mais le couple n'a aucune nouvelle depuis 6 mois et les difficultés de Mme ne cessent de s'aggraver, ce qui l'inquiète elle et ses proches. C'est monsieur Gagné qui fera les démarches au nom de sa femme.

Nous préparons la plainte, qui une fois signée par le couple, est transmise vers le bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Quelques jours après le dépôt de sa plainte, Madame reçoit un courriel de la part du CIUSSS contenant des ressources pour mieux comprendre la gestion de la Covid longue. On lui conseille de se rendre sur le site internet afin de trouver des capsules informatives d'autoapprentissage. Même si cela est utile, la dame espère obtenir une prise en charge complète.

Quelques semaines plus tard, nous recevons les conclusions du bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Celles-ci mettent en lumière les défis qu'engendrent les nombreuses demandes acheminées à la clinique, la clientèle lourdement affectée

et la disponibilité des ressources. Les conclusions se font rassurantes quant à la priorisation des cas et les mesures de recrutement du personnel. Madame devrait être prise en charge d'ici 2 mois.

Quand le couple reçoit les conclusions, Mme Harvey est en arrêt de travail complet. Elle en est à sa 7^e réinfection de Covid. Lorsque nous faisons un retour auprès d'eux, M. Gagné nomme être déçu des conclusions. Il comprend le contexte de l'établissement, mais pointe que cela fait maintenant 1 an que sa femme a été référée par son médecin à la clinique de la Covid longue. Il espère que sa femme sera réellement prise en charge d'ici 2 mois. Il nomme avoir aussi une pensée pour les autres patients qui comme sa conjointe attendent. Le couple décide d'exposer la situation au Protecteur du citoyen. Cette autre démarche leur demandera de l'énergie, mais ils se sentent épaulés par le CAAP. Quelques jours après avoir reçu les conclusions de l'établissement, nous sommes en mesure de déposer le dossier du couple au Protecteur du citoyen.

Il s'est écoulé un peu plus de trois mois depuis le dépôt du dossier au Protecteur du citoyen. Madame Harvey n'a toujours pas eu l'appel de la clinique de la Covid longue. Une déléguée aux enquêtes au Protecteur du citoyen est attitrée au dossier. La déléguée a interpellé la clinique de la Covid, a analysé la situation et dresse plusieurs constats: la direction est proactive, beaucoup de choses sont mises en place afin de gagner en efficacité, la clinique au plan provincial est en avance avec la mise en ligne des capsules informatives. Cependant, la déléguée confirme que Mme Harvey aurait déjà dû être prise en charge.

Le lendemain, madame Harvey reçoit un appel de la clinique de la Covid longue pour commencer son suivi. Le couple est soulagé d'être pris en charge et M. Gagné est satisfait d'avoir utilisé les recours pour faire valoir la situation de sa conjointe.

MANDAT CAAP SUR LE BAIL

Une fermeture qui tourne bien

Madame Irène Larouche* nous interpelle pour sa mère madame Diane Lavoie* qui habite en résidence privée pour aînés. La résidence de sa mère fermera ses portes très prochainement. Elle désire comprendre les étapes qui s'en viennent pour elle. Le déménagement de sa mère bouleverse tout le monde. Madame Lavoie est très anxieuse de ce qui s'en vient et elle demande à sa fille de l'aide.

Avant de nous interpeller, madame Larouche a rencontré la personne responsable de la résidence, mais il y avait peu d'ouverture pour verser une indemnité de départ. Pour expliquer sa position, la résidence soulevait les circonstances de fermeture, l'engagement de tout le personnel et l'importance de finir sur une belle note surtout après plusieurs années de location.

Madame Larouche a eu vent de nos services via une lettre qui avait été distribuée lors de l'annonce de la fermeture sur laquelle nos coordonnées figuraient. Elle nous interpelle donc pour nous demander quelles sont les obligations de la résidence, mais aussi quelles sont ses options. Elle aimerait être accompagnée pour la suite des choses. La fermeture s'en vient à grands pas et elle veut être rassurée. Nous faisons le tour des obligations de la résidence. En effet, la résidence doit verser une indemnité à la locataire équivalente à un mois de loyer par année où le locataire y a résidé jusqu'à concurrence de 24 mois maximum. Un minimum de 3 mois est prévu ainsi que certains frais accessoires soit: le déménagement, frais de branchement de service, etc.

