



Rapport annuel des activités 2019-2020



MISSION

Le CAAP BSL 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.

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 de 2019 à 2022*).

FAITS SAILLANTS

COMPARATIVEMENT À 2018-2019 :

CLIENTÈLE :

augmentation de 31 %

→ 1 484 personnes
(1 133 personnes en 2018-2019)

page 3

SERVICES :

augmentation de 17 %

→ 784 demandes de services (672 demandes en 2018-2019), réparties de la façon suivante :

page 4

- + 6 % de demandes de plaintes
- + 50 % de demandes de soutien et conseil
- + 90 % de signalements

FAITS SAILLANTS (suite)

Mandat en santé et services sociaux

- 627 services concernant les droits de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et le régime d'examen des plaintes
- 60 services concernant les normes et les critères du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés

Mandat sur le bail en résidence privée pour aînés

- 97 services concernant le bail des locataires de résidence privée pour aînés

Ouverture d'un bureau à Rivière-du-Loup en octobre 2019.

Obtention d'un don des Caisses Desjardins pour l'impression et la diffusion du Guide de soutien pour le repérage de situations de maltraitance envers les personnes aînées, pour la Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.



Lucie Hudon
Présidente



Nathalie Lavoie
Directrice générale

Le mot de la présidente et de la directrice générale

CHANGEMENT ET ADAPTATION

Ce sont les mots qui caractérisent bien cette période.

L'année a débuté avec la signature de l'entente avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation comme nous l'avions annoncée lors de notre dernière assemblée générale. Notre nouveau mandat, complémentaire aux services déjà offerts aux locataires des résidences privées pour aînés, nous permet de pouvoir leur apporter le soutien dont ils ont besoin, peu importe leurs insatisfactions. En plus de donner les services, des rencontres dans les milieux de concertation et auprès de groupes de différents organismes furent réalisées afin de le faire connaître.

Ce mandat nous a également permis à l'automne d'ouvrir un bureau pour l'ouest du territoire, à Rivière-du-Loup. Nous espérons rejoindre encore davantage cette population.

Comment ne pas parler de la pandémie pour clore 2019-2020 à la mi-mars. Nous avons tous vécu une période d'adaptation. Les services se sont poursuivis en télétravail et la transition s'est fait facilement grâce aux changements de notre système téléphonique IP qui avait été fait à l'automne. Ce qui nous a permis, entre autres, d'avoir accès à nos messages téléphoniques sans délai et accès à nos dossiers à distance.

Nous pouvons donc offrir nos services comme à l'habitude. Seuls les déplacements à domicile et les activités de groupe sont reportés.

Comme vous le constaterez dans ce rapport, le nombre de personnes aidées et les services offerts et livrés continuent d'augmenter. Les compétences des membres de l'équipe nous permettent de répondre aux demandes avec qualité et diligence.

Nous remercions l'équipe pour son implication et l'esprit de collaboration qui règne entre les salariées et également avec les membres du conseil d'administration. Leur soutien et leur disponibilité permettent à l'organisme de continuer à avancer en s'améliorant constamment et à s'adapter au contexte dans lequel nous évoluons.

Nous sommes toutes et tous prêts à relever les nouveaux défis que nous avons choisis ensemble lors de notre nouvelle planification stratégique qui débutera cette année pour se poursuivre jusqu'en 2024, en s'adaptant, naturellement, aux besoins de notre clientèle et à notre environnement.

Bonne lecture et MERCI à nos collaborateurs et collaboratrices!

CLIENTÈLE totale : 1484 personnes - Augmentation de 31 %

Données comparatives 2017-2020

Portrait des personnes qui ont reçu des services

Clientèle	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Répartition en 2019-2020
Individuelle	684	802	999	67 %
Collective/groupe	399	331	485	33 %
TOTAL	1 083	1 133	1 484	100 %



- 67 % de la clientèle reçoit un service individualisé et 33 % de notre clientèle participe à des activités de groupe : séances d'information ou conférences.

