



Rapport annuel

2025-2026

Une année d'accompagnement,
de présence terrain et d'engagement
envers les droits



Un organisme communautaire
mandaté par le MSSS et la SHQ



Assemblée générale annuelle
17 juin 2026

Table des matières

Cette table des matières vous guide à travers les sections essentielles du rapport annuel et les sujets qui y sont abordés.

Liste des abréviations	3
Mot de la présidente	4
Mot de la directrice générale	5
Mot du directeur général	6
Conseil d'administration	7
Adhésion des membres	8
Ressources humaines	9
Développement du personnel	10
Un départ à la retraite	14
Portrait de la région	15
Mission • Vision • Valeurs	16
Rôle et mandat du CAAP	17
Fonctionnement du régime d'examen des plaintes	18
Portrait sociodémographique de la clientèle du régime d'examen des plaintes	19
Portrait sociodémographique de la clientèle CAAP sur le bail	21
Portrait des services	23
Services d'information du régime d'examen des plaintes	24
Constatations soulevées en 2024-2025 pour le régime d'examen des plaintes	29
Services d'information CAAP sur le bail	31
Services d'assistance CAAP sur le bail	32
Constatations soulevées en 2024-2025 pour le mandat CAAP sur le bail	34
The power of outreach: increasing awareness in the english-speaking Community	37
Services offerts aux usagers	38
Orientations 2024-2025	39
Visibilité du CAAP Montérégie	41
Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources	43
Orientations 2024-2025	46
Conclusion et perspectives	47
Témoignages	48
Rédaction et crédits	53



Liste des abréviations

Les principaux sigles utilisés dans le rapport annuel sont présentés ci-dessous afin de faciliter la lecture et la compréhension du document.

ARC — Assistance and Referral Centre

AQDR — Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

CAAP — Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

CAAPA — Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées et leurs proches

CCIHR — Chambre de commerce et de l'industrie du Haut-Richelieu

CDC — Corporation de développement communautaire

CDDM — Collectif de défense des droits de la Montérégie

CHSSN — Community Health and Social Services Network

CISSS — Centre intégré de services de santé et services sociaux

CIUSSS — Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux

CLSC — Centre local de services communautaires

CMQ — Collège des médecins du Québec

CMV — Comité de milieu de vie

CNESST — Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

CPEJ — Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse

CU — Comité des usagers

CSSS — Centre de santé et services sociaux

DG — Directrice générale, directeur général

GMF — Groupe de médecine de famille

FADOQ — Fédération de l'âge d'or du Québec

FCAAP — Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

GACO — Guichet d'accès clientèle orpheline

HRR — Haut-Richelieu-Rouville

MAMH — Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

MEPEC — Montérégie East Partnership for English-Speaking Community

MSSS — Ministère de la Santé et des Services sociaux

MWCN — Monterege West Community Network

PDC — Protecteur du citoyen

RAC — Résidence en assistance continue

RHSSPT — Regional health social services partnership table

RI — Ressource intermédiaire

RPA — Résidence privée pour aînés

RPCU — Regroupement provincial des comités des usagers

RQRA — Regroupement québécois des résidences pour aînés

RTF — Ressource de type familial

SHQ — Société d'habitation du Québec

TAL — Tribunal administratif du logement

TRCAM — Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie

Mot de la présidente

Alors que l'été s'annonce et que notre organisme prend une nouvelle direction, l'heure est venue de faire le bilan de l'année qui vient de se terminer à la fin mars 2026. Marquée par des défis, des réalisations importantes et un engagement impressionnant, l'année écoulée a été, encore une fois, faste en concrétisation de multiples projets, qui démontrent le dynamisme de ses équipes. De grands dossiers venant consolider la gouvernance du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP) ont été conclus cette année. Ils sont relatés en page suivante, dans le mot de la directrice générale. Ce succès est redevable aux efforts collectifs d'un réseau solide : nos employés, nos partenaires, notre conseil d'administration.

C'est grâce à un engagement collectif au service de la communauté que, chaque année, nos décisions et nos actions attestent d'une ambition constante de répondre aux enjeux régionaux avec efficacité et humanité. Le double mandat du CAAP consistant à soutenir les citoyens via le régime d'examen des plaintes en santé et services sociaux et à assister les personnes habitant les résidences privées pour aînés, demande un sens de l'organisation et un leadership mobilisateur, pour offrir un service de qualité. Ces aptitudes, conjuguées à une grande humanité, décrivent bien Myriam Noiseux. Au nom du conseil d'administration, je souhaite remercier chaleureusement la directrice générale, qui, après cinq années avec nous, quitte pour une retraite bien méritée. Nous lui souhaitons du repos et du plaisir dans ses nouveaux projets. J'en profite pour souhaiter la bienvenue à son successeur, M. Philippe Bertrand.

Je ne pourrais passer sous silence la fierté que nous éprouvons pour le dynamisme, le professionnalisme et l'empathie remarquable de l'équipe des conseillères, bravo à vous mesdames! Un grand merci aux partenaires communautaires, aux partenaires institutionnels et d'affaires ainsi qu'à nos bailleurs de fonds, sans qui le CAAP ne pourrait réaliser sa mission tous les jours.

Finalement, je veux saluer l'engagement de mes collègues, membres du conseil d'administration à appuyer et supporter les employés dans la réalisation des grands objectifs et orientations du CAAP, qui, nous le souhaitons, contribuent à améliorer les conditions de vie des citoyens de la Montérégie.



“

**Une mission
profondément
humaine au
service
des droits.**

”

Esther Giroux

Esther Giroux
Présidente



Mot de la directrice générale



La présentation de ce rapport annuel 2025-2026 marque pour moi la fin de mon mandat à titre de directrice générale du CAAP Montérégie. Ce moment représente à la fois un bilan de l'année et l'occasion de clore un chapitre significatif de mon parcours professionnel.

Mon mandat à la direction générale, de 2020 à 2026, aura été marqué par des défis importants, mais aussi par une évolution déterminante pour le CAAP Montérégie. Dès mon arrivée, en pleine pandémie, l'équipe a fait preuve d'une remarquable capacité d'adaptation afin d'assurer la continuité des services dans un contexte incertain.

Au fil des années, l'organisme a connu une croissance structurante : déménagement vers un siège social plus accessible, modernisation des outils de gestion et de communication, élaboration d'un plan stratégique, élargissement de notre présence sur le territoire et consolidation du mandat CAAP sur le bail. Ces avancées ont contribué à renforcer notre efficacité, notre visibilité et notre impact auprès de la population.

L'année 2025-2026 s'est distinguée par un effort soutenu pour accroître la visibilité du CAAP et consolider nos liens avec les acteurs du milieu. À l'aube de mon départ, je tiens à exprimer ma profonde reconnaissance envers l'équipe, le conseil d'administration, les usagers et les partenaires qui soutiennent notre mission. Ensemble, nous avons contribué à faire du CAAP Montérégie un organisme solide, crédible et tourné vers l'avenir.

Myriam Noiseux

Myriam Noiseux - Directrice générale



CAAP Montérégie

Centre d'assistance et
d'accompagnement aux plaintes



Mot du directeur général

C'est avec beaucoup d'humilité, de respect et de sens des responsabilités que j'ai pris mes fonctions à la direction générale du CAAP Montérégie. Mon arrivée s'inscrit dans une période charnière pour l'organisme : une transition, certes, mais aussi une occasion de consolider les acquis, de renforcer notre présence sur le territoire et de préparer l'avenir.

Je tiens d'abord à saluer le travail réalisé au cours des dernières années par la direction sortante, l'équipe, le conseil d'administration et l'ensemble des partenaires.

Le CAAP Montérégie repose sur une mission essentielle : informer, assister et accompagner les personnes qui souhaitent faire valoir leurs droits dans le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que les locataires vivant en résidence privée pour aînés.

Pour les prochaines années, mes orientations s'inscrivent dans une volonté claire : consolider l'organisation interne, renforcer la présence territoriale, accroître la visibilité du CAAP auprès des citoyens et développer une culture fondée sur l'amélioration continue et la démonstration de notre impact. Le CAAP Montérégie doit continuer d'être une ressource humaine, crédible, rigoureuse et reconnue.

Ensemble, avec l'équipe et le conseil d'administration, nous poursuivrons ce travail avec engagement, respect et détermination.



“ **Amener le CAAP à un autre niveau,
dans le respect de sa mission humaine.** ”

Philippe Bertrand

Philippe Bertrand

Directeur général



Conseil d'administration

Le CAAP Montérégie a un conseil d'administration constitué de sept dirigeants et administrateurs élus par les membres. Les membres du conseil sont tous issus de la communauté.