À la suite des informations données, madame voudrait aller de l'avant, mais aimerait que nous l'accompagnions dans les discussions avec la personne responsable de la résidence puisque la dernière rencontre avec elle ne s'est pas passée comme prévu.

Nous prenons donc contact avec la résidence afin de faciliter la prise de rendez-vous. Entre temps, nous réunissons avec la dame, les documents qui seront nécessaires lors de la rencontre. Bail, factures, etc. Nous avons eu quelques échanges téléphoniques afin que madame maîtrise bien les informations données.

Nous rencontrons donc la résidence le jour décidé et madame Larouche négocie avec les informations qu'elle connaît maintenant. Elle se sent plus en confiance en notre présence.

Elle nomme à la résidence qu'elle doit verser 7 mois de loyer (services inclus). Elle donne également à la personne responsable une copie de la facture des frais de déménagement de sa mère pour qu'elle puisse être remboursée.

Au final, madame Lavoie recevra une indemnité de plusieurs milliers de dollars. Jamais elle ne s'était imaginé une telle fin. Pour elle, après la première rencontre, elle s'était faite à l'idée que sa mère n'aurait pas grand-chose. Émotive, la dame nous remercie de l'accompagnement qui aura été des plus profitables autant pour elle que pour sa mère.



Rigueur et transparence

À la suite d'un signalement transmis par une personne de notre région, le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir de sa propre initiative afin de s'enquérir de nos délais à fournir des services d'assistance et d'accompagnement. Naturellement dès la réception de la demande d'intervention du Protecteur du citoyen les administrateurs, la direction générale et l'équipe de travail ont fait preuve de collaboration et de transparence. Au terme de son enquête, le Protecteur du citoyen n'a fait aucune recommandation à l'endroit de notre organisation et a fermé le dossier.

Comme nous l'expliquons nous-mêmes en séance d'information, porter plainte ou signaler une situation est un geste citoyen important et constructif. Être visé par une plainte ou un signalement permet un temps d'arrêt et d'introspection. En ce qui nous concerne, cela nous a permis de confirmer que nos pratiques et processus de travail interne étaient bien en place, bien intégrés et de qualité. Nous avons également été témoin de la rigueur et de l'ampleur des vérifications pouvant être effectuées par une instance du régime d'examen des plaintes.



DES ENJEUX MIS EN ÉVIDENCE

Perspectives d'avenir, point de vigilance et d'intérêt

Voilà, nous y sommes! Santé Québec a fait son arrivée en décembre 2024. Au moment d'écrire ces lignes, nous sentons que la nouvelle structure prend forme petit à petit et Mme Martine Gosselin commissaire nationale a été nommée. L'année 2025-2026 en sera une de transition autant pour le réseau de la santé et des services sociaux que pour le fonctionnement du régime d'examen des plaintes. Petit à petit les activités des commissaires aux plaintes et médecins examinateurs seront transférées vers le bureau de la commissaire nationale. Il est notamment question d'optimiser l'utilisation des ressources et de tendre vers une plus grande harmonisation des pratiques.

Depuis quelques années déjà, via notre réseau fédératif, nous faisons savoir à travers les mémoires, les avis et diverses représentations qu'il y avait lieu de revoir, d'harmoniser et d'améliorer certains axes du régime d'examen des plaintes. Nous demeurons préoccupés sur les limites du régime d'examen des plaintes lorsque la plainte d'un usager soulève un enjeu d'ordre clinique et/ou déontologique. Le recours aux ordres professionnels semble dans certaines situations une avenue qui répondrait mieux aux attentes de l'usager souhaitant voir concrètement comment la pratique d'un professionnel serait encadrée. L'usager a cependant besoin d'accompagnement pour compléter ce type de

processus et notre subvention du PSOC actuelle ne nous permet pas de lui offrir tout le soutien dont il a besoin. Nous comptons donc soumettre à nouveau ces préoccupations à nos bailleurs de fonds.

Comme d'autres groupes, nous attendons avec intérêt le dévoilement de la nouvelle politique nationale de soutien à domicile. Nous appréhendons cependant l'arrivée massive d'organisations privées dans ce secteur d'activité. Nous espérons que le législateur limitera les coûts pour la clientèle et renforcera les contrôles qualité afin de mieux protéger les droits des usagers.

L'année 2025-2026 marquera la dernière année de notre plan d'action 2024-2026 où nous nous affairerons entre autres à réviser nos politiques administratives, nos règlements généraux et lettres patentes.