Statut des personnes selon les catégories

Statut	2017-2018	2018-2019	2019-2020			Répartition en 2019-2020
			LSSSS	RPA	Total	
Usagère et usager	547	635	710	0	710	48 %
Résidente et résident	131	83	0	115	115	8 %
Représentante et représentant	96	123	110	17	127	9 %
Tiers, proches aidants	309	292	306	226	532	35 %
TOTAL	1 083	1 133	1 126	358	1 484	100 %



La présentation des personnes est répartie en 2019-2020 selon les catégories de clientèle suivantes :

- Usager du réseau de la santé et des services sociaux (*Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*).
- Locataire de résidence privée pour aînés (*RPA*) selon la certification et/ou le bail.

Groupes d'âge des personnes selon les catégories

Groupes d'âge	2017-2018	2018-2019	2019-2020			Répartition en 2019-2020
			LSSSS	RPA	Total	
0-17 ans	28	35	48	-	48	3 %
18-34 ans	138	144	129	11	140	10 %
35-54 ans	211	276	307	59	366	25 %
55-69 ans	372	350	367	93	460	30 %
70 et plus	334	328	275	195	470	32 %
TOTAL	1 083	1 133	1 126	358	1 484	100 %



- 62 % de notre clientèle a plus de 55 ans.
- Augmentation de tous les groupes d'âge sauf le groupe de 18 à 34 ans.

Provenance des personnes par MRC et par catégories

Provenance par MRC	2017-2018	2018-2019	2019-2020			Répartition en 2019-2020
			LSSSS	RPA	Total	
Kamouraska	93	58	57	30	87	6 %
Témiscouata	104	50	34	12	46	3 %
Rivière-du-Loup	126	102	86	9	95	7 %
Les Basques	17	10	57	7	64	4 %
Rimouski-Neigette	431	616	448	140	588	39 %
La Mitis	77	89	113	75	188	13 %
La Matapédia	75	76	83	23	106	7 %
La Matanie	123	89	86	34	120	8 %
Hors région	37	43	162	28	190	13 %
TOTAL	1 083	1 133	1 126	358	1 484	100 %



- Hausse de la clientèle dans toutes les MRC sauf celles de Témiscouata, Rivière-du-Loup et Rimouski-Neigette.
- 20 % de la clientèle provient de l'ouest du territoire alors qu'elle représente 42 % de la population du Bas-Saint-Laurent (ISQ, 2019).

SERVICES GLOBAUX : 784 services livrés – Augmentation de 17 %

SERVICE D'INFORMATION

287 demandes d'information-conseil :

Le service d'information est offert à la population qui nous interpelle afin de lui fournir des renseignements sur les droits, les résidences privées pour aînés, les services et les recours. Lorsque nous ne pouvons y répondre, nous réorientons la personne vers d'autres services.

15 demandes d'information collective :

Nous offrons différentes séances d'information gratuites. Les groupes rencontrés (minimum de 5 personnes) sont répartis selon le sujet de l'information transmise. Nous avons offert 3 types de présentations sur tout le territoire :

Droits et recours en santé et services sociaux – groupes rencontrés :

- UQAR, département en travail social, dans le cadre du cours *Recours dans les institutions publiques et programmes sociaux*, Rimouski, 2 avril 2019
- Aux Trois Mâts, Rimouski, 29 mai 2019
- Continuum enfant-jeune-famille de la direction des programmes DI-TSA-DP, de Matane-Mitis-Matapédia, 25 septembre 2019
- Atelier *La contribution du commissaire aux plaintes sous l'angle du partenariat* coanimation avec les commissaires, Congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers, Rivière-du-Loup, 18 octobre 2019
- Cercle culturel de l'Amitié, Rimouski, 16 janvier 2020

Maltraitance :

- Conférence sur la maltraitance et la bienveillance, Journée des proches aidants, Rimouski, 3 octobre 2019
- Atelier « La maltraitance/bienveillance : le rôle des comités », Congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers, Rivière-du-Loup, 17 octobre 2019, en collaboration avec Julie Gendron, organisatrice communautaire
- Atelier « Ce n'est pas correct », Club des 50 ans et plus, Trois-Pistoles, 23 octobre 2019