Esther Giroux
Présidente



Stéphane Chevrier
Vice-président



Renée Flibotte
Trésorière



Michèle Laberge
Secrétaire



Karine Ferdinand
Administratrice



Lyne Gagné
Administratrice



Une gouvernance engagée au service de la mission.

Adhésion des membres

Depuis 2011, tous les résidents de la Montérégie sont membres d'office considérant la nature de notre mandat inscrit dans la loi.

” Une vie associative essentielle à la vitalité de l'organisme. “



Les membres

Toute la population de la Montérégie est membre d'office du CAAP Montérégie en vertu de son mandat légal. Cette adhésion universelle reflète notre volonté de placer les droits et le bien-être de chaque personne au cœur de nos actions.



Les activités

Tout au long de l'année, le CAAP Montérégie organise des activités d'information, de consultation et de sensibilisation permettant aux citoyens de s'exprimer, de s'informer et de contribuer à l'amélioration des services et des droits.



L'assemblée générale annuelle

Moment fort de la vie associative, l'AGA permet de faire le bilan de l'année, de présenter les priorités à venir et d'échanger avec les membres.

[40 personnes] personnes assistaient à notre AGA du 18 juin 2025



Assemblée générale annuelle du 18 juin 2025 - Merci à tous les membres présents!

Ressources humaines

Au cœur de notre mission, une équipe engagée, compétente et humaine. Ensemble, nous accompagnons les personnes âgées et leurs proches avec écoute, bienveillance et rigueur.



L'équipe

Constituée de 9 personnes, l'équipe du CAAP Montérégie est composée de :

Mélanie Marcoux (adjointe à direction administrative), **Guyline Roy** (conseillère), **Jocelyne Raymond** (conseillère), **Giselly Fragoso** (conseillère), **Azalée Larouche** (conseillère), **Francine Deneault** (conseillère), **Estephany Fernandez Suero** (conseillère) et **Julie Audet Paquet** (conseillère). **Myriam Noiseux** (directrice générale),

”

Merci de m'avoir aidé à régler une situation désagréable que j'ai vécue grâce à vos compétences et à votre professionnalisme.

”

Ressources humaines

Développement du personnel

Le personnel a participé à plus d'une trentaine de formations diversifiées sur des sujets tels que la gestion, l'intelligence artificielle, la cybersécurité et les droits.

Gestion et leadership

- Leadership et crédibilité pour
- les nouveaux gestionnaires
- Nouveau gestionnaire :
- leadership et crédibilité
- Les essentiels des
- procès-verbaux

Communication

- Rédaction efficace et professionnelle
- Gestion des priorités
- Langage non verbal
- Communiquer efficacement devant un public
- Rapport annuel avec IA
- L'essentiel des communications en OBNL
- Compétences & leadership

Par la FCAAP

- Grossesse pour autrui, considérations éthiques et juridiques
- Réalités autochtones
- Tenue de notes aux dossiers
- Cliniques juridiques sur divers sujets

Codéveloppement

Tout au long de l'année, les employés participent à des rencontres de codéveloppement en petits groupes avec des conseillers provenant de différentes régions du Québec, favorisant le partage d'expériences et l'enrichissement des pratiques.

Ressources humaines

Une équipe en développement continu

Des formations complémentaires verront renforcer les connaissances de l'équipe en droit, en intervention et en communication.



Droits et accompagnements

- Déguerpissement et indemnité de relocalisation
- Renouvellement du bail
- Travaux majeurs et réparations urgentes et nécessaires
- Fixation de loyer
- Formulaire RN



Autres formations

- Gestion leader du communautaire - Université de Sherbrooke
- Droits, obligations et responsabilités - PSOC
- Réalités autochtones - Institut Ashukan
- Médiation en protection de la jeunesse
- Écriture simplifiée - Centre St-Pierre
- Nouveaux pouvoirs du TAL - SOQUIJ
- Achats de services - Service Québec
- Utilisation responsable de l'IA
- Crédit d'impôt maintien à domicile
- Maltraitance envers les personnes âgées

“ Former l'équipe, c'est renforcer la qualité de l'accompagnement offert aux citoyens. ”

Ressources humaines

Nouvelle ressource

Deux nouvelles ressources s'ajouteront au CAAP Montérégie afin de soutenir son développement organisationnel et territorial.

“ Une directrice des services RPA-REP contribuera à structurer l'accompagnement, le suivi des dossiers et la présence auprès des milieux concernés.

Une coordinatrice aux communications viendra renforcer la visibilité de l'organisme, la diffusion de sa mission et sa proximité avec les citoyens. ”

Directrice des services RPA-REP

Elle aura pour mandat de coordonner les services liés aux résidences privées pour aînés et au régime d'examen des plaintes, tout en soutenant les conseillères dans le suivi des dossiers.

Elle contribuera également au développement d'une présence terrain plus structurée auprès des RPA, des partenaires et des personnes accompagnées.

Coordinatrices aux communications

Elle aura pour rôle de renforcer la visibilité du CAAP Montérégie par la création de contenus, la mise à jour des outils de communication et la diffusion de l'information auprès du public.

Elle participera aussi à mieux faire connaître les services de l'organisme, ses mandats et ses actions auprès des citoyens, des partenaires et des milieux concernés.

“ Une équipe qui apprend ensemble développe une pratique plus solide, plus humaine et plus cohérente. ”



Nomination

Mme Estephany Fernandez Suero

Directrice des services REP-RPA



Le CAAP Montérégie est heureux d'annoncer officiellement la nomination de **Mme Estephany Fernandez Suero** au poste de *Directrice des services REP-RPA*.



1. Une étape importante

Cette nomination marque une étape importante dans l'évolution organisationnelle du CAAP Montérégie, dans un contexte de transition, de clarification des rôles et de consolidation des pratiques internes, afin de renforcer la capacité d'action de l'organisme et sa présence auprès des usagers, des résidences privées pour aînés, des partenaires et de l'ensemble du territoire montréalais.



2. Un mandat structurant

Dans ses nouvelles fonctions, Mme Fernandez Suero contribuera à la coordination des services REP-RPA, au suivi des dossiers, au soutien de l'équipe dans l'organisation du travail et au développement d'une approche plus structurée, cohérente et proche des réalités du terrain.



3. Un rôle clé pour l'équipe

Son rôle sera essentiel dans la mise en place de pratiques communes, le partage de l'information, l'accompagnement des conseillères et le développement d'une culture de rigueur, de responsabilisation et de collaboration étroite avec la direction générale, afin de mieux arrimer les priorités opérationnelles aux objectifs stratégiques du CAAP Montérégie.



4. Un message de confiance

La direction générale souligne l'engagement, le professionnalisme, la connaissance du terrain et l'implication de Mme Fernandez Suero. Cette nomination est présentée comme une mesure structurante visant à soutenir l'équipe, à clarifier les façons de travailler et à permettre au CAAP Montérégie de poursuivre sa mission avec davantage d'impact, de cohérence et d'efficacité.

“

Nous sommes convaincus que cette nouvelle organisation contribuera positivement à la qualité du travail, au climat interne et à la capacité du CAAP Montérégie de répondre aux défis actuels et futurs.

”



Nos activités 2025-2026

Des actions concrètes pour
informer, accompagner et
rejoindre la population.

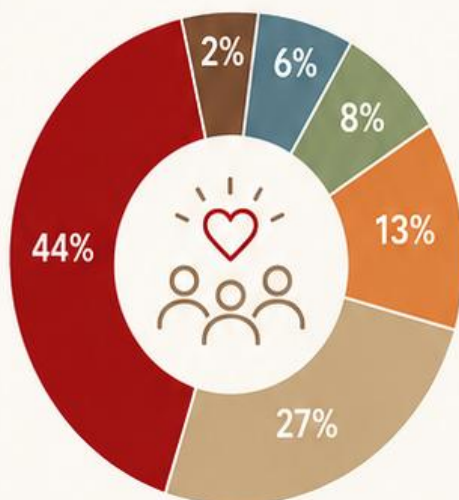


48

activités au total

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS

Des activités variées
pour informer, mobiliser
et soutenir la
participation citoyenne
à travers la Montérégie.



