

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



# caap

Saguenay - Lac-Saint-Jean



# RAPPORT ANNUEL

---

2025-2026

## 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.

## Bilan 2025-2026 : engagement, gouvernance et continuité

C'est avec fierté que je m'associe aux membres du conseil d'administration pour vous présenter le bilan de l'année 2025-2026.

Au moment d'écrire ces lignes, je porte à la fois un regard sur le chemin parcouru au cours de la dernière année et sur les perspectives qui se dessinent pour la suite. Si le bilan témoigne d'une organisation engagée, mobilisée et fidèle à sa mission, le regard vers l'avenir laisse entrevoir certains éléments d'incertitude, notamment en lien avec la complexification des situations vécues par la clientèle et le contexte de financement dans lequel nous évoluons.

Sur le plan des ressources humaines, les défis auxquels nous faisons face concernent à la fois la capacité à maintenir une équipe suffisante et la spécificité des compétences requises. La mission des CAAP exige une combinaison pointue d'expertises en intervention psychosociale, en communication et en compréhension des cadres légaux, ce qui rend le recrutement et la rétention particulièrement exigeants. Dans un contexte où le financement à la mission, notamment à travers le PSOC, demeure insuffisant, comme c'est le cas pour de nombreux organismes communautaires, la capacité d'offrir des conditions attractives et de consolider nos équipes constitue un enjeu bien réel.

Face à ces défis, notre gouvernance s'est appuyée sur un cadre éthique élaboré et structurant, reposant sur des repères clairs de responsabilité, de transparence, d'équité et de respect des personnes que nous accompagnons. Ce cadre a guidé nos décisions, tant sur le plan stratégique qu'opérationnel, en assurant un équilibre constant entre efficacité organisationnelle et fidélité à notre mission sociale.

Malgré les enjeux, notre équipe a su faire preuve d'un engagement remarquable. Grâce à une coordination efficace, à une mobilisation soutenue et à une gestion rigoureuse, nous avons su maintenir la qualité et la continuité de nos services.

L'incertitude liée au financement se manifeste également dans le cadre de programmes spécifiques, tels que CAAP sur le bail, dont la reconduction est prévue pour 2027-2028. Le renouvellement de cette entente financière revêt une importance particulière, puisque les services offerts jouent un rôle essentiel pour rétablir un équilibre dans les rapports entre les personnes âgées locataires et les propriétaires en RPA. Ils constituent à la fois un rempart pour la protection de leurs droits et un levier de prévention de situations pouvant mener à leur appauvrissement.



**Marie-Andrée  
Tremblay**  
Présidente

Il nous fait plaisir de vous présenter les membres du conseil d'administration pour l'année 2025-2026.

## 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 âgées.



**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.



### Un conseil d'administration engagé et mobilisé

L'année a été marquée par un engagement soutenu des membres du conseil d'administration. En plus de la tenue de cinq rencontres régulières, de trois rencontres spéciales et de leur participation à l'assemblée générale annuelle, tous se sont pleinement mobilisés pour accueillir les représentants de la FCAAP lors de leur tournée, contribuant activement aux échanges et à la mise en valeur des réalités du terrain.

Les travaux du comité gouvernance ont mené à l'adoption du cadre éthique et déontologique, consolidant les bases d'une gouvernance solide. La présidence s'est particulièrement démarquée par son implication provinciale soutenue, notamment au sein du conseil d'administration de la FCAAP et de ses différentes instances, renforçant le positionnement et l'influence du CAAP. Elle a également joué un rôle actif dans les processus d'évaluation de la direction et du personnel, une pratique essentielle à la saine gouvernance. La trésorière a assuré un suivi rigoureux des finances, incluant la vérification des comptes et des transactions, tandis que la secrétaire a veillé à la qualité des procès-verbaux, en s'assurant qu'ils reflètent fidèlement les échanges et s'inscrivent dans les principes d'une gouvernance stratégique.

Enfin, l'ensemble des administratrices se distingue par une préparation constante, une veille active et une participation à des formations et événements. Cet engagement collectif enrichit les échanges et contribue à une prise de décision éclairée, au bénéfice de la mission du CAAP.

Au 31 mars 2026, l'organisme comptait 46 membres. L'assemblée générale annuelle s'est déroulée en présence de 11 personnes le 6 juin 2025 à la salle #108 de la Maison OSBL à Chicoutimi.

## LES RESSOURCES HUMAINES 2025-2026



**Josey Lacognata**  
Directeur général  
Responsable de la protection  
des renseignements personnels



**Audrey Blanchet**  
Conseillère  
clinico-administrative



**Rebecca Wieler-Morin**  
Conseillère aux  
plaintes



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



**Émilie Vallée**  
Stagiaire en travail  
social UQAC



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

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 2025-2026, les ressources humaines ont tenu 5 réunions d'équipe, un lac à l'épaulé et 37 réunions cliniques.

Cette année, le responsable a traité une demande d'accès à l'information en vertu de la loi.