Josey Lacognata
Directeur général

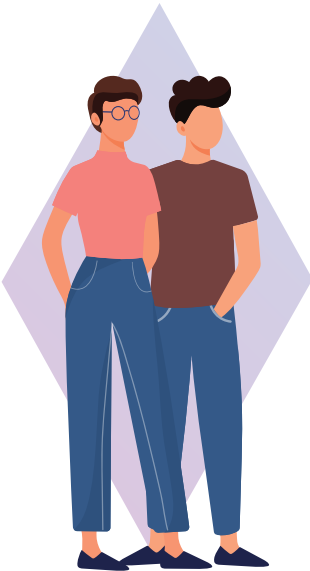
Le CAAP est un organisme communautaire qui est actif et enraciné dans son milieu. Il est en lien avec d'autres organismes et diverses instances. En respectant son champ d'intervention, il participe à des tables de concertation et à différents comités de travail. Par ses implications et représentations le CAAP :

- cherche à être partie prenante du développement positif des communautés;
- vise l'amélioration des conditions de vie des usagers et citoyens;
- vise l'amélioration de la qualité des services, le respect des droits en santé et services sociaux et le maintien d'un panier de services publics.

Voici où nous sommes membres et où nous avons été impliqués cette année :

VOLET PROVINCIAL

Fédération des CAAP



- Membre en règle
- La présidente siège à la table des administrateurs.
- Le directeur est actif au comité stratégie et à la table des directeurs. Il a collaboré à la rédaction et à la présentation du mémoire dans le cadre des consultations sur la politique nationale sur les soins et les services de soutien à domicile.
- Les conseillères et l'agent à l'information participent aux comités de co-développement.
- L'équipe participe au congrès et à l'assemblée générale annuelle de la Fédération des CAAP.



M. Jean-Philippe Payment commissaire, Mme Nathalie Dubois directrice de la Fédération des CAAP et Mme Sonia Bélanger ministre responsable des Aînés lors du congrès 2024

Les directeurs généraux des CAAP du Québec, participants de la table des directeurs



VOLET RÉGIONAL

- **Tables de concertation des aînés :** Lac-Saint-Jean Est, du Royaume, Jonquière
- **Table régionale de concertation des aînés :** Conseil d'administration (fin de mandat juin 2024)
- **Centre de justice de proximité :** Conseil d'administration (fin de mandat juin 2024)
- **Collaboration à la préparation de l'avis visant l'élargissement du programme d'exonération financière pour les services d'aide-domestique**
- **Table régionale des organismes communautaires**
- **Table régionale de lutte à la maltraitance (TREMA)**
- **Table régionale d'intervention en proche aide**
- **Table de concertation immigration Saguenay**
- **Groupement des personnes handicapées du Saguenay-Lac-Saint-Jean**
- **Comité logement Saguenay**
- **Comité locataire Maison OSBL**
- **Échanges ad hoc avec :** les membres de l'équipe du bureau de la commissaire, de la certification, du bureau du majeur vulnérable du CIUSSS et avec l'accompagnateur en sécurisation culturelle à Saguenay du CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean
- **Participation à la Grande rentrée Lac-Saint-Jean-Est 2025**
- **Participation aux rassemblements liés à la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation du 30 septembre**
- **Journée d'échanges et de co-construction entre la communauté et les programmes de formation et de recherche en santé par l'Université de Sherbrooke**
- **Consultation communautaire projet des médecines communautaire avec l'UQAC et l'Université de Sherbrooke**



Panélistes lors d'un avant-midi d'échange pour la lutte contre la maltraitance et la bientraitance à Alma organisée par la TREMA



Marche lors de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation 2025 à Mashteuiatsh

Participants à la journée d'échanges et de coconstruction de l'Université de Sherbrooke