« La personne-ressource avait une bonne connaissance de la matière. »

Types de services rendus pour le total des 2 mandats – Données comparatives 2017-2020

Types de services	2018-2019	2019-2020	2019-2020 Total	Répartition en 2019-2020
INFORMATION				
Information-conseil	222	287	287	36 %
Information collective	27	15	15	2 %
ASSISTANCE				
Soutien et conseil	140	165	248	32 %
Signalement/ Demande d'intervention	22	20	38	5 %
Démarche de plainte	177	185	196	25 %
TOTAL	588	672	784	100 %



10 séances d'information étaient prévues et ont dû être reportées à cause de la pandémie.

Répartition des services selon les démarches et les secteurs en 2019-2020

	LSSSS	RPA		Total
		Certification	Bail	
INFORMATION				
Individuelle	215	12	60	287
Collective	8	7		15
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT				
Plaintes	180	16		196
Soutien et conseil	204	14	30	248
Signalements	20	18		38
TOTAL	627	60	97	784

Bail et protections en matière de logement pour personnes aînées

- Centre polyvalent des aînés, Résidence Saint-Louis, en collaboration avec le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent, Rimouski, 24 septembre 2019
- Pavillon Héritage, Saint-Anaclet-de-Lessard, 26 septembre 2019
- Salon Vivre et vieillir en santé de la Mitis, en collaboration avec le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent, Mont-Joli, 2 octobre 2019
- Centre d'action bénévole du Kamouraska, programme « Maître de ses choix », en collaboration avec le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent, 20 novembre 2019
- Coordonnateurs et chefs de services ressources intermédiaires (RI), RPA, CISSS BSL, Rimouski, 26 novembre 2019
- Regroupement interprofessionnel des intervenants retraités en santé du BSL, Rimouski, 14 janvier 2020
- Cercle culturel de l'Amitié en collaboration avec le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent, Rimouski, 30 janvier 2020

SERVICE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Répartition des 234 démarches selon les recours pour les plaintes et les signalements en santé et services sociaux

Données comparatives de 2018 à 2020

Démarches de plaintes et signalements	2018-2019			2019-2020			2019-2020 Répartition, en %
	LSSSS	RPA	Total	LSSSS	RPA	Total	
Premier recours							
Commissaire et adjoints aux plaintes et à la qualité des services	97	24	121	107	32	139	59 %
Médecin examinateur	47		47	47	-	47	20 %
Deuxième recours							
Comité de révision	9		9	11	-	11	5 %
Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	2		2	3	-	3	1 %
Protecteur du citoyen	36		36	32	2	34	15 %
TOTAL	191	24	215	200	34	234	100 %



- Hausse de 6 % des plaintes
- Hausse de 90 % des signalements

Droits visés pour les plaintes et les signalements en santé et services sociaux

Données comparatives de 2018 à 2020

DROITS LÉSÉS	2018-2019	2019-2020
Recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art. 5)	49 %	50 %
Traité avec courtoisie, équité et compréhension (art. 3)	15 %	18 %
Être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (art. 4) et d'être informé sur son état de santé et de tout accident (art. 8)	11 %	13 %
Participer à toute décision affectant son état de santé et de bien-être (art. 10)	3 %	4 %
Choisir le professionnel ou l'établissement (art. 6)	3 %	4 %
Accès, rectification et confidentialité du dossier (art. 17 à 28)	11 %	3 %
Être accompagné et assisté (art.11), être représenté (art.12), donner ou refuser son consentement (art. 9), porter plainte (34, 44, 45, 53 et 60), recevoir des services en langue anglaise (art. 15), recevoir des soins en cas d'urgence (art. 7), droit à l'hébergement (art. 14)	8 %	8 %

Normes et critères visés du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation en RPA

Normes et critères	2018-2019	2019-2020
Bail et accueil	17 %	28 %
Sécurité des résidents	11 %	18 %
Qualité de vie	26 %	15 %
Encadrement clinique	13 %	13 %
Relations interpersonnelles	18 %	11 %
Obligation administrative et légale	7 %	6 %
Personnel requis	3 %	5 %
Formation et éthique	5 %	2 %
Directives COVID-19	-	2 %



Je m'aperçois que la santé et le service aux malades vous tiennent vraiment à cœur. Un gros merci à ma conseillère pour son empathie et sa compréhension.