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

### Accueil de la FCAAP à Chicoutimi



Dans le cadre de sa tournée nationale visant à mieux comprendre les réalités régionales, nourrir la prochaine planification stratégique et dresser un portrait du réseau des CAAP, la Fédération des CAAP a fait escale dans nos bureaux de Chicoutimi. Toute l'équipe, ressources humaines et membres du conseil d'administration s'est mobilisée pour préparer cette rencontre et offrir un accueil à la hauteur de notre région. Cette réunion a permis un travail en profondeur, riche en échanges et en réflexions, tout en mettant en lumière nos enjeux, nos forces et notre contribution sur le terrain. Un moment marquant, porté par la collaboration et l'accueil chaleureux qui font la signature du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

### Présence engagée, pratiques sécurisantes

Par sa participation aux activités entourant la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation et par son appui officiel au Principe de Joyce, notre organisme continue d'affirmer son engagement concret envers des pratiques empreintes de respect, d'équité et de sensibilité aux réalités vécues. Portée par l'ensemble de l'équipe, cette démarche s'inscrit directement dans notre ADN : offrir des interventions où chaque personne peut se sentir en confiance et pleinement respectée dans ses droits et sa dignité.



### Faire entendre la voix des usagers en protection de la jeunesse



Dans le cadre d'une rencontre avec la directrice nationale de la protection de la jeunesse, en collaboration avec la FCAAP, notre direction a porté la voix des jeunes et des parents, en mettant en lumière les obstacles à l'exercice de leurs droits dans un système souvent perçu comme imposé.

Sans prétendre transformer un réseau complexe, cette démarche marque une ouverture et amorce des collaborations qui se poursuivront au cours de la prochaine année.

### Maison OSBL : Un milieu en développement

Le CAAP s'implique activement au sein du projet Maison OSBL afin d'obtenir des améliorations concrètes pour l'ensemble des occupants. Cette année, les démarches effectuées ont permis d'obtenir des défibrillateurs grâce à la Fondation Jacques-de-Champlain, sans frais pour les locataires, en plus de mobiliser une firme privée spécialisée qui a accepté de concevoir et de développer un plan de signalisation gratuitement. Il s'agit de gains significatifs qui amélioreront la sécurité et l'accessibilité des lieux. Le CAAP participe également au comité de liaison afin de contribuer à la vie collective et au développement du milieu.



## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

- Formation Omega dans la communauté (16, 17 et 24 avril 2025)
- Formation entre nous, usure de compassion, organisée par la CDC Lac-Saint-Jean-Est (29 avril 2025)
- Crise, opportunité et défis en santé mentale, Journée Roland Saucier (9 mai 2025)
- Comprendre, respecter, inclure: vers des services inclusifs pour toustes, Colloque Diversité 02 (16 mai 2025)
- Grossesse pour autrui, considération éthiques et juridiques, regroupement des commissariats aux plaintes (30 mai 2025)
- Les bases du CODEV, Fédération des CAAP (11 sept 2025)
- Clinique juridique-CAAP sur le BAIL, Me Antoine Sénéchal (15 octobre, 7 et 27 novembre, 17 février et 10 mars)
- Les limites de l'intervention, par Michelle Lefebvre (16 octobre 2025)
- Formation sur la protection de la jeunesse, CDPDJ (16 octobre 2025)
- Violence conjugale chez les personnes âgées, offerte par la Chambrée (22 octobre 2025)
- L'estime de soi c'est quoi?, Anorexie-Boulimie Saguenay-Lac-Saint-Jean (23 octobre 2025)
- Écouter au-delà des mots : santé mentale, bien-être et diversité culturelle en contexte migratoire (26 novembre 2025)
- La tenue de dossier, Fédération des CAAP (27 janvier 2026)
- Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (LPP) (5 février 2026)
- Formation réanimation cardio vasculaire (26 février 2026)

\*\*À ces formations, s'ajoutent 11 blocs de supervision et coaching clinique réalisés par une professionnelle externe.

## RESSOURCES FINANCIÈRES



Le CAAP a reçu une subvention de **315 832 \$** 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 **441 562 \$**. 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 km<sup>2</sup>** 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 2025 se chiffrait à **286 395 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
  - 4 firmes ambulancières
- Des ressources intermédiaires et familiales
  - 73 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 AÎNÉS AU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Au Saguenay-Lac-Saint-Jean, on compte 73 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.

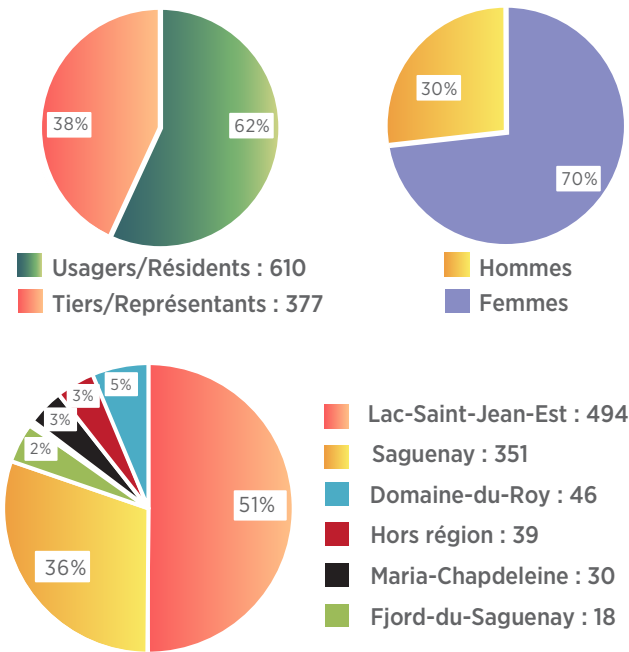
**73 RPA certifiées**

# CLIENTÈLE / DÉFINITIONS

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.