ÉVÉNEMENTS INFORMATIFS ET PROMOTIONNELS

Événements	Sujets	Quand	Nbr personne rejointe
Salon FADOQ - Kiosque et atelier de réalité virtuelle	REP, Bail et Mal.	12 au 14 avril	737
Entrevue - Journal Le Quotien : La réalité virtuelle pour prévenir la maltraitance	REP et Mal.	13 avril 2024	Non quantifiable
Séance d'information RPA - Manoir Champlain	Bail	3 avril 2024	45
Séance d'information RPA - Villa Chicoutimi	Bail	4 avril 2024	65
Café-rencontre intervenants Lac-Saint-Jean Est	Bail	7 mai 2024	4
Café-rencontre étudiants formation Préposé aux bénéficiaires	REP et Mal.	7 mai 2024	3
Entrevue ICI Première Radio-Canada - Des usagers obligés de s'armer de patience	REP	16 mai 2024	Non quantifiable
Café-rencontre comité milieu de vie RPA Odyssee des Bâtisseurs - La Baie	Bail	14 août 2024	4
Séance d'information RPA Les Jardins Sainte-Émilie	REP et Bail	21 août 2024	60
Café-rencontre bureau député de Jonquière	Bail	26 août 2024	2
Café-rencontre équipe du député de Roberval	Bail	25 sept 2024	5
Kiosque d'information Colloque Palli-Aide	REP et Bail	10 octobre 2024	37
Entrevue - ICI Radio-Canada télé - La fermeture de la RPA Les Aînés de l'Anse continue à provoquer l'indignation	Bail	13 octobre 2024	Non quantifiable
Kiosque d'information Salon Info-Aînés Ville de Saguenay	REP et Bail	19 octobre 2024	154
Séance d'information RPA Villa D'Alma	Bail	25 octobre 2024	70
Kiosque d'information Proche aide - Les aînés de Jonquière	REP et Bail	8 novembre 2024	32
Séance d'information proches aidants-Maison Gilles-Carle Chicoutimi	REP	12 novembre 2024	15
Séance d'information AFEAS	Bail	13 novembre 2024	20
Séance d'information co-animée avec le comité logement d'Alma	Bail	21 novembre 2024	60
Café-rencontre Comité Milieu de vie RPA Saint-Jude	Bail	21 novembre 2024	5
Séance d'information pour les professionnels SAD CLSC Chicoutimi	REP	16 janvier 2025	28
Séance d'information proches aidants Société Alzheimer	REP	12 février 2025	6
Séance d'information intervenants du Réseau des éclaireurs	REP et Bail	25 février 2025	8
Kiosque d'information Salon communautaire La Baie	REP et Bail	27 février 2025	40
Café-rencontre - Comité milieu de vie Manoir Champlain	Bail	26 mars 2025	7

REPRÉSENTATION ET IMPLICATIONS – suite

Nous avons distribué plusieurs milliers de copies de notre dépliant promotionnel.

Réseaux sociaux

- 851 abonnés à la page Facebook du CAAP
- 90 publications ont atteint 25 600 personnes



Envoi d'un calendrier

À la veille de la nouvelle année, notre équipe a envoyé un kit promotionnel comprenant un calendrier magnétique, un dépliant ainsi qu'un guide d'information. C'est 1000 envois qui ont été faits dans les RPA de la région. Une partie a été envoyée par la poste et le reste a été remis aux responsables des résidences ciblées pour qu'ils les distribuent aux locataires.



De nouveaux outils promotionnels

Un investissement a été fait pour l'achat d'outils promotionnels tel que des sacs, verres réutilisables et balles antistress pour faire la promotion de notre organisme lors des activités de représentation.

CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean

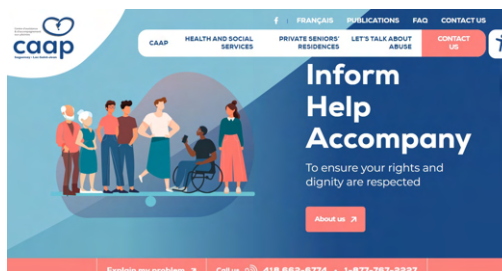
- Alma** : 414 rue Collard Ouest, Alma QC, G8B 1N2
- Saguenay** : 15-927, rue Jacques-Cartier Est, Chicoutmi QC, G7H 2A3
- Téléphone** : 418 662-6774 | **Sans frais** : 1 877 767-2227
- Télécopieur** : 418 662-1087
- Courriel** : info@plaintesante.ca

Lancement de l'infolettre du CAAP



Nous avons mis sur pied une nouvelle infolettre dans le but de garder un lien et informer les différentes personnes qui ont un intérêt pour la mission du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Il est prévu d'envoyer quatre infolettres par année. Il y a présentement 80 abonnés à l'infolettre et trois envois ont été faits pour la dernière année.



Version anglaise du site internet

Dans le cadre de la mise à jour de notre site, nous avons traduit le contenu en anglais dans le but de le rendre plus accessible pour la clientèle anglophone, nouvellement arrivée ou en visite dans la région. Cet ajout a été possible avec la contribution d'ECO-02 pour la traduction du contenu et mise en ligne en février dernier.

Découvrez notre site en version anglaise au www.plaintesante.ca/en.

