



Photo : © Monique Thouin, L'envol, 2019



Rapport annuel d'activités 2019-2020

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Montérégie

Un organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des services sociaux
selon l'art. 76.6 de la loi

Liste des abréviations

Sigle	Définition
AMS	Association Montérégienne de la surdité
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
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 santé et de services sociaux
CSSS	Centre de santé et services sociaux
CU	Comité des usagers des réseaux locaux de services (anciens Centres de santé et services sociaux, CSSS)
CUCI	Comité des usagers des centres intégrés de santé et services sociaux
FADOQ	Fédération de l'âge d'Or du Québec
FCAAP	Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
RPA	Résidence privée pour aînés (accréditées)
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers
RQAP	Regroupement québécois des résidences privées pour aînés
TRCAM	Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie

Point saillant



L'usage de ce logo indique un **point saillant** donnant de l'information qualitative sur nos activités et nos défis ou encore sur le régime d'examen des plaintes

Table des matières

Mot de la présidente.....	3
Mot du directeur.....	4
Mot de la directrice.....	5
Historique	6
Rôle et mandat du CAAP Montérégie	6
Territoire.....	7
Provenance de la clientèle	7
Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie	9
• Les membres.....	9
• L'assemblée générale.....	9
• Le conseil d'administration.....	10
L'énoncé de mission.....	11
Nos valeurs.....	11
L'équipe	11
Principes directeurs d'intervention.....	11
Orientations 2019-2020 et résultats obtenus	12
Diagramme du cheminement d'une plainte	13
Les services aux usagers	14
• Ensemble des demandes provenant des nouveaux usagers.....	14
• Nombre total de démarches de plainte.....	14
• Nombre total de services rendus au cours de l'année.....	14
• Information aux citoyens en groupe ou sur le Web.....	15
Guichet d'accès aux médecins de famille.....	15
Plaintes contre la DPJ.....	15
Témoignage apprécié d'une usagère.....	16
Portrait de la clientèle.....	17
Organismes et services visés par les plaintes.....	17
Objets plaintes	18
• 1. Ensemble des objets de plainte.....	18
• 2. Objets de plainte envers un médecin.....	18
Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources.....	19
Réponses aux besoins des usagers	22
Liaisons et rétroactions avec les usagers	22
Développement des personnes et formations.....	23
Contribution de la communauté	23
La visibilité du CAAP Montérégie	23
Conclusions et perspectives d'avenir.....	24
Les orientations 2020-2021 du CAAP Montérégie.....	25
Réflexion et recommandation à la Ministre.....	25
Annexe 1 - Information aux citoyens sur le Web.....	26
Annexe 2 - Résultats financier.....	27
Rapport d'étape CAAP sur le bail	28
• Projet d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés	28
• Annexe 3 - Résultats financiers RPA.....	33
Coordonnées	34

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le but d'alléger le texte.



Mot de la présidente

Le CAAP Montérégie a vécu une année de changements importants. J'aimerais féliciter notre équipe de permanents qui a su relever les défis ainsi que les membres du conseil d'administration qui se sont investis d'une façon importante. Le résultat a été un succès en ce qui concerne notre nouveau mandat auprès des résidents des résidences privées pour aînés tout en augmentant nos services liés au régime d'examen des plaintes.

Le plan que notre directeur général nous a soumis en début d'année était ambitieux. En effet, il a tenu à ce qu'une réflexion soit faite et que notre organisation soit renforcée afin de bien réaliser nos deux mandats.

À cet effet, une planification stratégique a été réalisée avec l'aide d'une consultante. Cet exercice de réflexion nous a permis de cerner des objectifs à moyen terme ainsi que les orientations à privilégier pour y parvenir. Elle nous a aussi permis de définir un énoncé de mission, vision et valeurs permettant à tous de partager des buts communs avec une même approche. De plus, une étude sur les conditions salariales a été réalisée avec l'aide d'une firme spécialisée. En même temps, notre politique sur les conditions de travail a été examinée par un comité paritaire pour s'assurer qu'elles soient attrayantes afin d'aider à recruter de nouveaux employés, dans une période de pénurie de main-d'œuvre.