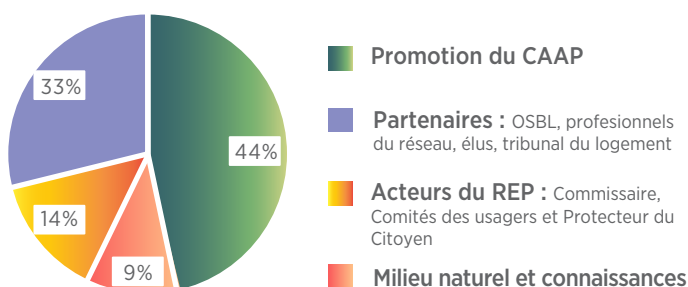
Pour l'année 2025-2026, nous avons rejoint 807 personnes de façon individuelle. Parmi celles-ci, 664 personnes étaient en lien avec notre mandat d'assistance en santé et services sociaux, et 143 avec notre mandat complémentaire du CAAP sur le bail. Cette année, dans le cadre de notre mandat CAAP sur le bail, une situation particulière s'est ajoutée.

## CLIENTÈLE



Groupe d'âge	
0 - 17 ans	1 %
18 - 34 ans	7 %
35 - 54 ans	24 %
55 - 69 ans	21 %
70 - 84 ans	32 %
85 ans et plus	15 %

## SOURCES DE RÉFÉRENCE



À la demande du tribunal, nous avons rencontré individuellement et en présentiel 180 personnes supplémentaires, soit des personnes mises en cause dans une démarche de demande conjointe visant une RPA du secteur Lac-Saint-Jean.

Nous ajoutons donc ces 180 personnes au total des 807 personnes rejointes ce qui portera le nombre final à 987 personnes. Elles apparaîtront dans la répartition selon le groupe d'âge, le sexe et les MRC, mais ne seront pas comptabilisées dans le dénombrement des services offerts, puisqu'elles sont incluses dans l'un des deux dossiers de demande conjointe que nous accompagnons.

## DÉFINITIONS

### 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

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.

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

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

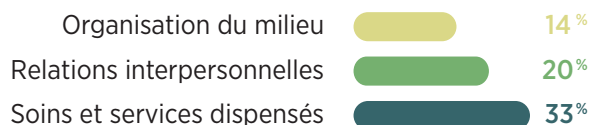
2025-2026					
	LSSSS	RPA			Total
		Certification	Bail et certification	Bail	
INFORMATION individuelle	125	0	8	179	<b>312</b>
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT					
Plainte	307	46	0	0	<b>353</b>
Signalement (demande d'intervention)	13	6	0	0	<b>19</b>
<b>Total</b>					<b>371</b>
Soutien et conseil	133	9	0	132	<b>274</b>
<b>Total des services à la clientèle</b>	<b>578</b>	<b>61</b>	<b>8</b>	<b>311</b>	<b>958</b>

## SERVICES AUX PARTENAIRES - Consultation

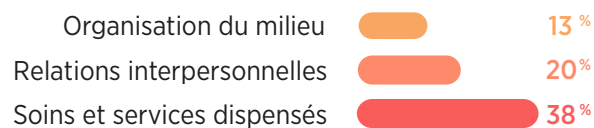
Motifs des demandes	2024-2025	2025-2026
	Nombre	Nombre
LSSS	10	18
RPA	39	21
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>39</b>

**Total global des services 2024-2025 : 880**  
**Total global des services 2025-2026 : 997**

### 2024-2025 PRINCIPAUX OBJETS D'INSATISFACTION



### 2025-2026 PRINCIPAUX OBJETS D'INSATISFACTION



## PLAINTES – ORGANISATIONS VISÉES

	2024-2025	2025-2026
CH	119	140
CLSC	33	47
CJ	72	72
CHSLD - Maison des aînés	23	16
CR	3	4
RI-RTF	13	9
Résidence privée pour aînés (RPA)	39	52
Ambulance / Corporation urgence-santé	1	3
Organisme communautaire / Entreprise d'économie sociale	10	11
Centre de répartition des services	3	1
Programme du CISSS / CIUSSS / Politiques du CIUSSS	8	4
Clinique médicale – GMF	16	13
Service de santé – Centre de détention	6	0
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>372</b>

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

## ASSISTANCES DANS LE RÉGIME D'EXAMEN

	1 <sup>re</sup> instance		2 <sup>e</sup> instance			TOTAL
	Commissaires	Médecins examinateurs	PDC	Comité révision	CMDP	
2024-2025	277	33	33	2	1	346
2025-2026	<b>277</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>372</b>

## SOUTIEN CONSEIL – MANDAT LSSS

Motif de la demande	2024-2025	2025-2026
	Nombre	Nombre
Accès à l'information	26	38
Accès autre recours	18	23
Accès à un service	14	12
Ordres professionnels	41	49
Complémentaire à la conclusion de la plainte	9	19
Maltraitance – Demande d'une sanction pénale	1	1
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>142</b>

## VOLET CAAP SUR LE BAIL

CAAP sur le Bail	2024-2025	2025-2026
	Nombre	Nombre
Processus de négociation entre les parties	96	66
Conciliation au Tribunal administratif du logement	0	0
Conférence de gestion au TAL / Demande conjointe	3	4
Audience au Tribunal administratif du logement	20	13
Soutien contestation hausse	25	37
Soutien procédure fin de bail	14	12
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>132</b>

Motifs des demandes	2024-2025	2025-2026
	%	%
Coût du loyer	33	29
Coût des services	36	31
Autres coûts	11	23
Éviction	6	10
Résiliation	9	5
Règlements internes	5	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## SONDAGE DE SATISFACTION

Au cours de la dernière année, notre équipe a réactivé l'envoi de sondage de satisfaction. Nous avons été en mesure de transmettre le sondage à 48 personnes ayant reçu nos services. La majorité des répondants se sont dits très satisfaits de l'accueil reçu, du respect et de la considération manifestés par le personnel du CAAP. Ils ont également souligné positivement le temps accordé à leur situation, la compréhension de leur problème et de leurs besoins, les délais de réponse ainsi que le suivi régulier de leur dossier.