SOUTIEN ET CONSEIL : 248 démarches

Démarches visant à satisfaire l'usager ou son représentant dont un droit n'a pas été ou n'est pas respecté selon la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* et en résidence privée pour aînés.

Droits visés pour les 218 démarches en soutien et conseil en santé et services sociaux

Droits et autres motifs visés	LSSSS	RPA certification	Total	Répartition en %
Demande complémentaire à la conclusion de la plainte	50	9	59	27 %
Droit d'accès à l'information	68		68	31 %
Droit d'accès à un autre recours	38	5	43	20 %
Droit d'accès à un service	25	-	25	11 %
Autres (changement de professionnel, en suspens)	16		16	8 %
Demande d'intercession auprès d'un commissaire	7		7	3 %
TOTAL	204	14	218	100 %

Motifs des 60 demandes d'information individuelle et des 30 démarches de soutien et conseil concernant le bail en RPA en 2019-2020

Motifs	Information et soutien-conseil	Répartition en %
Coût du loyer	8	8 %
Coût des services	22	22 %
Autres coûts	6	6 %
Éviction	7	7 %
Résiliation	21	20 %
Règlement interne	4	4 %
Autres (COVID-19 et autres)	34	33 %
TOTAL	102	100 %



Julie Boucher, conseillère



Une demande peut contenir plus d'un motif.

93 % des démarches de soutien et conseil sont traitées en entente entre les parties, c'est-à-dire entre la personne locataire (ou son représentant ou un tiers) et l'exploitant de la RPA.



Je suis très contente parce que j'étais dans une passe très douloureuse de ma vie. Ma conseillère m'a bien aidée; je la remercie pour tout.



SOURCES DE RÉFÉRENCES

Répartition des sources de références des personnes qui ont fait appel à nos services

Clientèle référée par :	LSSSS - BAIL		TOTAL	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Milieu naturel, connaissance, notoriété	213	37	250	24 %
Promotion des CAAP et FCAAP	216	17	233	23 %
Professionnels du réseau	138	15	153	14 %
Commissaires aux plaintes et à la qualité des services et médecins examinateurs	95	2	97	10 %
Organismes communautaires	82	5	87	9 %
Protecteur du citoyen et comités des usagers	77	-	77	8 %
Autres organismes et institutions	43	6	49	6 %
MSSS et autres CAAP	17	-	17	2 %
RPA	14	4	18	2 %
Clientèle du CAAP	11	-	11	1 %
Autres (Tribunal du logement et autres)	3	4	7	1 %
TOTAL	909	90	999	100 %

L'évaluation des services par la clientèle

NOS SERVICES	Taux de répondants	Taux de satisfaction	À améliorer selon les commentaires
INFORMER			
Information collective : Questionnaire		Satisfaits ou très satisfaits	« Améliorer les diapos pour qu'elles soient plus claires » « Offrir des séances le soir »
• Droits et recours en santé et services sociaux	75 %	99 %	
• Bail et protections en matière de logement pour personnes âgées	91 %	99 %	
ASSISTER			
Sondage postal	58 %	Satisfaits ou très satisfaits	« Informer les gens que c'est aussi pour améliorer les services ».
Sondage électronique :	31 %	99 %	
• Droits et recours en santé et services sociaux et Bail et protections en matière de logement pour personnes âgées			
RESPECT DES DÉLAIS PRÉVUS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET CITOYENNES :			
• Retour d'appel dans les 24 heures maximum		99 %	
• Dans des circonstances normales, rédaction de la plainte ou de la lettre dans un délai maximum de quinze jours		100 %	