J'ai pu constater que les employées ont fait preuve d'une belle ouverture devant tous ces défis et qu'elles ont su bien intégrer les nouvelles personnes dans l'équipe. Celles-ci ont apporté des compétences et de l'expérience dans le domaine du logement, des résidences pour aînés et des communications. Cet apport à notre équipe nous a permis de bien organiser notre nouveau service et de desservir plus de cent aînés dans le cadre de ce nouveau mandat. Merci à toutes.

Je me fais le porte-parole du conseil d'administration pour remercier plus particulièrement notre directeur général sortant, M. Jean Thouin, pour son engagement de plusieurs années et le féliciter pour sa vision, lui qui a été à l'origine du CAAP en 1992. Il a pris une retraite bien mérité en avril dernier.

Je tiens aussi à souligner le départ de M. Yvan Huard, notre trésorier qui a terminé un engagement exceptionnel de dix ans avec nous. Nous avons apprécié la qualité de son travail et lui souhaitons de belles années avec sa famille.

L'année qui vient nous réserve de nombreux défis, considérant les obstacles que la pandémie met sur notre chemin depuis mars déjà. Cependant, je suis confiante que nous serons à la hauteur des besoins exprimés par nos usagers. L'équipe est prête avec à sa tête notre nouvelle directrice générale, Mme Myriam Noiseux, qui était conseillère déjà depuis plusieurs années et qui a la confiance et l'appui de toute son équipe ainsi que du conseil d'administration. Je suis certaine qu'ensemble nous saurons relever ces défis.

Jinny Robichaud, présidente



Mot du directeur général

Il me fait plaisir de vous présenter ce rapport annuel des activités qui se sont déroulées du 1er avril 2019, date à laquelle nous avons reçu un nouveau mandat du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, jusqu'au 31 mars 2020, date qui marque mon départ à la retraite. Une section spéciale a été ajoutée cette année pour faire état des activités en lien avec notre nouveau mandat auprès des résidents de résidences privées pour aînés. Merci à Mme Chantal Morin et à Mme Andrée Rochon pour leur contribution à la rédaction de ce rapport qui s'est fait dans les circonstances particulières de confinement dû à la pandémie mondiale du COVID 19.

Je me dois de rappeler que les CAAP ont un rôle majeur à jouer dans le soutien des usagers, souvent affaiblis, qui doivent déposer une plainte envers un établissement. Ce n'est que lors de la réforme de la santé et des services sociaux de 1991 que cette possibilité a été donnée aux usagers en l'inscrivant dans la loi. Dès ce moment, une personne de chaque établissement était attirée pour la recevoir et un organisme communautaire était mandaté pour prêter assistance dans cette démarche. Lors de la fondation de l'organisme, je pensais pouvoir le fermer après dix ans, considérant que les usagers seraient devenus à l'aise dans cette démarche. Or, ce ne fut pas le cas car les usagers ont toujours besoin d'être écoutés, conseillés et assistés par un organisme indépendant.

En effet, les établissements sont devenus de plus en plus gros en vingt-sept ans et de plus en plus impersonnels, par le fait même. Le rôle du CAAP est même devenu plus important avec le temps, à mesure que le gouvernement mettait en place des mesures pour aider les gens dans les résidences privées pour aînés ou en rapport avec la maltraitance. Ces mesures, qui visent à respecter de plus en plus les droits des personnes, nécessitent des responsables à qui faire appel et à qui les gens doivent faire confiance. Le CAAP contribue à leur donner cette confiance, à leur permettre d'exprimer plus facilement leurs doléances et à obtenir ainsi de meilleurs résultats. Même s'il s'agit d'une minorité de patients, ces personnes ont droit à une qualité de services et en l'exigeant, ils contribuent à ce que le réseau de la santé et des services sociaux maintienne la qualité de ses services.

Je souhaite remercier tous les usagers et résidents qui ont fait appel à nos services durant ces douze derniers mois. C'est un signe de confiance en nous et aussi de confiance en vous-même et en la capacité du réseau de la santé et des services sociaux de s'améliorer. On le voit avec la pandémie, c'est l'espoir qui nous redonne le goût de vivre. L'espoir et le fait de pouvoir être ensemble. C'est ce que le CAAP Montérégie souhaite apporter à ses usagers et aux résidents.