Ainsi, 77% des répondants au sondage de satisfaction ont répondu être *Très satisfaits* des services reçus au CAAP et 23% ont déclaré être *Satisfaits* des services.

### Voici quelques commentaires reçus des répondants :

Très satisfait des services reçus par votre organisme. C'est très aidant. J'ai eu Mme Audrey Blanchet et elle a été formidable. Elle est super bonne, très gentille et accueillante.

C'est bien dans l'ensemble, mais j'aurais aimé un suivi plus rapproché et plus de questions.

J'aimerais remercier Rebecca pour son attention, son empathie et sa douceur! Tu as été une perle, merci 1000 x!

Soyez le plus proche possible, parce que la clientèle que vous défendez est souvent démunis.

Vous faites tellement bien ça et êtes disponibles pour aider et répondre aux besoins. J'ai aussi beaucoup apprécié l'aide pour rédiger ma lettre. Je n'hésiterais pas à recommuniquer avec vous si besoin.

## MANDAT SANTÉ SERVICES SOCIAUX

### Changements importants en centre jeunesse

À la suite d'un kiosque du CAAP en centre jeunesse, Félix Simard\* nous interpelle pour dénoncer des constats qu'il observe depuis son hébergement en centre jeunesse. Soucieux des droits des jeunes, il sait qu'il peut utiliser les recours prévus pour des jeunes comme lui.

Lors d'une rencontre au centre jeunesse, Félix expose ses doléances. Il dit ne pas être adéquatement informé de son plan d'intervention, dont il ignore le contenu et les attentes. Il reçoit fréquemment des punitions comme retrait d'ordinateur, d'activités, de privilèges, d'école en groupe, voire l'isolement pour plusieurs jours. En ayant rarement des retours constructifs de la part des intervenants. Selon lui, la punition semble être l'outil principal d'intervention. Félix dénonce aussi le tabou entourant la sexualité dans son unité alors qu'ils sont à l'âge où l'intérêt pour la sexualité peut survenir. Le sujet n'est jamais abordé, alors que l'environnement supervisé serait idéal pour parler de consentement, d'intimité et de bonnes pratiques. Il dénonce aussi que des intervenants ont retiré l'affiche présentant les droits des jeunes.

Par sa plainte, Félix souhaite comprendre et travailler son plan d'intervention, favoriser des interventions axées sur la communication et la réadaptation, plutôt que la punition, faire évoluer l'approche liée à la sexualité, et que les droits des jeunes soient réaffichés.

Nous soutenons le jeune tout au long de sa démarche qu'il décide de porter jusqu'au Protecteur du citoyen 2<sup>e</sup> instance du régime d'examen des plaintes. En avril 2025, le Protecteur du citoyen rend ses conclusions.

L'instance souligne le nombre élevé de mesures particulières imposées à Félix et remet en question l'usage de l'isolement alors qu'il doit développer ses habiletés relationnelles.

Cinq recommandations sont émises à l'établissement :

- Implanter l'approche (ARC) Attachement, Régulation et Comportement, centrée sur les comportements positifs;
- Former l'équipe de l'unité de Félix pour mieux outiller les jeunes quant à la gestion du risque sécuritaire lié à la sexualité;
- Offrir des ateliers généraux de sensibilisation sexuelle, en lien avec le besoin manifeste d'éducation sur la sexualité;
- Rappeler au personnel l'importance de faciliter l'accès au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et d'éviter de dissuader les usagers d'y recourir;
- Basculer vers les ressources humaines la situation impliquant un éducateur de l'unité.

L'établissement s'est montré favorable aux recommandations du Protecteur. À la suite de la recommandation au niveau de l'importance de faciliter l'accès au commissaire aux plaintes, le comité des usagers, le CAAP et l'établissement en sont venu à travailler conjointement sur la création d'outils d'information interne à être affichés dans le centre de réadaptation.

Au final la démarche du jeune a généré des changements dans son milieu et il en a retiré une fierté.



## MANDAT SANTÉ SERVICES SOCIAUX

### L'équité et l'adaptation des services en milieu communautaire

Mme Manon Bouchard\* nous contacte afin de soutenir son fils, Antoine\*, pour qu'il puisse continuer d'accéder complètement aux services d'un organisme destiné aux personnes vivant avec un trouble de santé mentale. À la suite d'un épisode de détresse ayant entraîné des séquelles neurologiques, Antoine présente aujourd'hui une déficience visuelle sévère et une mémoire à court terme très limitée. Malgré ces limitations, il fait preuve d'une grande autonomie : il se déplace seul à l'aide de sa canne blanche, demeure actif et s'efforce de vivre avec dignité.

À la suite d'une prise en charge en centre de réadaptation, Antoine est redirigé vers cet organisme. Toutefois, les limitations liées à son état entraînent une remise en question de sa participation. L'organisme met alors fin à ses services, invoquant notamment des besoins d'accompagnement accrus. Cette décision l'ébranle profondément et il se sent rejeté. Après avoir manifesté son désaccord, il est réintégré, mais demeure exclu des activités extérieures, sous prétexte qu'il ralentit le groupe ou requiert trop d'attention.