- 21** séances d'information (44%)
- 13** tables de concertation (27%)
- 6** salons REP & RPA (13%)
- 4** assemblées générales annuelles (8%)
- 3** kiosques RPA & REP (6%)
- 1** café-rencontre (2%)

TOTAL : 48 ACTIVITÉS

CE QUE LES CHIFFRES NOUS DISENT



21

séances
d'information



13

tables de
concertation



6

salons
REP & RPA



4

assemblées
générales
annuelles



3

kiosques
RPA & REP



1

café-
rencontre



**Le CAAP Montérégie multiplie les occasions
d'informer, de sensibiliser et d'aller à la rencontre
des citoyens.**



Période analysée : 1er avril 2025 au 31 mars 2026

Portrait de la région

La Montérégie est un territoire vaste, diversifié et marqué par des réalités sociales, sanitaires et territoriales multiples.

1 514 551

habitants (2025)

148

municipalités

13 MRC

+ 1 agglomération

3

CISSS

34

CLSC

66

CHSLD et maisons des aînés

191

RPA

32 696

unités en RPA



La Montérégie

- CISSS de la Montérégie-Ouest : Haut-Saint-Laurent, Vaudreuil-Soulanges, Beauharnois-Salaberry, Roussillon, Jardins-de-Napierville.
- CISSS de la Montérégie-Centre : Rouville, Haut-Richelieu, Longueuil.
- CISSS de la Montérégie-Est : Acton, Maskoutains, Marguerite-d'Youville, Pierre-De Saurel, Vallée-du-Richelieu, agglomération de Longueuil.

Mission, Vision et Valeurs

Une mission d'assistance et d'accompagnement portée par l'ouverture, la rigueur, l'engagement et la collaboration.



Mission

Assister et accompagner les personnes dans leurs démarches avec respect et bienveillance.



Vision

Optimiser la qualité des services offerts aux utilisateurs de la Montérégie par l'expertise et la rigueur.



Avenir

Construire un CAAP Montérégie plus proche, plus accessible et plus présent sur son territoire



Incontournable

Faire reconnaître l'expertise du CAAP Montérégie comme une référence incontournable.



Humain

Une expertise humaine, accessible et bienveillante, au service des usagers, de leurs droits et de leur dignité.



Nos aînés

Une expertise humaine et accessible pour accompagner nos aînés avec respect, écoute et dignité.

“ *Informar, assister et accompagner avec humanité.* ”

Rôle et mandat du CAAP

Le CAAP Montréal est un organisme communautaire régional indépendant mandaté par le MSSS et la SHQ.



Informier

Informier les usagers de leurs droits et du fonctionnement du régime d'examen des plaintes.



Assister

Assister les usagers lorsqu'ils désirent porter plainte auprès des instances appropriées.



Accompagner

Accompagner les locataires en RPA, leurs familles et proches dans leurs démarches liées au bail.

“ Très bons conseils et extrêmement respectueux, très bon support, bonne écoute, côté très humain. Merci ! ”



Portrait sociodémographique - régime d'examen des plaintes

“ La Montérégie étant composée de 13 MRC + 1 territoire l'agglomération de Longueuil. Notre rayonnement varie selon les secteurs. L'agglomération de Longueuil et le Haut-Richelieu demeurent les zones les plus actives en termes de demandes reçues, ce qui témoigne d'une forte reconnaissance de nos services.

REP 2025-2026

Une lecture territoriale des dossiers et demandes sur le territoire.



1 545
au total



RÉPARTITION TERRITORIALE

		Nombre	% du total
1	Agglomération de Longueuil	388	25 %
2	Hors-région	264	17 %
3	Beauharnois-Salaberry	131	8 %
4	Roussillon	119	8 %
5	Le Haut-Richelieu	118	8 %
6	Vaudreuil-Soulanges	95	6 %
7	Pierre-De Sorrel	87	6 %
8	Les Maskoutains	85	6 %
9	La Vallée-du-Richelieu	71	5 %
10	Marguerite-D'Youville	53	3 %
11	Inconnue	53	3 %
12	Les Jardins-de-Napierville	30	2 %
13	Le Haut-Saint-Laurent	22	1 %
14	Rouville	16	1 %
15	Acton	13	1 %

CE QUE LES CHIFFRES NOUS DISENT



Longueuil représente le quart des situations REP.



Les dossiers hors région comptent pour 17 %.



Trois territoires se situent à 8 % :
Beauharnois-Salaberry,
Roussillon et
Le Haut-Richelieu.



La présence du CAAP s'étend à l'ensemble du territoire montréalais.



Le CAAP Montérégie accompagne et représente les citoyens sur l'ensemble du territoire.



Période analysée : 1er avril 2025 au 31 mars 2026

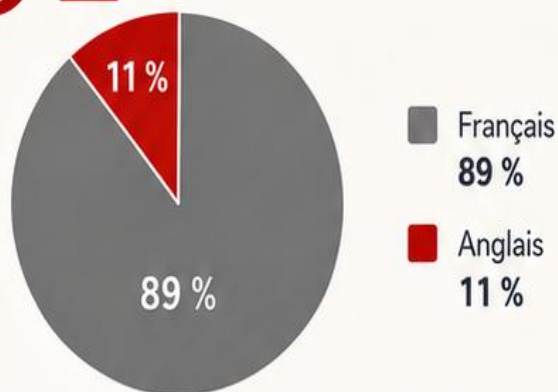


Portrait sociodémographique

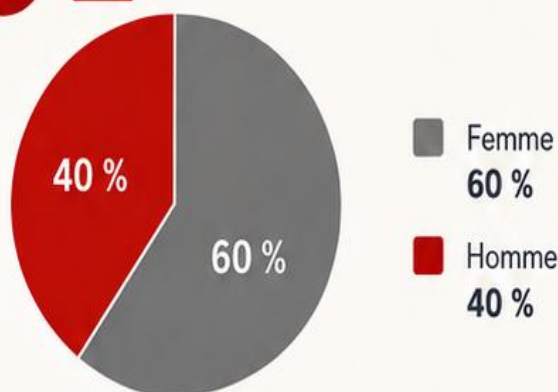
Répartition des données – Langue, sexe, statut de l'appelant et groupe d'âge

Un aperçu visuel des principales caractéristiques observées dans les données REP.

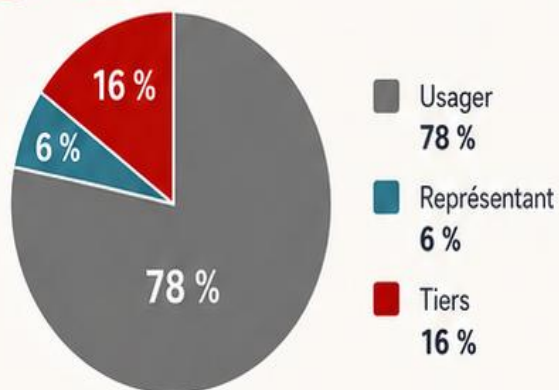
Langue



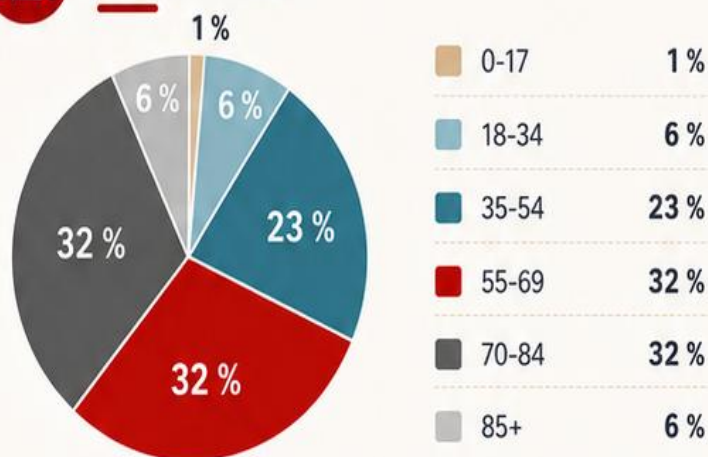
Sexe



Statut de l'appelant



Groupe d'âge



Points clés



Le français demeure largement dominant (89 %).



Les femmes représentent 60 % des personnes accompagnées.



Les groupes 55-69 et 70-84 sont les plus représentés (32 % chacun).



Le CAAP Montérégie informe, accompagne et représente les citoyens avec proximité et clarté.



CAAP Montérégie

Centre d'assistance et
d'accompagnement aux plaintes



Cahier REP

Régime d'examen des plaintes

Comprendre les enjeux, les données et les constats liés
à l'accompagnement des usagers dans le cadre du
régime d'examen des plaintes.