J'aimerais aussi remercier sincèrement nos permanents ainsi que les membres du conseil d'administration qui ont fait de l'année 2019-2020 une année particulièrement fructueuse. À l'aube de ma retraite, sachez que je conserverai d'excellents souvenirs de tous les efforts que nous avons faits ensemble, durant toutes ces années, pour faire avancer la reconnaissance des droits des usagers. Salutations sincères à tous nos partenaires également.

Jean Thouin, directeur général



Mot de la directrice générale

C'est avec plaisir que je m'adresse à vous comme nouvelle directrice générale du CAAP Montérégie.

Depuis 13 ans, j'ai le CAAP Montérégie tatoué sur le cœur, car je travaillais comme conseillère où j'ai eu la chance d'accompagner et d'aider des centaines de personnes. Je connais très bien les problématiques qu'ils vivent, ainsi que les enjeux des établissements.

Je suis privilégiée d'avoir été choisie, car c'est tout un défi de reprendre la chaise de Monsieur Jean Thouin. Il a occupé ce poste pendant plus de deux décennies. Je salue son travail extraordinaire et sa grande implication pour le CAAP Montérégie. Il a été un excellent capitaine en ayant toujours à cœur le bien-être de ses employés et du conseil d'administration.

Maintenant, c'est à mon tour de travailler en tant que directrice et à continuer de faire prospérer et rayonner le CAAP. J'ai l'opportunité d'avoir une équipe très compétente que je connais très bien, ainsi qu'un CA dévoué et à l'écoute.

Évidemment, mon arrivée en pleine pandémie n'a pas été de tout repos, mais le fait d'être entourée d'employées autonomes m'a grandement facilité la tâche.

Nous savons tous que les mois à venir seront synonymes de changements. C'est pourquoi il est primordial de continuer à bien faire connaître nos deux mandats. Pour cela, nous allons devoir user de créativité et travailler en force avec nos partenaires et collaborateurs. Nos services sont des plus importants pour aider et accompagner nos usagers et résidents, car c'est eux qui peuvent vraiment changer les choses.

Merci de me faire confiance !

Myriam Noiseux, directrice générale

Historique

Le CAAP a été fondé il y a 27 ans.

Date	Événement
Septembre 1992	Fondation du CAAP ¹ Montérégie à Saint-Jean-sur-Richelieu.
Juin 1993	Le ministre de la Santé et des Services sociaux confie au CAAP Montérégie le mandat d'assistance et d'accompagnement.
Septembre	Début des services.
2003 / 2004	Bureau et point de services ouverts à Longueuil en 2003 et à Valleyfield en 2004 (deux jours par mois).
2007	Des bureaux et points de services sont ouverts à Granby et à Saint-Hyacinthe (bureaux semi-permanents)
Avril 2015	Fermeture du bureau de Granby suite à la modification administrative de la région; le bureau de Saint-Hyacinthe devient permanent.
Mars 2019	Un nouveau mandat est octroyé par le Ministère des affaires municipales et de l'habitation relativement aux locataires en résidences pour aînés (RPA)

Rôle et mandat du CAAP Montérégie

Le CAAP Montérégie est un organisme communautaire régional indépendant, mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux² pour :

- **Inform**er les usagers et les résidents aînés de leurs droits et du fonctionnement du régime de plaintes;
- **Les assister et les accompagner** s'ils désirent porter plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen;

À partir d'avril 2019, il est mandaté par le ministère des Affaires Municipales et de l'Habitation pour :

- **Inform**er et assister les aînés sur le bail des résidences privées pour aînés et sur les droits et obligations qui en découlent.