Pour Antoine, ces sorties représentaient pourtant des occasions essentielles de socialiser et de maintenir un sentiment d'appartenance. Accompagnés par le CAAP, lui et sa mère entreprennent alors des démarches afin de dénoncer la situation et de faire valoir son droit à une participation équitable et complète.

La plainte, transmise au commissariat aux plaintes et à la qualité des services, mène à une conclusion claire : aucune mesure d'accommodement n'avait été mise en place pour favoriser la participation d'Antoine. Cette situation a mis en lumière des enjeux importants en matière d'accessibilité, d'équité et d'adaptation des services, dans un contexte où les réalités de santé mentale et leurs répercussions ne peuvent être dissociées.

Le commissariat émet une série de recommandations visant, entre autres, la réintégration complète et rapide d'Antoine aux activités, incluant les sorties extérieures, ainsi que la mise en place d'ajustements adaptés à ses besoins afin d'assurer une participation sécuritaire et respectueuse de sa dignité.

Au-delà de la situation d'Antoine, le bureau de commissariat aux plaintes fait naître une mesure à portée systémique. En effet, une formation portant sur les obligations d'accommodement à l'égard des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles doit être offerte par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et ce, à l'ensemble des organismes communautaires soutenus par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) membres de la TROC 02.

Ce dénouement est satisfaisant pour Mme Bouchard et Antoine. Leur démarche a permis non seulement de corriger leur situation, mais aussi de renforcer les pratiques d'inclusion et d'accessibilité au sein du réseau communautaire de toute la région. La formation a été donnée au printemps 2026.



## MANDAT CAAP SUR LE BAIL

### Un recours réussi pour des frais injustifiés

M. Gagnon\* nous interpelle à la suite de la réception d'un avis de modification de bail. Cet avis présente une augmentation du loyer ainsi que des services. Toutefois, M. Gagnon constate également que des frais auparavant facturés pour une deuxième personne ont été retirés dans la nouvelle entente proposée. Cette situation l'amène à comprendre que les frais perçus durant les neuf derniers mois pour cette seconde personne n'étaient pas justifiés.

M. Gagnon souhaite donc entreprendre deux démarches: d'une part, récupérer les sommes versées pour ces frais qu'il estime injustifiés et, d'autre part, refuser l'augmentation de loyer et de services figurant à l'avis. Nous l'accompagnons pour remplir le formulaire de réponse à l'avis de modification de bail.

Quelques semaines plus tard, M. Gagnon est convoqué à une rencontre avec les responsables de la résidence privée pour aînés (RPA). Lors de cet échange, il exprime sa volonté de négocier l'augmentation proposée et de se faire rembourser les frais liés à la deuxième personne.

Les responsables l'informent que, pour le remboursement des frais liés à une deuxième personne, il devra s'adresser au Tribunal administratif du logement (TAL). Quant à la hausse de loyer, ils s'engagent à lui revenir à ce sujet.

Cependant, après un certain temps, M. Gagnon ne reçoit aucun suivi de la part de la direction ou du gestionnaire. À sa demande, nous l'accompagnons donc dans une nouvelle rencontre avec la résidence afin de nous assurer que le renouvellement du bail se fasse conformément à ses droits, soit aux conditions antérieures. Cette démarche porte fruit : le bail est effectivement renouvelé selon les conditions précédentes.

En ce qui concerne les frais facturés pour la deuxième personne, M. Gagnon souhaite poursuivre ses démarches auprès du TAL. Nous l'accompagnons dans la préparation et le dépôt de sa demande.

Quelques mois après le dépôt, M. Gagnon est convoqué à une audience devant le tribunal. Lors de cette audience, il expose clairement sa situation à la juge. La cause est ensuite prise en délibéré.

Quelques mois plus tard, M. Gagnon reçoit le jugement : il obtient gain de cause. Le locateur est condamné à lui rembourser la somme de 2 400 \$ correspondant aux frais injustement perçus pour une deuxième personne.



## L'expérience d'une usagère de la DPJ

Nous vous invitons ci-dessous à découvrir le témoignage de Louanne Fortin. Louanne a 17 ans, et elle a été accompagnée dans sa démarche de plainte par Rebecca Wieler-Morin, conseillère au CAAP. Le rôle de Rebecca était notamment de guider Louanne vers le meilleur recours en fonction de ses attentes et de la soutenir pendant la durée du processus choisi. Dans ce cas-ci, le choix du recours s'est porté sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Nous tenons à remercier Louanne pour son précieux témoignage, et nous espérons que cela inspirera d'autres jeunes à faire entendre leur voix et leurs insatisfactions.



### Témoignage de Louanne Fortin

#### Quand tu as porté plainte, comment as-tu vécu cela?

Personnellement, quand j'ai porté plainte, je n'avais pas beaucoup d'espoir que cette plainte mène quelque part. Je ne savais pas dans quoi je m'embarquais et je ne savais même pas qu'il y avait des services pour m'accompagner!

**Qu'est-ce que tu retiens des démarches?** Ce que je retiens des démarches que j'ai faites c'est que, considérant que je suis une jeune de la DPJ, pour moi le meilleur centre qui traite les plaintes correctement est la CDPDJ. Parce que ce que les chefs de service au centre jeunesse demandent aux intervenants, c'est de référer les jeunes au commissariat aux plaintes. Mais le commissariat aux plaintes traite pour le CIUSSS au complet : CHSLD, hôpital, etc... Donc ce n'est pas l'idéal. Tandis que la CDPDJ, elle, est spécialisée pour les jeunes en protection de la jeunesse et/ou dans le système de la DPJ.