Volet du rapport annuel 2025-2026



CAAP Montérégie

Fonctionnement du régime d'examen des plaintes

1

Premier recours

Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services
Délai de réponse : 45 jours

2

Deuxième recours

Protecteur du citoyen
Délai maximum de 2 ans
pour déposer le recours

⚕

Si plainte médicale

Médecin examinateur
Plainte impliquant
médecin, dentiste,
pharmacien ou résident.
Délai : 45 jours

↺

Comité de révision

Évalue si le médecin
examineur a agi
adéquatement.
Délai maximum : 60 jours.

🏠

Établissements, organismes ou ressources visés

CISSS, CLSC, centres hospitaliers, GMF, CHSLD, RPA, centres
jeunesse, ressources familiales, ressources intermédiaires, services
de réadaptation, services ambulanciers, organismes
communautaires et autres partenaires du réseau.

Services d'assistance du régime d'examen des plaintes

Plaintes et soutien-conseil

318

Premier recours

56

Plaintes médicales

1 112

plaintes

%

Répartition des plaintes

96 % des plaintes ont été déposées en première instance auprès des commissaires aux plaintes. Seulement 4 % des usagers ont poursuivi en deuxième instance.

+

Plaintes médicales

56 lettres de plaintes médicales ont été déposées.

“

Une plainte est une démarche officielle dans le cadre du régime d'examen des plaintes. Le soutien-conseil inclut les actions destinées à accompagner une personne sans relever des plaintes ou signalements.

”

Régime d'examen des plaintes

Soutien-conseil et finalité des plaintes



Finalité des plaintes

- 32 % ont abouti à des recommandations ou mesures correctives.
- 20 % ont été traitées en intervention.



Soutien-conseil

- Forte hausse des demandes liées aux dossiers médicaux, lettres vers les ordres professionnels et autres recours.



Motifs de soutien-conseil

- Autre demande : 44 %
- Accès à un autre recours : 37 %
- Accès à un service : 14 %
- Accès à l'information / demande d'intercession : proportions plus faibles





Motifs d'insatisfaction

Répartition des données - LGSSSS

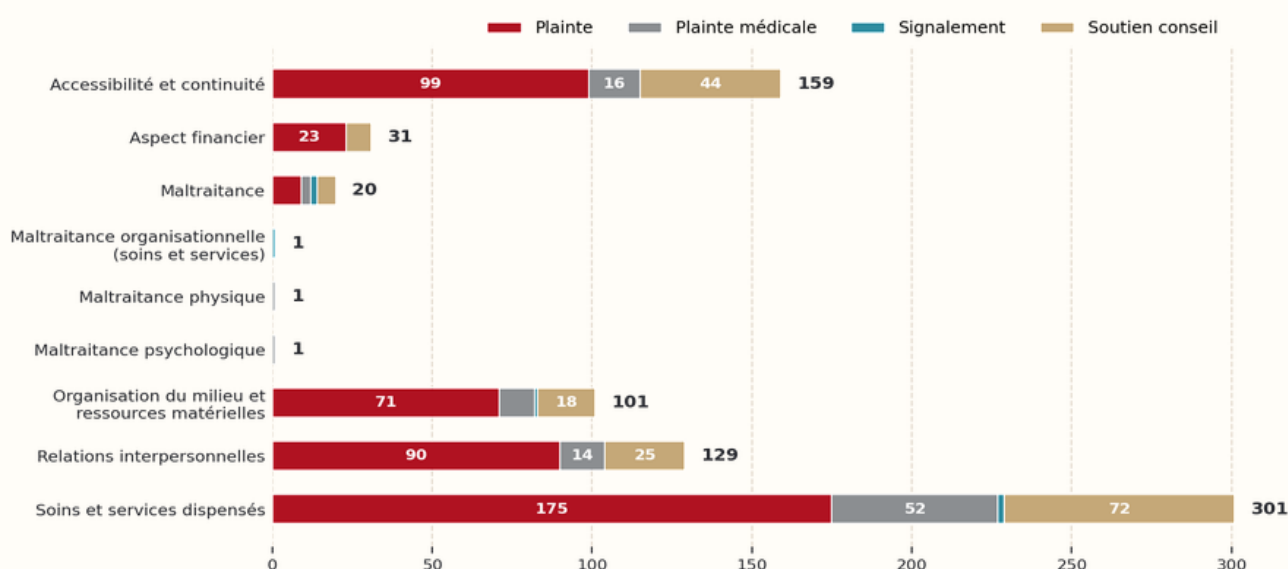
Un portrait visuel des principaux motifs recensés par type de dossier.

Période analysée

31 mars 2025
au 1er avril 2026



Répartition des motifs par type de dossier



744 motifs



467 Plaintes



173 Soutien conseil



98 Plainte médicale



6 Signalements



Points clés

301

Soins et services dispensés : principal motif observé.

159

Accessibilité et continuité : deuxième volume le plus élevé.

129

Relations interpersonnelles : motif majeur à surveiller.



Le CAAP Montérégie identifie les motifs récurrents afin de mieux soutenir les usagers, accompagner les démarches et renforcer la qualité des pratiques.



Qui nous oriente vers le CAAP ?

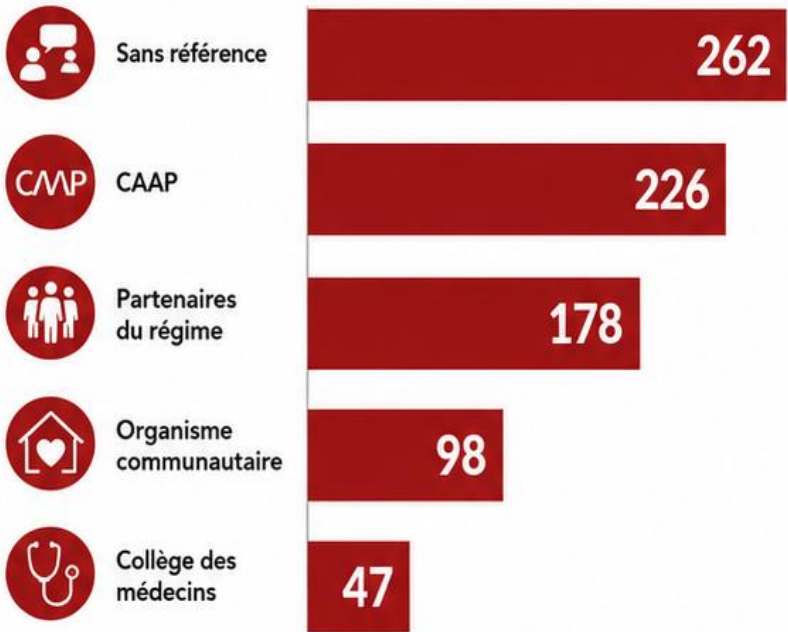
Provenance des références – Montréal, 2025-2026

1 112 références recensées provenant d'un réseau varié de partenaires, de citoyens et d'organismes.



1 112
RÉFÉRENCES TOTALES

LES 5 PRINCIPALES SOURCES



CE QUE LES CHIFFRES NOUS DISENT

-
- 1 Le bouche-à-oreille et les références directes demeurent très présents.
 - 2 Le CAAP et ses partenaires constituent des portes d'entrée majeures.
 - 3 Le réseau institutionnel et communautaire joue un rôle clé dans l'orientation des usagers.

AUTRES SOURCES

...	Autres	41
i	Info-Justice	31
⚖️	Barreau du Québec	28
🏛️	Autres ministères ou organismes gouvernementaux	25
📄	Commission d'accès à l'information	23
👤	Protecteur du citoyen	19
🛡️	Service de police	19
🏠	Centre intégré de santé et de services sociaux	17
📠	RAMQ	17
⚕️	Ordre professionnel du Québec	16
👤	Curateur public du Québec	15
📖	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	12
👤	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail	8
⚙️	Comité des usagers	7
👤	MSSS	7
+	Professionnels du RSSS	5
🏠	Service de la Ville	4
🏠	Aide juridique	2
...	OPHQ	2
⚖️	Tribunal administratif du logement	2
👤	Ligne aide maltraitance adultes aînés	1

TOTAL 1 112

Régime d'examen des plaintes

Constatations soulevées en 2025-2026

Nous constatons toujours des insatisfactions de notre population envers leurs nouveaux médecins de famille. Outre le temps d'attente pour avoir accès à des services d'urgences, nous avons toujours des personnes qui déplorent le temps d'attente pour avoir d'accès à un médecin de famille. Récemment, des usagers déplorent se faire imposer une clinique par les CISSS sans consultation, et certains ne sont même pas capable de se désinscrire, car le no. À cet effet ne fonctionne pas.