¹ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

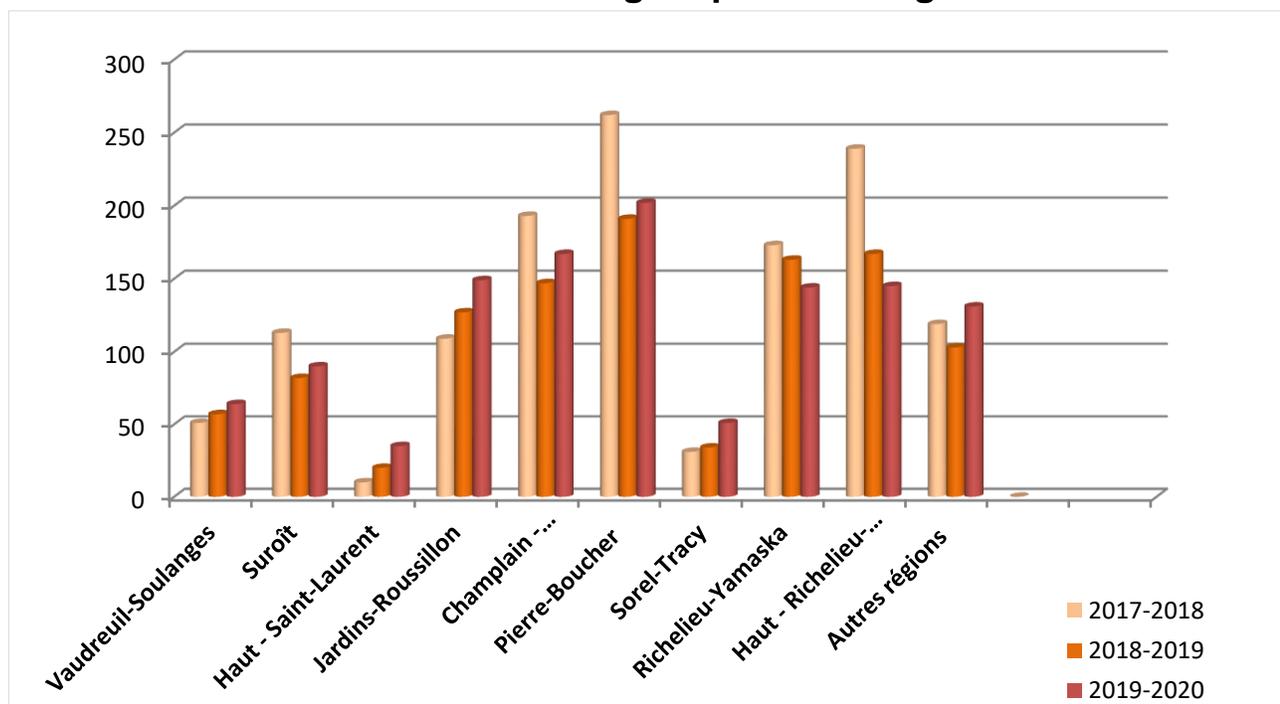
² Loi sur les services de santé et les services sociaux, section 5, article 76.6 et 76.7

Territoire La Montérégie c'est :

- 1 428 773 habitants en 2019
- 148 municipalités, dont 18 villes-centres;
- 20 députés membres de l'Assemblée nationale;
- 220 installations de santé et de services sociaux;
- 3 Centre intégré de Santé et Services sociaux (CISSS) comprenant 9 CSSS;
- 8 Centres hospitaliers, dont un centre affilié universitaire;
- 17 territoires de CLSC desservis en 39 points de services principaux;
- 58 Centres d'hébergement (CHSLD) : 43 publics et 15 privés;
- 27 comités des usagers et 43 comités de résidents;
- De nombreuses unités de soins en centres privés et des ressources intermédiaires;
- 11 centres de thérapies certifiés en toxicomanie et jeu pathologique;
- Des centaines de ressources familiales pour enfants et adultes;
- 346 organismes communautaires en santé et services sociaux;
- 20 000 unités réparties dans 262 résidences pour aînés accréditées (RPA);

Plusieurs usagers utilisent les services des établissements de Montréal et Sherbrooke.

Provenance de la clientèle des usagers par sous-région de CSSS



Provenance de la clientèle des usagers par sous-région de CSSS

Régions	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
			CSSS/CISSS	Nombre d'usagers	Nombre d'usagers	Population (MSSS ³ en 2019)
Vaudreuil-Soulanges	51	57	158 227	64		
Suroît	113	82	66 949	90		
Haut-St-Laurent	10	20	24 204	35		
Jardins-Roussillon	109	127	222 809	149		
CISSS Montérégie-Ouest	283	286	472 189	338	72	29
Champlain-Charles-Le Moyne	193	147	253 535	167		
Haut-Richelieu-Rouville	239	167	158 324	145		
CISSS Montérégie-Centre	432	314	411 859	312	76	26
Pierre-Boucher	262	191	258 038	202		
Richelieu-Yamaska	173	133	235 394	144		
Sorel-Tracy	31	34	51 293	51		
CISSS Montérégie-Est	466	358	544 725	397	73	34
Autres régions	119	103		131		11
Total Montérégie	1300	1061	1 428 773	1178	74	100%

Pour ce qui est de la provenance de la clientèle des aînés en résidences privées, vous référer à la 2^e partie du rapport.