#### As-tu eu l'impression que ta voix a été entendue?

Quand mon intervenante au CAAP m'a transférée à la CDPDJ: oui, j'ai vraiment eu l'impression que ma voix a été entendue.

**Est-ce que ces démarches ont changé ta perception des services sociaux?** Oui, toutes les démarches que j'ai dû faire pour au final arriver à quelque chose de satisfaisant m'ont fait réaliser que, malheureusement, le système a plus de failles que je le pensais. Et aussi que, dans la vie, quand nous avons les bons outils (les bons services) nous sommes capables de passer à travers toutes les épreuves difficiles et d'en sortir gagnants.

**Est-ce qu'il y a des moments dans le processus où tu as pensé abandonner?** Je ne cacherais pas que oui, à plusieurs reprises, j'ai pensé abandonner parce que je me sentais minuscule pour affronter le système, je me disais que c'était

impossible que je « batte » la DPJ. Mais ce que je croyais et ce qui s'est passé sont deux choses très différentes. J'ai appris que ce n'est pas une question de battre la DPJ mais plutôt de s'expliquer.

**Aurais-tu aimé avoir plus de soutien ou autre chose du CAAP?** Pas vraiment, je suis très satisfaite des services que j'ai reçus et, personnellement, je trouve que les rencontres effectuées avec les jeunes pour prendre le temps d'écouter leurs besoins est fantastique.

#### Est-ce que ces démarches t'ont appris quelque chose sur toi?

Oui, toutes les démarches que j'ai dû faire m'ont fait réaliser que je ne les faisais pas pour me venger ou gagner, j'ai appris que je les faisais pour faire entendre mes besoins et mes insatisfactions. Je crois que même si je ne suis pas encore une adulte, je mérite d'avoir un certain pouvoir sur les décisions qui me concernent et je mérite le respect, comme tout le monde. Je crois sincèrement que l'écoute et la communication sont la clé de tous les types de relations.

#### Si c'était à refaire, referais-tu les démarches?

Bien évidemment que si j'ai des insatisfactions, des désaccords ou encore qu'une situation quelconque arrive, je ferais des démarches pour être entendue. Par contre, je ne referais plus les mêmes erreurs, je sais maintenant que le CAAP existe et que pour moi (une jeune de la DPJ) la CDPDJ est le meilleur organisme pour les plaintes concernant les enfants/adolescents en protection de la jeunesse.

#### Qu'est-ce qui te guiderait si tu décidais de refaire des démarches?

Personnellement, ce qui m'aiderait si je décidais de refaire des démarches dans ce genre, ça serait sans l'ombre d'un doute le CAAP. Parce que l'approche que Mme Rebecca Wieler-Morin a adoptée a été très aidante, et cette approche m'a permis de lui faire confiance en plus de sentir de la bienveillance de sa part.

#### Que voudrais-tu que les autres usagers des services retiennent de ton témoignage?

Ce que j'aimerais que les autres retiennent de mon témoignage c'est que, peu importe ce que vous vivez, il est important d'aller chercher de l'aide. Même si vous croyez être capable seul, parfois la vision d'un professionnel peut aider à atteindre votre but ou votre objectif! C'est surtout que, si en cours de route vous changez d'idée rien ne vous empêche de leur dire que finalement vous ne voulez plus d'aide, c'est votre choix et votre vie. Personnellement je croyais y arriver seule et en acceptant de m'ouvrir aux services, j'ai réalisé beaucoup de choses que je n'aurais jamais comprises, et en plus, c'est gratuit... allez-y!

Je tiens à dire merci au CAAP pour leur écoute, leurs conseils et leur soutien si précieux. Merci!

Texte paru dans Le Diffuseur de la FCAAP en novembre 2025.  
Mme Fortin a autorisé le partage de son témoignage.

Au moment de rédiger ce rapport, nous avons pris le temps de dresser le bilan de notre plan d'action 2024-2026. Cet exercice nous a permis de constater les avancées réalisées.

Sur le plan organisationnel, notre équipe a su consolider ses pratiques, structurer ses outils et améliorer sa capacité d'intervention. Il faut toutefois l'admettre : comme plusieurs ressources communautaires, nous devons faire plus avec peu. Dans une organisation composée d'une micro équipe, d'un financement à la mission insuffisant et d'une dépendance à des financements par projets pour des services complémentaires, l'agilité et la capacité d'adaptation ne sont pas des choix, mais des conditions essentielles au maintien de notre équilibre organisationnel et à la qualité de l'accompagnement que nous offrons.

Dans le réseau dans lequel nous évoluons, plusieurs défis persistent et les transformations en cours continuent de soulever des enjeux importants. L'évolution du régime d'examen des plaintes, notamment avec la mise en place du bureau de la Commissaire nationale, vise à améliorer la fluidité des processus, à renforcer la cohérence des interventions et à favoriser une plus grande humanisation des parcours. Or, sur le terrain, l'arrimage entre les différents acteurs en est encore à ses débuts. Les repères ne sont pas encore pleinement stabilisés, le développement d'un langage commun demeure à consolider et il reste difficile d'observer, à ce stade, des transformations concrètes pour les usagers.

Parallèlement, sur la scène politique, les réflexions sont nombreuses et les dépôts de politiques se multiplient. Certaines annonces, comme le programme d'allocation personnalisée en RPA, apparaissent à première vue prometteuses. Toutefois, leur mise en œuvre révèle des effets pervers bien réels, qui se traduisent concrètement sur le terrain.