Si nous sommes encore témoin que les aînés sont victimes d'âgisme, du manque d'écoute et d'empathie des professionnels dans le milieu de la santé, les personnes souffrantes de problèmes mentaux sont aussi très affectées par l'ostracisation dans le milieu de la santé.

Par ailleurs, les familles des personnes aînées dénoncent l'attitude de plusieurs médecins qui, dépendamment des soucis de santé de leurs proches, recommande les soins de confort de plus en plus souvent comme solution.

Toujours d'actualité, les personnes aînées qui présente des problématiques multiples nous affirment qu'aucun médecin de famille ne veut prendre leurs cas. De plus, il est souvent question de l'attitude condescendante et parfois même cavalière de certains médecins.

Médecin de famille versus Guichet d'accès pour la clientèle orpheline (GACO)

CONSTATATIONS SOULEVÉES EN 2025-2026 POUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Centres jeunesse

Les plaintes concernant le centre jeunesse sont plus que jamais d'actualité; abus de pouvoir, non-respect de l'application du plan d'intervention et/ou des ordres de Cour. Dans quelques dossiers, les intervenants ne prennent pas en compte les cas de violence conjugale qui ont été judiciairisés et nous entendons fréquemment les mères nous confier qu'elles craignent pour la sécurité de leurs enfants qui sont souvent pris en otage. L'attitude condescendante des intervenants ainsi que des préjugés sont souvent invoqués par les parents. Les intervenants de la protection de la jeunesse ne sont toujours pas imputables de leurs actes.

Régime d'examen des plaintes

Constatations soulevées en 2025-2026 (suite)

Nous constatons encore des situations où les usagers estiment ne pas être traités avec toute l'attention requise dans les centres hospitaliers.

Plusieurs personnes nous rapportent ne pas recevoir d'informations claires, que ce soit au sujet de leur état de santé ou des frais liés aux chambres et aux transports.

Des cas ont également été portés à notre attention concernant l'attribution des niveaux de priorité à l'urgence. Deux ou trois usagers nous ont confié qu'un proche est décédé alors qu'il attendait aux urgences. Il semble que, dans certaines situations, les priorités ne soient pas réévaluées malgré des délais d'attente prolongés. Même si ces situations peuvent paraître peu nombreuses, elles demeurent, selon nous, inacceptables.

Enfin, les usagers mentionnent des temps d'attente très longs à l'urgence, pouvant durer de nombreuses heures et, dans certains cas, aller jusqu'à vingt heures.

Les services concernant les appels d'urgence du 811 se sont beaucoup améliorés. Cependant il reste encore quelques personnes, surtout des aînées, qui n'ont ni cellulaire, ni de répondeur. Celles-ci dénoncent l'obligation de rester à la maison à attendre l'appel du 811. Sinon, elles doivent recommencer tout le processus. Elles se sentent prisonnières du système. C'est aussi le cas pour les personnes qui ne peuvent pas recevoir d'appels à leur travail et pour ceux qui travaillent de nuit ou qui ont des emplois avec des déplacements à l'extérieur de la province. C'est aussi très difficile pour les usagers de faire remplir leurs déclarations que ce soit pour les cas de CNESST, SAAQ ou simplement pour renouveler un permis de conduire. Ces personnes se retrouvent sans revenu et/ou sans permis ce qui leur cause un stress supplémentaire.

811 / GAP et rendez-vous d'urgence
Centres hospitaliers



CAAP Montérégie

Centre d'assistance et
d'accompagnement
aux plaintes



RPA – CAAP

Le bail

Comprendre vos droits et vos obligations

Le bail est un contrat important qui encadre la location de votre logement en résidence privée pour aînés (RPA).

Cette section vous aide à mieux comprendre **les éléments essentiels du bail** afin de faire des choix éclairés et de protéger vos droits.



Volet du rapport annuel 2025–2026



CAAP Montérégie

Services d'assistance

Nombre total de services et motifs des services d'assistance

Un aperçu visuel du volume de services rendus et des principaux motifs d'assistance observés en 2025-2026.



571
services au total



326
services d'information



245
services d'assistance



Motifs des services d'assistance

		Nombre	% du total
	Renouv./modif.	149	26 %
	Éviction	20	4 %
	Résiliation	126	22 %
	Perte de jouissance des lieux	51	9 %
	Services	50	9 %
	Autre	171	30 %
	Inconnu	1	0 %



Ce que les chiffres nous disent



Les motifs "Autre" représentent la plus grande part (30 %).

2



Les demandes liées au renouvellement ou à la modification et à la résiliation forment aussi une part importante des motifs.

3



Les services d'information demeurent plus nombreux que les services d'assistance.



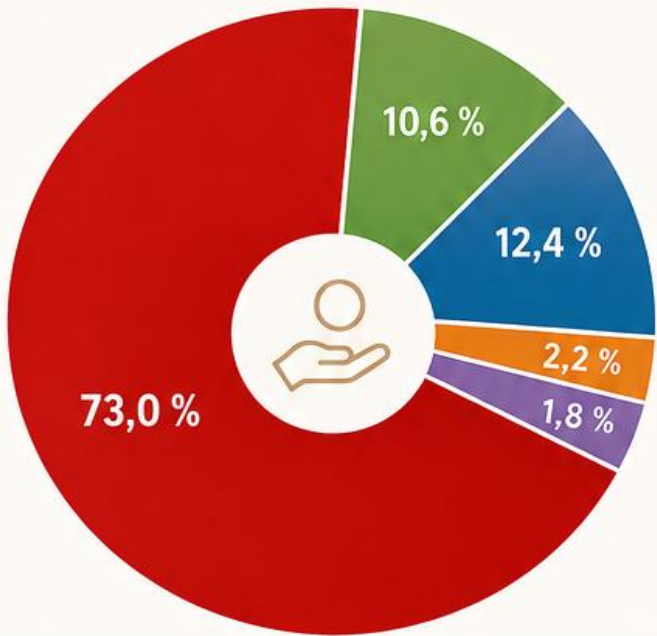
Le CAAP Montréal informe, accompagne et répond aux besoins des citoyens avec proximité et clarté.



Démarches des services d'assistance

Répartition des interventions réalisées en 2025-2026

Cette page présente les principales démarches effectuées dans le cadre des services d'assistance et met en lumière la place importante du soutien direct à la personne.



Soutien à la personne

Nombre	%
200	73,0 %



Audiences

34	12,4 %
----	--------



Entente entre les parties

29	10,6 %
----	--------



Conciliations

6	2,2 %
---	-------



Procédures particulières

5	1,8 %
---	-------



200

Soutien à la personne

73,0 %



34

Audiences

12,4 %



29

Entente entre les parties

10,6 %



6

Conciliations

2,2 %



5

Procédures particulières

1,8 %



Accompagnement au TAL

Le CAAP Montréal a accompagné **50** personnes pour l'ouverture d'un dossier au TAL.

Parmi ces dossiers, **10** sont toujours en cours, dans l'attente d'une date d'audience et/ou de conciliation.



Points clés

- 1 Le soutien à la personne représente la très grande majorité des démarches (73,0 %).
- 2 Les audiences et les ententes entre les parties constituent les autres principales formes d'intervention.
- 3 L'accompagnement au TAL demeure un volet concret et soutenu de l'assistance.



Le CAAP Montréal soutient les citoyens à chaque étape de leurs démarches avec écoute, accompagnement et rigueur.

Services et activités CAAP sur le bail

Informar le résident ou toute partie intéressée des règles du Code civil et des procédures en cas de litige individuel ou de demande au TAL.

26 % Café rencontre

19 % Résiliation

14 % Autre

12 % CAAP sur le bail

7 % Renouvellement

“ *Le coût du loyer demeure un motif important de recours aux services d'information.* ”

Services d'assistance CAAP sur le bail



Services d'assistance - 245

- Soutenir les démarches auprès du propriétaire en conciliation.
- Soutenir les démarches auprès du TAL afin de faire reconnaître les droits.
- Soutenir les démarches auprès de toute entité pouvant régler le litige.



Nouveaux services d'assistance

- 2025-2026 : 212
- 2024-2025 : 362
- 2023-2024 : 188
- 2022-2023 : 274

Motifs des services d'assistance

568 motifs recensés

Répartition des motifs observés — 2025-2026

Un tableau clair pour comprendre les principales raisons associées aux services d'assistance.