AUTRES ACTIVITÉS reliées au plan d'action 2019-2020

Un plan de communication est réalisé chaque année afin de faire connaître nos services sur tout le territoire du Bas-Saint-Laurent

Médias

- Entrevue, CKMN-FM, Émission place publique, *Nouveau mandat Bail en RPA*, 29 avril 2019
- Conférence de presse et entrevue CFTF-V, *Collaboration pour le lancement du Guide de repérage pour les situations de maltraitance des personnes âgées*, Trois-Pistoles, 14 juin 2019
- Communiqué, *Assemblée générale annuelle du CAAP BSL*, invitation, 21 mai 2019
- Communiqué, *Résultats de l'année 2018-2019 du CAAP BSL*, 10 juin 2019
- Entrevue, CFTF-V, *Résultats de l'année et nouveau mandat*, 20 juin 2019
- Communiqué, *Maintien des services du CAAP BSL pour la période du COVID-19 par téléphone et par courriel*, 19 mars 2020

Site internet et réseaux sociaux

Site internet : 3 775 visites, une augmentation de 24 % comparativement à 2018-2019

CAAP Météo en santé et services sociaux : Information sur des sujets variés reliés au réseau de la santé et des services sociaux et aux résidences privées pour aînés, sur nos services, souvent inspirée d'exemples de situations vécues. Les publications sont toujours disponibles sur notre site internet.

• 18 publications

- les lundis, aux quinze jours, interruption de juillet à septembre;
- **diffusion par courriel** aux membres, aux collaborateurs et autres partenaires.

Certaines publications sont **rediffusées** par des organismes, tels que Mémo de la Corpo de la CDC Vallée de La Matapédia, Journal L'Écoute de l'Association des Personnes Handicapées Visuelles du Bas-Saint-Laurent et le Journal L'Horizon des Basques, Infolettre « des nouvelles du RQVA » (Regroupement Qualité de vie des personnes âgées), Rivière-du-Loup.

Page Facebook : 107 publications, augmentation de 65 %



Conférence de presse, 14 juin 2019

Linda Bérubé, Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées – Bas-Saint-Laurent, CISSS du Bas-Saint-Laurent, Nathalie Lavoie, directrice générale, CAAP BSL, et Manon Gariépy, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, CISSS BSL.



Très satisfaite par le professionnalisme de ma conseillère. Les démarches et les bons résultats ont été très appréciés.



Léonore Weber-Boisvert, conseillère, 3 octobre 2019

REPRÉSENTATION ET ACTIVITÉS RÉGIONALES – membres et implication dans le milieu : 51 réunions et activités

Aînés

- Collectif Vieillir ensemble, table de partenariat : comité organisateur et comité logement et habitation
- 2^e Salon des Aînés Actifs en Action de Matane : kiosque
- Salon Vivre et vieillir en santé de la Mitis, Mont-Joli : kiosque
- Réseau Qualité de vie des personnes âgées, Rivière-du-Loup
- Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent
- Grand rendez-vous intergénérationnel des Basques, Saint-Simon



Maltraitance

- Comité d'action contre la maltraitance envers les personnes âgées Rimouski-Neigette (CAMPA)
- Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées :



Concertation régionale pour
CONTRE LA MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES
du Bas-Saint-Laurent

- Comité exécutif et sous-comité pour le Guide de repérage en maltraitance pour les personnes âgées
- Réalisation et impression du Guide de repérage en maltraitance des personnes âgées et de la trajectoire Don de 7 935 \$ par les Caisses Desjardins
- Rencontres pour le suivi de la formation « Ce n'est pas correct »
- Réunion Comité Abus jamais plus, Rivière-du-Loup – sous-comité maltraitance

Proches aidants

- Membres et réunions du Comité proches aidants
- Réalisation et impression d'un guide sur les services offerts aux proches aidants par les organismes membres, subvention de L'APPUI Bas-Saint-Laurent
- Organisation de la Journée proches aidants, Rimouski-Neigette, 3 octobre 2019, Complexe sportif Desjardins



Corporation de développement communautaire

- CDC Vallée de La Matapédia :
 - Réunions régulières des membres
 - AGA
- CDC Région de Matane :
 - Réunions des membres, comité signature, comité vie associative-membership
 - Lac-à-l'épaule
 - AGA
- CDC des Grandes Marées, KRTB :
 - Réunions des membres



Ma conseillère m'a prêté une oreille attentive et ses conseils ont été très précieux pour ma mère et moi.