Nous observons une tendance à recourir désormais, presque par réflexe, à des solutions issues du secteur privé pour répondre à des besoins qui relèvent pourtant de responsabilités publiques. Ces approches peuvent sembler offrir des réponses rapides, mais elles nécessitent au final des investissements importants, tant de l'État que

des usagers, sans garantir un accès réel et équitable. Ce déplacement de services fragilise également les mécanismes de protection des droits, puisque les leviers existants permettent difficilement d'encadrer et de corriger les pratiques lorsqu'elles relèvent d'organisations privées. Le réseau public voit ainsi sa capacité d'intervention se restreindre et se retrouve, par moments, lui-même en situation de dépendance, sans réelle alternative à offrir aux citoyennes et citoyens, pourtant déjà contributeurs au système, au détriment de leurs droits et de leurs recours.

Le bilan du service « CAAP sur le bail » déposé récemment par la Fédération des CAAP vient renforcer ces constats. Il met en évidence un environnement marqué par des dynamiques de marché qui influencent de plus en plus les milieux de vie. Cette évolution soulève des préoccupations quant à la marchandisation observable et à l'absence de balises claires permettant d'encadrer la notion de profit dans des services essentiels destinés aux citoyennes et citoyens.

Dans cet esprit, le CAAP continuera de jouer son rôle avec rigueur et détermination : accompagner, informer, intervenir, mais aussi documenter les enjeux et contribuer aux réflexions collectives. Car, au-delà des structures et des réformes, ce sont les personnes, dans toute leur diversité et leur vulnérabilité, qui doivent demeurer au centre des préoccupations.



**Josey Lacognata**  
Directeur général

Le CAAP est un organisme profondément engagé, dont les actions s'appuient sur les principes de l'action communautaire autonome, notamment par son enracinement dans la communauté, sa liberté d'action et sa capacité d'initiative. Solidement ancré dans son milieu, il participe à diverses tables de concertation et à des comités de travail, contribuant à faire avancer les enjeux qui touchent les citoyens.

Dans le respect de son champ d'intervention, il participe au développement positif des communautés. Autonome dans la définition de ses pratiques et de ses orientations, le CAAP travaille à faire émerger des changements durables en documentant les enjeux vécus par les usagers et en utilisant différents leviers pour favoriser un meilleur équilibre dans les pratiques et les cadres qui les touchent. Il œuvre ainsi à l'amélioration continue de la qualité des services et à la préservation d'un panier de services publics accessibles et équitables pour l'ensemble des usagers.



**Voici les diverses actions de représentation et organisations où nous sommes membres et où nous avons été impliqués cette année :**

## VOLET NATIONAL

### Fédération des CAAP

- Membre du conseil d'administration
- Responsable de la table des administrateurs
- Membre du comité stratégie
- Collaborateur au bilan de CAAP sur le bail
- Membre des comités de co-développement

### Membre de l'association des responsables de la gestion des plaintes

L'équipe de la FCAAP et des CAAP lors du congrès du RPCU 2025 à Hôtel Universel de Rivière-du-Loup



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



## VOLET RÉGIONAL

- Rencontre de travail équipe du CAAP et équipe du bureau de la commissaire aux plaintes du CIUSSS

### Université du Québec à Chicoutimi

- Accueil et intégration d'une stagiaire au BAC en travail social
- Participation à l'étude universitaire sur la maltraitance sexuelle chez les aînés (CALACS)
- Participation à un projet de recherche intitulé : Analyse comparative des modèles de gouvernances participative et hiérarchique pour un choix éclairé des OSBL communautaires de Chicoutimi
- TROC-02 (Membre du conseil d'administration)
- Table de concertation des aînés : Lac-Saint-Jean-Est, du Royaume, Jonquière
- Table LGBTQ+
- Table régional d'intervention en proche aide
- Comité de travail avec le regroupement régional des AQDR (programme d'allocation personnalisée en RPA)
- Table régionale de lutte à la maltraitance (TREMA)
- Comité logement Saguenay
- Comité locataire Maison OSBL
- Groupement des personnes handicapées du Saguenay-Lac-St-Jean
- Membre des CDC du Roc, de Jonquière, de Lac Saint-Jean-Est et de Domaine-du-Roy
- Membre du forum des partenaires de la TRCA
- Échanges ad hoc avec : les membres de l'équipe du bureau de la commissaire, de la certification et de certains comités des usagers du CIUSSS
- Participation aux rassemblements liés à la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation



Kiosque d'information du CAAP lors du colloque régional en soins palliatifs 2025 organisé par Palli-Aide



Activité lors de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation 2025 au Centre Mamik

Participation à la tournée régionale Au courant des personnes aînés organisée par la TRCA