Motifs des services d'assistance

Motifs		Nombre	%
Renouv./modif.		149	26 %
Éviction		20	4 %
Résiliation		126	22 %
Perte de jouissance des lieux		51	9 %
Services		50	9 %
Autre		171	30 %
Inconnu		1	0 %

Les motifs « Autre », renouvellement/modification et résiliation concentrent l'essentiel des demandes d'assistance.



Sources de référence

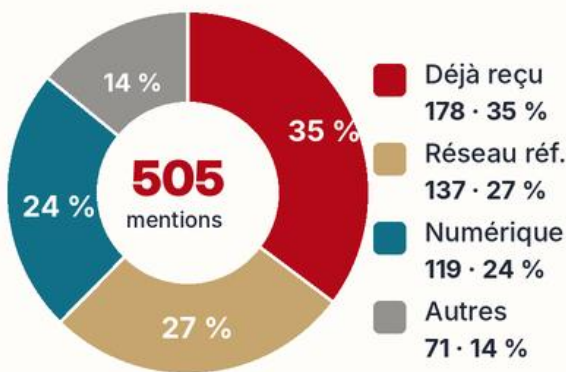


Répartition des données – provenance des références

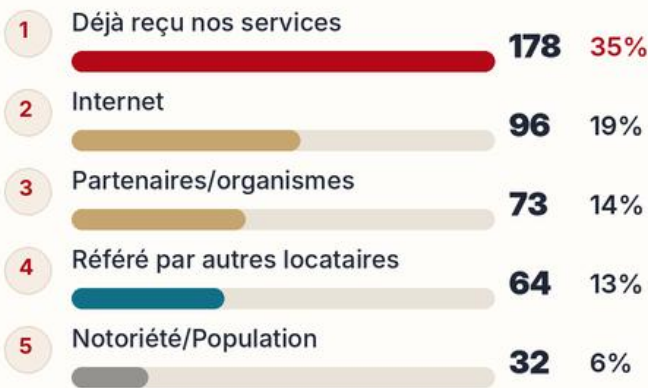
Un aperçu visuel des principales sources ayant permis aux citoyens de connaître ou d'utiliser les services.



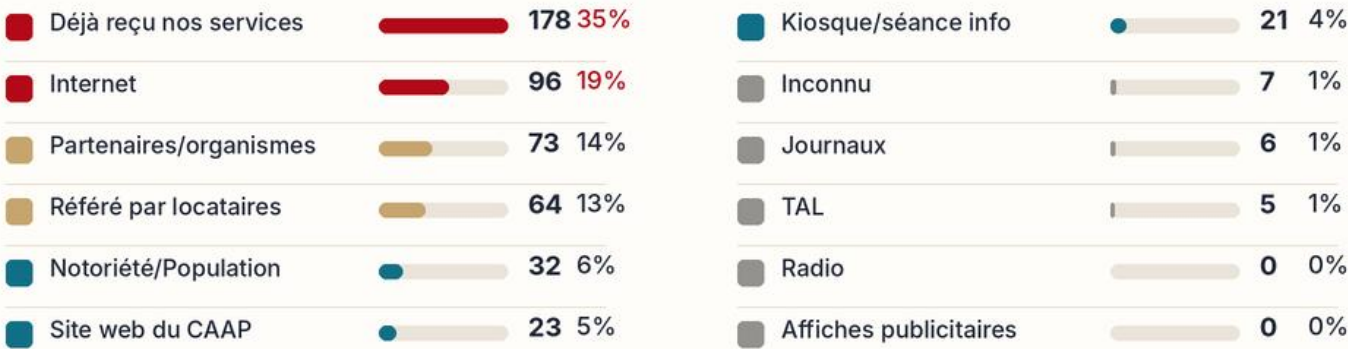
Origine regroupée



Top 5 des sources



Détail par source de référence



Points clés



Le CAAP Montérégie informe, accompagne et rassemble pour renforcer le pouvoir d'agir des citoyens.

Constatations soulevées pour le mandat CAAP sur le bail

Comme vous pouvez le constater, le nombre de nouveaux dossiers a diminué cette année. Cette baisse s'explique notamment par le fait que, l'an dernier, nous avons accompagné un groupe d'une soixantaine de locataires dans le cadre d'une audience au Tribunal administratif du logement.

Par ailleurs, cet écart s'explique également par l'étroite collaboration que nous avons développée avec les comités de milieu de vie des résidences privées pour aînés. Ces comités agissent comme relais d'information auprès des résidents. Ainsi, lorsqu'un locataire reçoit notre accompagnement en présence de son comité de milieu de vie, celui-ci est ensuite en mesure de transmettre l'information reçue à d'autres locataires de la résidence.

L'autonomie et la reprise du pouvoir d'agir des personnes aînées étant au cœur de notre mission, nous avons investi des efforts importants dans le développement de partenariats solides avec ces comités de milieu de vie. Enfin, le nombre d'assistances ne reflète pas à lui seul l'ampleur du travail réalisé. Une même intervention peut nécessiter plusieurs actions, notamment des recherches législatives ou jurisprudentielles,

l'analyse de documents, la préparation d'un dossier en vue d'une audience devant le Tribunal administratif du logement, ainsi que diverses démarches de suivi et d'accompagnement.

Le renouvellement de bail demeure le principal motif pour lequel les personnes aînées sollicitent notre assistance. Par ailleurs, les modifications apportées au Règlement sur les critères de fixation de loyer ont entraîné une augmentation des demandes d'accompagnement. En effet, plusieurs problématiques ont découlé de l'interprétation et de l'application des nouvelles dispositions par certaines résidences privées pour aînés.

Les demandes liées à la résiliation de bail sont également en constante augmentation.

Au cours de l'année, nous avons accompagné un total de 50 personnes dans le cadre de l'ouverture d'un dossier au Tribunal administratif du logement (TAL). Parmi celles-ci, 6 ont bénéficié d'un accompagnement lors d'une séance de conciliation et 34 ont été assistées lors d'une audience devant le Tribunal. Ainsi, 10 dossiers sont toujours en cours de traitement et demeurent en attente d'une date d'audience ou de conciliation.

Mandat CAAP sur le bail

Les locataires non représentés au TAL

CONSTAT 2025-2026

!

Un nombre important de locataires se présente devant le Tribunal administratif du logement sans représentation.

Trop souvent, ces personnes ne sont pas admissibles à l'aide juridique, sans pour autant disposer des ressources nécessaires pour retenir les services d'un avocat.

Pour les personnes âgées, la complexité des procédures, des règles et des délais accentue le déséquilibre et complique la préparation de leur dossier.

Dans ce contexte, le rôle du CAAP est déterminant pour informer, outiller et accompagner les locataires afin de rendre le processus plus accessible.

À la page suivante, découvrez le succès obtenu par une résidente que nous avons eu le privilège d'accompagner.

**Éviction illégale -
le CAAP répond**



Une réalité bien présente

Mandat CAAP sur le bail

Une victoire éclatante pour une résidente

SUITE DU DOSSIER

Dans le rapport annuel précédent, nous présentions le cas d'une résidente évincée sans préavis, sans indemnité et sans information suffisante sur ses droits.

Le 18 février dernier, la **juge administrative reconnaît explicitement la faille informationnelle** et ses conséquences sur la situation de la résidente.

Ce que cette décision confirme

- Les exigences légales en matière d'éviction doivent être respectées sans exception.
- Les exploitants de RPA sont assujettis aux mêmes obligations que tout autre locateur.
- Une information complète et compréhensible est déterminante dans l'exercice des droits.

Une décision qui
fait avancer les droits



Justice obtenue
le 18 février

Pourquoi c'est important

Au-delà du cas individuel, cette décision envoie un signal clair à l'ensemble des RPA.

Elle rappelle aussi l'importance du rôle du CAAP lorsque les résidents se retrouvent seuls face à des situations complexes et potentiellement abusives.

La persévérance de cette résidente contribue ainsi à faire évoluer les pratiques et à mieux protéger l'ensemble des résidents.

English-speaking community

Increasing awareness in the community

The power of outreach

23%

increase in
anglophone
cases
over the past year



Trust grows through outreach

CAAP Montréal has witnessed a remarkable **23% increase** in anglophone cases. This growth reflects expanded outreach efforts, stronger visibility, and better access to bilingual support.

2

What supported the growth

1

How we reached people

Enhanced communication strategies, bilingual campaigns, community events, and tailored presentations helped more anglophone residents discover our services.

Partnerships with key networks and local organizations strengthened visibility, built trust, and encouraged more individuals to seek assistance.

3

Why it matters

The rise in anglophone cases highlights a sociolinguistic reality and reinforces the need for equitable accessibility and effective bilingual services.