Autres

- Colloque pour le mieux-être des aînés, *Le point en santé et services sociaux*, Lévis, 11 avril 2019
- AGA, Comité des usagers DI-TSA-DP, CISSS BSL
- Salon de la santé, Sainte-Luce, 1^{er} juin 2019
- Activité de clôture « Je lis, je comprends, j'agis », Formation clef Mitis-Neigette, 4 juin 2019
- ALLIANCE contre la pauvreté, 4 juin 2019
- AGA, Centre de justice de proximité du BSL
- AGA, Équijustice de l'Est
- Congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers, Rivière-du-Loup, 17 et 18 octobre 2019, kiosque
- Colloque *Bien vieillir dans Rimouski-Neigette*, organisé par le député Harold Lebel et le Carrefour 50 ans et plus, Rimouski, 10 octobre 2019
- Salon des implications bénévoles de RDL, kiosque, 23 octobre 2019
- Colloque organisé par L'Appui BSL, Journée Inspiration, 5 novembre 2019, kiosque

MANDAT BAIL en résidences privées pour aînés

Plus de 2 000 personnes ont reçu de l'information sur les services

Autres représentations et présentations du mandat et des services du CAAP BSL

- AGA, CAAP BSL, Sainte-Flavie, 6 juin 2019
- CAB des Seigneuries, Rivière-du-Loup
- La Débrouille, maison d'hébergement
- OPHQ, Conseillère à l'intégration des personnes handicapées BSL, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine
- CDC Région Matane
- Article, Bulletin de la Concertation régionale pour contrer la maltraitance des personnes aînées, vol. 6, juillet 2019
- Comité d'action contre la maltraitance des aînés, 14 mai 2019
- Réseau Qualité de vie des aînés, Rivière-du-Loup, 22 mai 2019
- FADOQ BSL, 25 juin 2019
- Collectif Vieillir ensemble, Rimouski-Neigette, 27 mai 2019
- CDC Vallée de la Matapédia, 28 mai 2019
- Centre de justice de proximité du BSL
- Responsable de la certification CISSS BSL
- Salon Vivre et vieillir ensemble de la Mitis, en collaboration avec le Centre de justice de proximité du BSL, 2 octobre 2019
- Société Alzheimer
- Résidence Beau Séjour, Saint-Noël
- Collectif Vieillir Ensemble, Rimouski-Neigette

Capsules d'information sur le site internet (CAAP Météo en santé et services sociaux) :

- Résidence privée pour aînés : de l'aide pour une demande à la Régie du logement
- Résidences privées pour aînés : obligation de prévoir un document d'accueil
- Modification d'une condition du bail en résidence privée pour aînés
- Séance d'information sur le bail en résidence privée pour aînés (capsule vidéo)
- Résidence privée pour aînés : Coût des services lors d'une absence
- Deux nouveaux guides : L'essentiel de l'information pour les personnes locataires de résidence privée pour aînés
- Résiliation du bail en résidence privée pour aînés lors d'un décès
- Les obligations du locataire et du propriétaire d'une résidence privée pour aînés

Distribution de plus de 500 guides du Secrétariat aux aînés *Signer un bail dans une résidence privée pour aînés* www.rdl.gouv.qc.ca/sites/default/files/Guide_RPA_Fr.pdf et *Être locataire dans une résidence privée pour aînés* www.rdl.gouv.qc.ca/sites/default/files/Guide_Locataire_Fr.pdf

REPRÉSENTATION et activités provinciales

Fédération des CAAP :