## ÉVÉNEMENTS INFORMATIFS ET PROMOTIONNELS

Événements	Sujets	Quand	Nbr personne rejointe
Kiosque d'information colloque Diversité 02	REP	16 avril 2025	25
Entrevue média - Radio-Canada : Bris ascenseur RPA recours possibles	BAIL	4 juin 2025	Non quantifiable
Séance d'information avec les membres de l'organisme ECO02	REP	18 juin 2025	12
Séance d'information avec les membres de l'AQDR de Chicoutimi	BAIL	8 octobre 2025	22
Kiosque d'information au colloque Palli-aide	REP - BAIL	9 octobre 2025	35
Séance d'information, Inter association des personnes handicapées du Saguenay	REP	13 novembre 2025	25
Kiosque d'information événement Vivre ensemble	REP - BAIL	14 novembre 2025	145
Séance d'information avec les membres de l'organisme le Bistro du Coeur	REP - BAIL	20 novembre 2025	9
Séance d'information avec les étudiants en travail social du Cégep de Jonquière	REP - BAIL	24 novembre 2025	80
Séance d'information Intermède	BAIL	4 février 2026	60
Entrevue média - Radio X: Allocation personnalisée en RPA	BAIL	2 mars 2026	Non quantifiable
Entrevue média - Planète Radio Dolbeau : Allocation personnalisée en RPA	BAIL	3 mars 2026	Non quantifiable
Entrevue média - Planète Radio Roberval : Allocation personnalisée en RPA	BAIL	3 mars 2026	Non quantifiable
Entrevue média - Nous TV le Fjord : Allocation personnalisée en RPA	BAIL	3 mars 2026	Non quantifiable
Café-rencontre - Comité milieu de vie Manoir Champlain	BAIL	26 mars 2026	70

# REPRÉSENTATION ET IMPLICATIONS – suite

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



## Réseaux sociaux

- Facebook icon: 972 abonnés à la page Facebook du CAAP
- Facebook icon: 75 publications ont atteint 66 400 personnes

## L'infolettre du CAAP



L'infolettre du CAAP s'est poursuivie dans le but de garder un lien et informer les différentes personnes qui ont un intérêt pour la mission du CAAP.

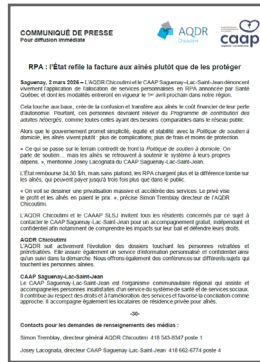
Il y a présentement 103 abonnés à l'infolettre et quatre envois ont été faits pour la dernière année.

Retour sur notre Lac à l'épaule  
 Dernièrement, l'équipe du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean s'est réunie pour un lac à l'épaule des plus enrichissants!  
 Ce moment privilégié nous a permis de sortir du quotidien pour :

- Raffraîchir à nos procédures internes et les améliorer;

## Programme d'allocation personnalisée

Concernant le programme d'allocation personnalisée, nous avons fait paraître un communiqué conjoint avec l'AQDR de Chicoutimi pour dénoncer les conséquences de sa mise en place. Des entrevues ont été faites à ce sujet et des publications Facebook. Le tout a suscité un certain intérêt et rejoint une quantité considérable de personnes. Plusieurs résidents de RPA nous ont également contactés à sujet pour avoir de l'accompagnement pour des plaintes.



## Campagne promotionnelle dans l'Étoile du Lac

**Hausse de loyer en RPA?**  
**VOUS AVEZ LE DROIT DE REFUSER!\***

\* Dans le cas où la résidence privée pour aînés a plus de 5 ans

**Contactez-nous**  
**418 662-6774**  
**plaintesante.ca**

Centre d'assistance à l'accompagnement aux plaintes

**L'allocation de services personnalisés en RPA**  
**Qu'est-ce que c'est?**

L'application de l'allocation de services personnalisés en RPA telle qu'annoncée actuellement pourrait faire exploser les coûts, obligeant des aînés à payer jusqu'à trois fois plus que dans le réseau public pour les mêmes services.

Le CAAP Saguenay-Lac Saint Jean dénonce cette situation et offre un accompagnement gratuit et confidentiel aux résidents concernés.

Nous pouvons vous aider à :

- connaître vos droits;
- compléter les recours possibles.

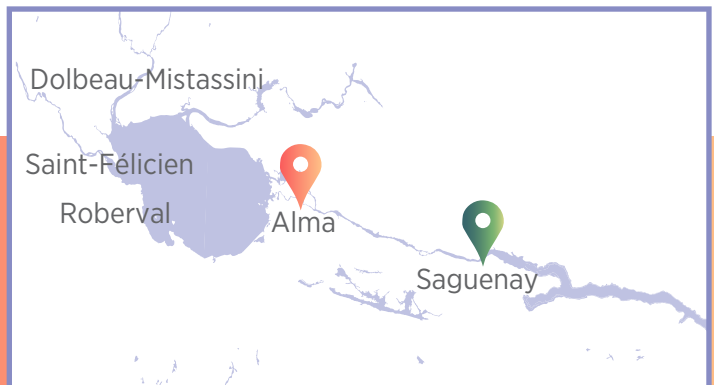
**Pour informations et aide : PLAINTESANTE.CA 418 662-6774**

Une publicité a été publiée dans le journal le Lac Saint-Jean à ce sujet.



De novembre 2025 à janvier 2026 une campagne de promotion a été faite dans le journal hebdomadaire l'Étoile du Lac dans le but de rejoindre la population du secteur Roberval. Ce secteur a été visé cette année et il est prévu de faire une campagne similaire dans le secteur de Dolbeau-Mistassini l'an prochain.

Ce sont des bandeaux sur la page couverture dans six éditions imprimées ainsi que des publicités sur le site internet du journal qui ont été réalisés pour rejoindre les gens avec le visuel du programme CAAP sur le bail et le visuel général du CAAP.



**CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean**

- Alma : 414 rue Collard Ouest, Alma QC, G8B 1N2
- Saguenay : 15-927, rue Jacques-Cartier Est, Chicoutimi QC, G7H 2A3

Téléphone : 418 662-6774 | Sans frais : 1 877 767-2227  
 Télécopieur : 418 662-1087  
 Courriel : info@plaintesante.ca