CAAP Montérégie

Centre d'assistance et
d'accompagnement
aux plaintes



Orientations 2025-2026

**nous avons consolider nos services
et nous allons continuer**



Volet du rapport annuel 2025-2026



CAAP Montérégie

Services offerts aux usagers

Les services offerts aux usagers se déclinent en séances d'information, kiosques, rencontres et activités de sensibilisation.



Séances d'information

Information sur les droits, le régime d'examen des plaintes et les services du CAAP.



Kiosques

Présence terrain lors d'événements, salons et activités de proximité.



Rencontres

Échanges avec les partenaires et organismes du territoire.



Sensibilisation

Actions visant à mieux faire connaître les droits et recours.

La nouvelle direction générale inscrira la communication du CAAP Montérégie dans une continuité constructive, tout en l'adaptant aux réalités actuelles du terrain. Cette communication tiendra compte des besoins des usagers, des enjeux du secteur, des partenaires et des différentes instances avec lesquelles l'organisme collabore. L'objectif est de rendre les messages encore plus accessibles, humains et compréhensibles pour l'ensemble de la population. Elle permettra également de mieux expliquer le rôle du CAAP, ses services et sa contribution auprès des citoyens et des milieux concernés. Le CAAP Montérégie poursuivra son développement avec une communication plus proche, plus claire et orientée vers les besoins réels des personnes accompagnées.

Visibilité du CAAP Montérégie

Séances d'informations

Total de 21 séances d'informations sur le régime d'examen des plaintes et droits en logements

-6 séances avec organismes communautaires et regroupements

-1 séance d'informations avec l'équipe d'intervenants du CLSC Gaston Bélanger – CISSS-Montérégie-Est

-7 séances pour résidences privées pour aînés

Kiosques (8 évènements)

Présence à des évènements majeurs

Salon des aînés Saint-Antoine sur-Richelieu

Salon des organismes et de la famille – Sorel-Tracy

Healt Fair – Huntingdon

Seniors Health Fair - Hudson

Health Fair RHSSPT Greenfield Park

Salon des aînés du bassin de Chambly

Salon vitalité 50+ – Saint-Jean-sur-Richelieu

Salon des intervenants – CISSS-Montérégie-Centre

Actions promotionnelles

Publications et infolettre

Infolettre trimestrielle (octobre – décembre, mars)

Publicités thématiques

Le Courrier et Le Clairon Saint-Hyacinthe – Spécial RPA

Le Saint-François – Valleyfield - Cahier spécial aîné

Les 2 Rives – Sorel-Tracy - Journée nationale des aînés

Les 2 Rives – Sorel-Tracy cahier spécial « Nous sommes là pour vous »

Journal La Relève (Boucherville, Sainte-Julie) - Spécial aîné

L'œil Régional (Beloeil) cahier spécial 55 ans + - Jeune de cœur

Les 2 Rives (Sorel-Tracy) cahier spécial 55 + Jeune de cœur

Publicité radio

CKVD FM de Vaudreuil-Dorion :1296 diffusions

103,1FM - Valleyfield : 250 diffusions

Communication et publicité

Chroniques

Journal Les Versants : 7 chroniques

Journal de Chambly : 4 chroniques

AQDR des Forts et des Jardins - chronique dans le petit journal mensuel d'octobre

Le Canada Français – cahier spécial pour mettre en lumière les

organismes communautaires, organisé par la CDC HRR. « J'ai fait la différence »

Campagne numérique

1 avril 2025 à septembre 2025

La campagne a livré 416 901 impressions

Généré 3592 clics avec un taux de clics de 0,86%

867 entrées sur le site Web pendant la période de publicité numérique

Affichage extérieur

Affichage dans deux épiceries – IGA Greenfield Park et Métro

Longueuil

Deux mois d'affichage sur abribus, autobus, panneau numérique à

Longueuil. Villes ciblées : Pincourt, Valleyfield, Châteauguay,

Varennes, Sorel-Tracy, Vaudreuil, Saint-Jean-sur-Richelieu

Affichage au panneau lumineux – siège social – Saint-Jean-sur-Richelieu

Matériel promotionnel

Publicité sur blocs-notes pharmacie Uniprix à Belœil

Publicité sur blocs-notes pharmacie Jean Coutu de Vaudreuil-Dorion

Matériel pour séances d'information : stylos, pochettes de

présentation, blocs-notes et impression de fascicules CAAP sur le Bail

Capsules vidéo (Balados)

Réalisations de 6 capsules vidéo concernant les services du CAAP au studio TVR9

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources

Table des directeurs généraux et directeurs adjoints FCAAP –
(Fédération des CAAP du Québec) : 7 rencontres
La table des DG est un lieu d'échanges entre les directions générales des CAAP membres de la FCAAP. Elle favorise l'harmonisation des services offerts dans les régions du Québec et agit aussi comme pôle décisionnel de la Fédération sur les plans stratégique, politique et financier.
Partenaires et tables de concertation-anglophones 7 participations
MWCN (Montréal West Community Network)
ARC (Assistance and Referral Centre:
RHSST (Regional Health Social Services Partnership Table)
Table Territoriale Partnership – Pincourt
Table de concertation des aînés
Ces tables visent à améliorer les conditions de vie des personnes aînées et à encourager leur participation citoyenne.
Table de concertation des aînés Maskoutains
Table de concertation des aînés du Haut-Richelieu

Table de concertation des aînés de la Vallée du Richelieu
Table Alliance aînés – Longueuil
Le CAAP Montréal s'appuie sur un vaste réseau de partenaires et de collaborateurs au niveau local, régional et provincial. Au cours de l'année, nos conseillères ont participé à diverses tables de concertation et à plusieurs activités telles que des comités, forums, salons et rencontres de partenaires. Certaines ont également contribué à des projets d'étude menés par des organismes et instances engagés dans l'amélioration du bien-être collectif et l'avancement de causes sociales.

Les organismes mentionnés ci-dessous ont contribué au rayonnement du CAAP Montréal en nous accueillant au sein de leurs regroupements et de leurs activités. Ces collaborations ont favorisé le partage d'expertise et soutenu nos interventions auprès des usagers et des locataires. Nous les remercions sincèrement pour leur collaboration.

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources (suite)

Table de concertation sur le logement – 2 participations

Table de concertation du Haut-Richelieu-Rouville

Corporations de Développement communautaire (CDC) : 11 participations- membres à 5 CDC en Montérégie.

CDC des Maskoutains

CDC de la Vallée-du-Richelieu

CDC de Vaudreuil-Soulanges

CDC de l'Agglomération de Longueuil

Membre de la TROCM (Table Régionale de Organismes Communautaires de la Montérégie)

Assemblées générales annuelles (AGA) – 13 participations

CDC Beloeil

FCAAP

Justice de proximité – Brossard

MWCN – Châteauguay

Seniors Action Québec

Comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville

Grands frères et grandes sœurs

Comité de milieu de vie – Résidence Saint-Louis – Sainte-Julie

CDC Haut-Richelieu-Rouville

Justice de Proximité (Info-justice)

MEPEC Beloeil

TROC-Montérégie

Carrefour des groupes populaires

Rencontres et échanges stratégiques

Commissaire nationale

Nous avons eu le privilège de recevoir Madame Martine Gosselin à l'automne 2025 à notre siège social de Saint-Jean-sur-Richelieu. Madame Nathalie Dubois, directrice générale à la FCAAP était également des nôtres.

Engagement dans le milieu et coordination avec les institutions

Commissariats aux plaintes

Rencontres annuelles avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services de trois territoires :

Montréal-Centre

Monteregie-Est

Montréal-Ouest

Objectif : améliorer la collaboration et discuter des enjeux liés aux services

Autres rencontres de collaboration

Secrétariat des aînés de la Montréal– lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées

Protecteur du Citoyen

Certification de la Montréal

Collectif de défense des droits en santé mentale

Comité des usagers Centre jeunesse de la Montréal

Comités de milieu de vie

Soutien à domicile (SAD) – Monteregie-Est

Éclat Haut-Richelieu (logement)

Seniors club – Hudson

Carrefour des groupes populaires à Saint-Hyacinthe

Grand Rendez-vous - Gouvernance partagée en développement social –

Longueuil

Portrait social – Saint-Hubert

AQDR Richelieu-Yamaska

AQDR des Forts et des Jardins

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources (photos)

Cette page est prévue pour intégrer les photos des événements et rencontres de partenaires.