- Réunions des DG des CAAP, 2 rencontres physiques à Québec et une par mois en visioconférence
- Comité de vigilance
- Comité Bail des résidences privées pour aînés (RPA), consultation sur le projet d'adaptation d'un nouveau bail en RPA, préparation des formations et animation sur le bail en RPA
- Consultation concernant la planification stratégique 2019-2024
- Partenaires financiers, application web de gestion des dossiers de la clientèle et des statistiques
- AGA, Lac-Delage, 12 juin 2019



Directeurs et directrices générales des CAAP membres et Marie-Pier Jolicoeur, coordonnatrice du projet CAAP sur le bail de la Fédération des CAAP, conférence de presse, lancement CAAP sur le bail, Québec, 8 octobre 2019

Vie associative



Assemblée générale annuelle, 6 juin 2019, Sainte-Flavie

28 participants : 5 administrateurs et administratrices, 12 membres, 6 collaborateurs et collaboratrices, 4 employées et une invitée.

À la table : Annie Levesque, secrétaire, Lucie Hudon, présidente et Nathalie Lavoie, directrice générale

Membres 2019-2020 Statuts : 158 individuels et 7 associés

Répartition sur le territoire	Nombre par MRC	%
Kamouraska	10	6 %
Témiscouata	4	2 %
Rivière-du-Loup	35	21 %
Les Basques	10	6 %
Rimouski-Neigette	67	42 %
La Mitis	12	7 %
La Matapédia	12	7 %
La Matanie	15	9 %
TOTAL	165	100 %



J'ai été très satisfait de votre organisation et du service de ma conseillère.



Un merci spécial à ma conseillère pour sa collaboration et son suivi rigoureux.



Le conseil d'administration

Activités du conseil :

- **Formation :**
 - *Planification stratégique*, Françoise Capdet Formation, organisée par la FCAAP, Lac-Delage, 11 juin 2019

Réunions des comités :

Comités permanents

- Mise en candidature et évaluation du rendement des administrateurs : 24 mai 2019
- Évaluation du rendement de la directrice générale : 24 juillet 2019
- Vérification des politiques
- Continuité des services

Autres comités

- Comité planification stratégique : 10 octobre 2019
- Comité social : 8 octobre et 7 novembre 2019

Réunions du conseil

- **7 réunions régulières** : 24 avril, 21 mai, 6 juin, 5 septembre, 30 octobre, 29 novembre 2019 et 18 février 2020
- **2 réunions spéciales** : 4 novembre 2019 et 18 mars 2020
- **Lac-à-l'épaule sur la planification stratégique**, administrateur, administratrices et salariées, 30 octobre 2019

Déplacement : 3 549 km

Collaboratrice bénévole pour la comptabilité et la sélection du personnel : Odette Janelle



Lac-à-l'épaule, 30 octobre 2019, Domaine Floravie, Jacques Métras, vice-président, Nathalie Lavoie, directrice générale, Léonore Weber-Boisvert, conseillère, Line Parent, trésorière, Julie Boucher, conseillère, Lucie Hudon, présidente, Isabelle Deschênes, adjointe au service à la clientèle et à l'administration, Luce Bruneau, conseillère, Arthur Gélinas, animateur et consultant et Annie Levesque, secrétaire, absente sur la photo.