Témoignage d'une usagère et d'un usager du CAAP Montérégie

« La conseillère a apporté de l'aide, de l'écoute, de la compréhension, de la disponibilité, de l'accompagnement, de l'information. C'était plus qu'un besoin, c'était une nécessité. Elle a été d'une aide précieuse. »

³ Ministère de la Santé et des Services sociaux

Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie

Les membres

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

L'assemblée générale

Les membres sont convoqués à l'assemblée générale par l'intermédiaire des médias sociaux et traditionnels.

Quinze personnes assistaient à notre assemblée générale de juin 2019, dont le président du comité des usagers Haut-Richelieu-Rouville, ainsi que Mme Julie Després, conseillère du bureau de la commissaire aux plaintes du CISSS de la Montérégie-Centre.



Le Conseil d'administration



Me Guillaume Grignon Lemieux, vice-président
Mme Ann Shaw, administratrice
M. Yves Godbout, administrateur
M. Jean Thouin, directeur général
Mme Jinny Robichaud, présidente
Mme Katherine Quast, administratrice
Mme Esther Giroux, secrétaire
Mme Micheline Deschamps, administratrice,
M. Yvan Huard, trésorier (absent)

Les membres du C.A. sont tous membres de la communauté et proviennent de cinq municipalités. Neuf assemblées et six réunions de trois comités ont été tenues et certains points ressortent :

- Mise en place du projet d'assistance dans les résidences privées pour aînés (RPA);
- Notre V.P. est membre du C.A. de la FCAAP. Notre participation au congrès du RPCU;
- Démarche de planification stratégique et élaboration d'un énoncé de mission;
- Révision de la structure salariale et du manuel des employés;
- Processus d'engagement d'une nouvelle directrice générale.

Nous avons souligné cette année le départ de M. Yvan Huard, trésorier, qui a contribué durant les dix dernières années aux travaux du conseil d'administration par ses conseils éclairés et sa rigueur administrative. Un exemple à suivre au chapitre de l'implication sociale communautaire.



Énoncé de mission

- Une première démarche d'énoncé de mission a été élaborée avec l'appui d'une consultante externe.

Mission : Assister et accompagner les personnes dans le respect et la confiance

Vision : Contribuer à l'amélioration de la qualité des services et au respect des droits

Valeurs : Ouverture, honnêteté, engagement et collaboration

Ces valeurs sont complémentaires aux principes directeurs auxquels nous adhérons dans le cadre de notre mandat reçu du ministre de la santé et des services sociaux. Ils sont décrits à la page suivante.

L'équipe



Francine Deneault, conseillère
Chantal Morin, adjointe administrative
Jean Thouin, directeur général
Myriam Noiseux, conseillère
Andrée Rochon, responsable RPA
Bernadette Pelletier, conseillère
Nancy Martel, responsable des communications (absente)

Principes directeurs d'intervention établis par le MSSS et auxquels nous adhérons

Le respect des personnes, de leur cheminement, de leur compétence et de leur autonomie;

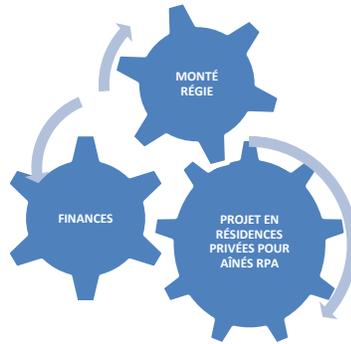
Une **grande ouverture à la personne** et à sa situation en respectant les limites de notre mandat;

Des services accessibles, confidentiels, de qualité et sans frais.



Lors de l'assemblée générale annuelle, nous avons souligné les 15 années de service comme conseillère de Mme Francine Deneault. Elle pose ici en compagnie de M. Jean Thouin et de Mme Chantal Morin.