Congrès annuel de la
FCAAP



AGA 2025



Salon Vitalité 50 ans et
+



Rencontre avec Martine
Gosselin



Tournée de la FCAAP



Salon des aînés de
Chambly

Conclusion et perspectives

Je tiens à exprimer ma sincère reconnaissance à l'ensemble des commissaires aux plaintes de la Montréal pour leur confiance, leur ouverture et leur engagement envers les usagers et les résidents. Leur collaboration contribue de façon significative à la qualité des services et au soutien de notre mission. Leur professionnalisme et leur disponibilité participent grandement au rayonnement et à l'efficacité du CAAP Montréal.

Je souhaite également remercier chaleureusement nos partenaires et collaborateurs pour leur expertise et leur soutien constant : Michaël, technicien comptable chez NOA Demers Beaulne, pour son accompagnement financier rigoureux ; Mance Raby, d'Avive Communication, pour son professionnalisme et sa créativité ; Valérie Vivier et Vincianne Falkner de Zeste Conseils, pour leur appui stratégique ; ainsi que l'équipe d'ALT Informatique, pour la sécurité et l'efficacité de nos infrastructures.

Leur contribution permet à notre équipe de se consacrer pleinement à l'accompagnement des usagers et des résidents. Je tiens aussi à exprimer ma reconnaissance à la FCAAP, et tout particulièrement à Nathalie Dubois et à son équipe, qui m'ont chaleureusement accueillie lors de mon arrivée en 2020.

Leur soutien, leur dynamisme et leur esprit de collaboration ont été grandement appréciés au fil des années. Je remercie également l'ensemble des directions générales du réseau pour leur solidarité et leur soutien. Un immense merci à mon équipe, véritable cœur du CAAP Montréal. Ce sont des personnes extraordinaires, engagées et profondément humaines. Travailler à leurs côtés a été un privilège.

Alors que je termine ce mandat, je quitte mes fonctions avec confiance et sérénité, fière du chemin parcouru et reconnaissante d'avoir eu le privilège de contribuer à la mission du CAAP Montréal.

Je suis convaincue que l'organisme continuera d'évoluer et de défendre les droits des usagers avec rigueur, humanité et engagement.

Je souhaite à la prochaine direction générale beaucoup de succès dans la poursuite de cette mission essentielle.
Myriam Noiseux

Témoignages

“

Wow ! Cette personne a été d'une efficacité hors du commun. Elle est consciencieuse, professionnelle, à l'écoute de nos besoins et préoccupations. Elle fait ses retours d'appels très rapidement, elle a un excellent jugement. C'est rare d'avoir des employés comme ça de nos jours ! Elle est EXCELLENTE...

“

Je tiens à vous remercier pour vos conseils, la révision et la correction de ma lettre et la mise en page. Votre soutien et la nature de votre service sont, selon moi, essentiels pour soutenir les gens qui souvent, se retrouvent dans une position de vulnérabilité lorsqu'ils font appel à vos services...

“

Votre connaissance fine des règles : des procédures et formulaires du Tribunal administratif du logement, votre rigueur, votre professionnalisme, votre disponibilité et la rapidité de réponse aux questions font en sorte que j'ai beaucoup apprécié être accompagné par votre organisme.

“

J'ai beaucoup apprécié votre disponibilité, le fait de vous déplacer, votre présence rassurante, votre connaissance des dossiers liés aux RPA et le respect de la confidentialité.





CAAP Montérégie

Centre d'assistance et
d'accompagnement
aux plaintes



P.I.V.O.T. CAAP

**Un nouveau modèle de gestion
pour renforcer notre impact**

Plus proche. Plus fort. Plus incontournable.

Avec l'arrivée de la nouvelle direction générale,
le CAAP Montérégie entre dans une nouvelle phase de développement.
Cette section présente l'esprit du modèle P.I.V.O.T. et les grandes
orientations qui guideront nos actions à venir.



Volet du rapport annuel 2025–2026



CAAP Montérégie



Nos usagers au cœur

Le futur du CAAP Montérégie

Plus proche. Plus fort. Plus incontournable.

Avec l'arrivée de la nouvelle direction générale, le CAAP Montérégie entre dans une nouvelle phase de son développement. Cette étape vise à renforcer notre présence, notre visibilité et notre capacité d'action sur l'ensemble du territoire.

Le concept de gestion P.I.V.O.T. guidera cette évolution. Il repose d'abord sur la présence et la proximité : être accessibles, humains et concrets dans notre accompagnement. Il affirme aussi notre influence et notre rôle de représentation auprès des différentes instances afin de faire entendre la voix des usagers.

Enfin, il met l'accent sur la visibilité et la valeur publique du CAAP Montérégie. Nous voulons qu'il soit clairement reconnu comme l'organisme incontournable vers lequel se tourner pour être informé, accompagné et représenté.

Présence

Être là pour écouter, accompagner et rassurer, avec une approche humaine et accessible.

Représentation

Porter la voix des usagers auprès des partenaires, établissements et instances régionales.



Représenter et mobiliser

Renforcer notre impact

P.I.V.O.T. un modèle de gestion pour aller plus loin

P — Présence et proximité

Nous serons là, concrètement, pour écouter, accompagner et rassurer les personnes qui font appel à nous. Cette présence doit se traduire par une meilleure accessibilité, une approche humaine et une capacité à rejoindre les citoyens là où les besoins sont les plus présents.

I — Influence et représentation

Le CAAP Montréal doit porter la voix des usagers, des résidents et des proches auprès des instances concernées. Nous voulons être un interlocuteur crédible, respecté et entendu, capable de faire remonter les enjeux vécus sur le terrain et de contribuer aux réflexions collectives.

Organisation

Mieux structurer,
mieux suivre et mieux
démontrer l'impact
concret de nos actions.



Représenter et mobiliser

Renforcer notre présence

V — Visibilité et valeur publique

Un organisme essentiel doit être connu. Nous renforcerons la visibilité du CAAP Montréal afin que les citoyens, les partenaires, les RPA, les comités d'usagers et les acteurs du réseau sachent clairement vers qui se tourner lorsqu'une personne a besoin d'aide, d'information ou d'accompagnement.

O — Organisation orientée résultats

Pour être plus utile aux usagers, le CAAP Montréal doit s'appuyer sur une organisation solide, claire et efficace. Cela signifie mieux structurer les suivis, renforcer les outils internes, améliorer la circulation de l'information et développer une culture d'amélioration continue.

Notre objectif est de mieux démontrer l'impact de notre travail. Derrière chaque dossier, il y a une personne, une situation, un besoin et parfois une grande vulnérabilité. Nous devons donc être capables de mesurer ce que nous faisons, de comprendre ce qui fonctionne et d'ajuster nos actions avec rigueur.

Territoire

Renforcer notre présence dans toute la Montréal et adapter nos actions aux réalités locales.



Représenter et mobiliser

Renforcer notre représentation

T — Territoire et transformation

La Montérégie est vaste, diversifiée et marquée par des réalités locales différentes. Le futur du CAAP Montérégie passera par une présence territoriale plus forte, mieux planifiée et mieux adaptée aux besoins des milieux.

Nous voulons développer des liens plus étroits avec les partenaires locaux, les RPA, les comités d'usagers, les organismes communautaires, les tables de concertation et les instances régionales. Cette présence permettra de mieux faire connaître nos services, mais aussi de mieux comprendre les besoins émergents.

Un organisme incontournable pour les droits des usagers

Au-delà des mots, le P.I.V.O.T. représente une manière d'agir. Il traduit notre volonté d'être présents pour les personnes, de défendre leurs droits, de créer des ponts avec les milieux et de faire du CAAP Montérégie une référence incontournable en matière d'information, d'assistance, d'accompagnement et de représentation.

Un organisme de confiance, une voix forte, une présence incontournable.

Coordonnées et crédits



Nous joindre

450 347-0670
Sans frais : 1 800 263-0670
Numéro Québec : 1 877 767-2227
caap@caapmonteregie.ca



Bureau

383 Bd du Séminaire N, bureau 212
Saint-Jean-sur-Richelieu,
QC J3B 8C5



Web et médias sociaux

caapmonteregie.ca
facebook.com/CAAPMtrgie
instagram.com/caapmonteregie



Élaboration du rapport

Rédaction :
Estephany F. Suero
Jocelyne Raymond

Rédaction et supervision générale
Philippe Bertrand, directeur général

“ Pour un encadrement des RPA centré sur la sécurité, la dignité et les droits des aînés. ”

Le futur du CAAP Montréal se construira avec les usagers, pour les usagers, et toujours dans une logique de proximité, de confiance et d'impact.