LE PERSONNEL

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

- *Intimidation : Comment prévenir et intervenir*, ministère de la Famille, capsules 4 et 5, en ligne
- *Règlement sur la certification*, organisée par la FCAAP, Québec, 1^{er} mai et 2 octobre 2019
- *La Régie du logement et la protection des personnes âgées*, M^e Sophie Dorais, Régisseuse, organisée par la FCAAP, Québec, 1^{er} mai et 2 octobre 2019
- *Atelier sur L'accompagnement à la Régie du logement*, Josey Lacognata, et l'équipe du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean et Nathalie Lavoie et l'équipe du CAAP Bas-Saint-Laurent, organisé par la FCAAP, Québec, 2 mai et 3 octobre 2019
- *Conférence Confiance en soi et sécurité dans nos relations*, organisée par le CAVAC BSL, Rimouski, 29 mai 2019
- *Planification stratégique*, Françoise Capdet Formation, organisée par la FCAAP, Lac-Delage, 11 juin 2019 (administratrice et directrice)
- *Exceller en service à la clientèle dans le réseau de la santé*, Sophie Marcil, Qualitemps, organisée par la FCAAP, Lac-Delage, 11 juin 2019
- *Relations avec les médias*, David Communication, organisée par la FCAAP, Lac-Delage, 11 juin 2019
- *Gestion du temps, des activités et des priorités*, Qualitemps, Lévis, 18 octobre 2019
- *Formation sur le nouveau système téléphonique*, Telus Connexion Affaires, 31 octobre 2019
- *Atelier Envisager une conciliation en audience à la Régie du logement*, 4 février 2020
- *Processus d'échange menant à une entente*, Laurence Roy, ASSOJAQ, organisée par la FCAAP, Québec, 12 février 2020
- *Découvrir et voir autrement le changement*, Santé mentale Québec, webinaire, 20 février 2020
- *Atelier Processus d'échange menant à une entente et les autres démarches en RPA*, Rimouski, 11 mars 2020.

Quelques chiffres relatifs au personnel

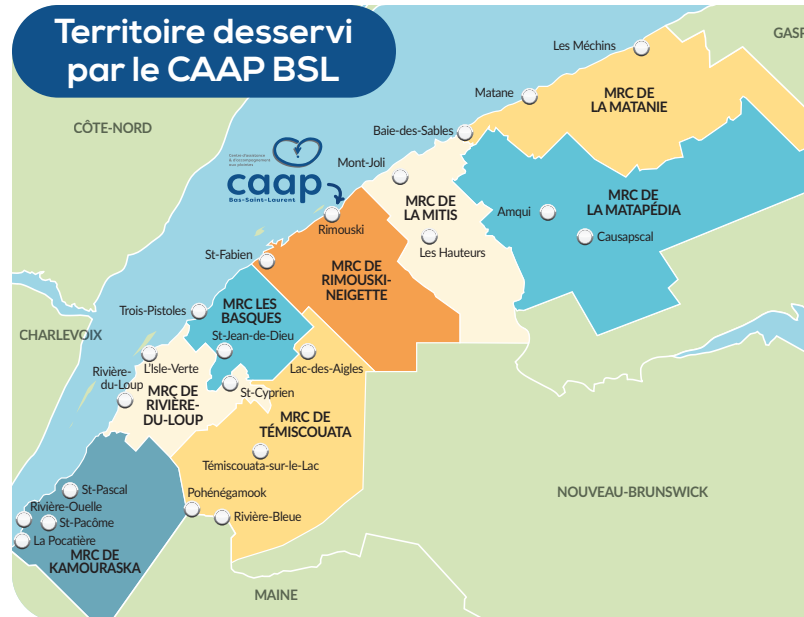
Déplacements pour rencontre à domicile, accompagnement et concertation **10 414 km**
(6 990 km en 2018-2019)

Total des heures pour les employés en formation et perfectionnement **138 h**

Rencontres hebdomadaires de suivis des activités et des dossiers **35 réunions**

Réunions d'équipe et atelier de travail : activités reliées au plan d'action, de communications, vérification des rapports trimestriels et un atelier sur le bail en RPA **6 réunions**

Territoire desservi par le CAAP BSL



125, boul. René-Lepage Est, bureau 311
Rimouski (Québec) G5L 1N9

28-2 de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J2

Téléphone : 418 724-6501
Sans frais : 1 877 767-2227
Télécopie : 418 725-7411
Site internet : www.caapbsl.org
Courriel : soutien@caapbsl.org



Rapport annuel des activités 2019-2020 :

Rédaction :

- Nathalie Lavoie, directrice générale

Collaboration :

Mot de la présidente :

- Lucie Hudon, présidente

Au contenu :

- Julie Boucher, conseillère
- Léonore Weber-Boisvert, conseillère
- Luce Bruneau, conseillère, depuis le 16 septembre 2019
- Isabelle Deschênes, adjointe au service à la clientèle et à l'administration

Cette publication est également disponible en version PDF à l'adresse suivante : www.caapbsl.org