Orientations 2019-2020 et résultats obtenus



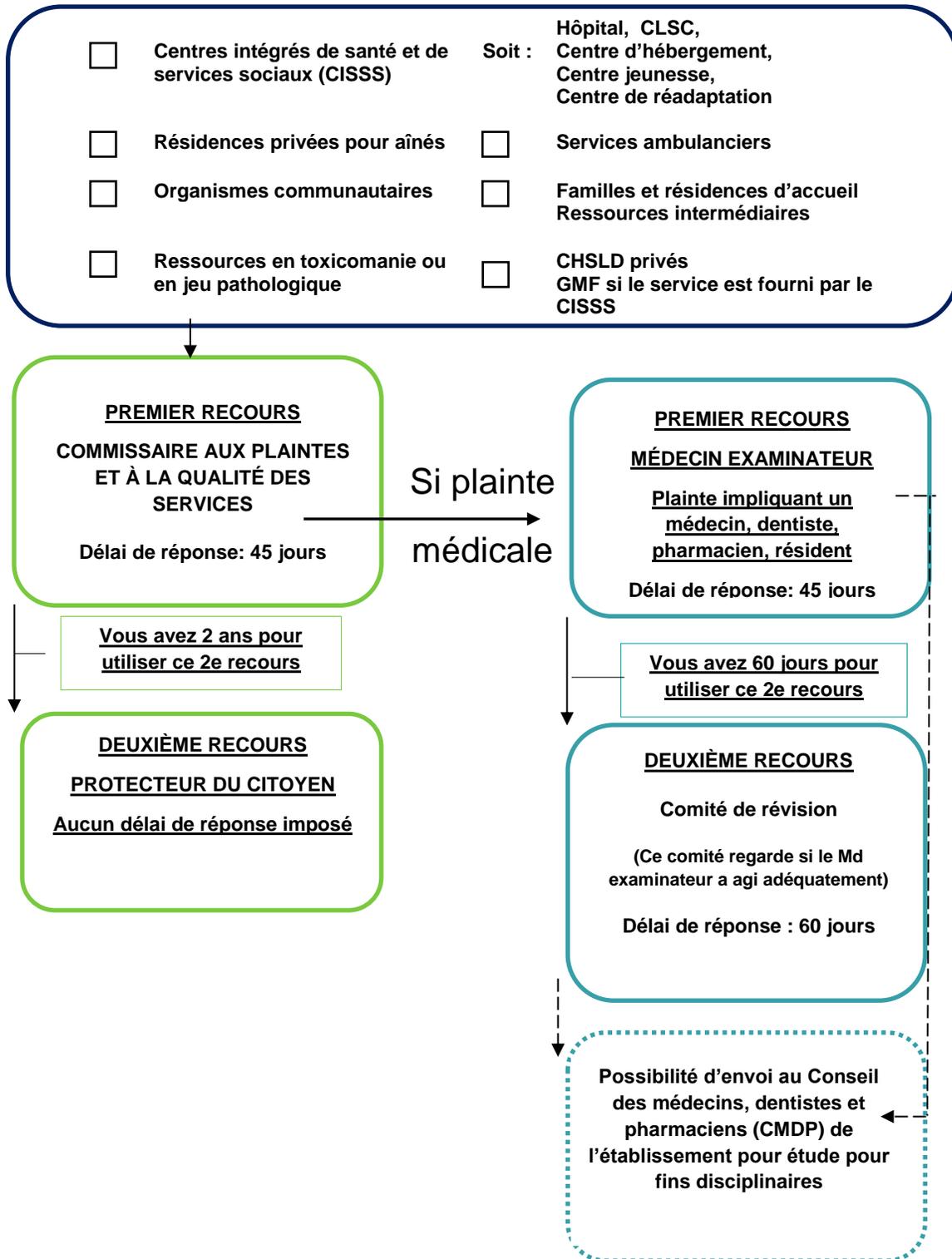
Orientations 2019-2020	Résultats obtenus
Mettre sur pied le nouveau service d'assistance aux locataires dans les résidences privées pour aînés (RPA), à titre de projet pilote, en travaillant de concert avec les partenaires locaux, régionaux et la FCAAP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagement d'une responsable du programme qui permettra le maintien de l'expertise au départ du D.G. ▪ Panification stratégique et début des services en septembre. ▪ Engagement et formation d'une conseillère à temps partiel fin octobre. Création d'instruments de compilation de nos services. ▪ Ajout d'une responsable des communications en novembre. ▪ Tenue de plus de cinquante rencontres, kiosques ou présentations publiques sur les droits dans un effort de concertation et de promotion. ▪ Assistance individuelle à plus de cent neuf personnes.
Travailler avec la Fédération des CAAP au rehaussement et à l'équité du financement de nos services aux usagers.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le comité a dû reporter ses travaux vu les efforts mis sur le programme RPA. ▪ Le MSSS a consenti un ajustement identique à tous les CAAP, ce qui ne tient pas compte du nombre de citoyens desservis. ▪ La FCAAP et nous souhaitons apporter des arguments rationnels qui permettront de rallier l'ensemble des CAAP ainsi que le MSSS



Témoignage d'une usagère du CAAP Montérégie

« J'étais désespérée et je ne voyais pas d'issue à ma situation lorsque l'on m'a suggéré de contacter le CAAP. La conseillère m'a accueillie avec empathie et compréhension. Son aide m'a libérée d'un grand stress. »

DIAGRAMME DU CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX



Les services aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux

- Pour les services aux résidents ou futurs résidents des résidences privées pour aînés (RPA), consultez la deuxième partie du rapport.

Types d'intervention	Description
Soutien aux démarches de plainte	<ul style="list-style-type: none"> - Conseiller l'utilisateur sur le régime d'examen des plaintes; - L'aider à clarifier l'objet de la plainte et la rédiger; - L'assister et l'accompagner selon l'étape du recours; - Faciliter la conciliation;
Information-orientation	<ul style="list-style-type: none"> - Informer l'utilisateur de ses droits et sur le régime d'examen des plaintes; - L'orienter vers les meilleures ressources
Autre assistance (soutien-conseils)	- En rapport à l'un de ses droits prévus à la loi (à l'extérieur du régime d'examen des plaintes).

Ensemble des demandes provenant des nouveaux usagers

Nouveaux dossiers ouverts	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Soutien aux démarches de plaintes	264	278	276
Information-orientation ¹	586	524	656
Autres assistances	115	115	100
Total des nouvelles demandes²	965	917	1032

1- Les informations-orientation ont augmenté par rapport à l'an dernier. Plusieurs demandes étaient en lien avec l'accès à un médecin de famille.

2- Il y a donc une augmentation du total des nouvelles demandes (48) pour l'année courante. Nous avons aussi aidé 109 personnes dans le nouveau mandat RPA – CAAP-sur-le-Bail. (Voir section RPA)

Services rendus

Nombre total de démarches de plainte

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Démarches de plainte*	397	384	412

* Un dossier de plainte peut comporter plus qu'une démarche de plainte.

Nombre total de services rendus au cours de l'année

	2017-2018	2018-2019	2018-2019
Total des services rendus aux usagers	1362	1125	1213

Information aux citoyens en groupe ou sur le Web⁴

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Séances d'information (sur demande)	8 (149 participants)	4 (55 participants)	14 (587 participants)
Kiosques d'information	5 (1130 participants)	4 (628 participants)	6 (1240 participants)
Nombre de visites sur notre site Web (Voir l'annexe 1)	2991	3464	4 704



L'usage de ce logo indique un **point saillant donnant de l'information qualitative sur nos activités et nos défis ou encore sur certains points d'intérêt.**



GUICHET D'ACCÈS AUX MÉDECINS DE FAMILLE Nous avons eu un grand nombre de plaintes d'usagers qui ne réussissent pas à savoir où en est rendu leur dossier d'accès à un médecin de famille. Le guichet d'accès pour la clientèle orpheline (GACO) ne fonctionne pas, au dire de nombreuses personnes qui s'impatientent, car ils n'ont guère réponse à leurs questions. Impossible de discuter et impossible de savoir comment sont prises les décisions.

Cette situation ne respecte pas la loi car les usagers se doivent d'être tenus informés de leur situation et des options qui s'offrent à eux. Nous avons interpellé le cabinet de la ministre à ce sujet.

Les usagers se demandent s'ils sont traités de façon juste et équitable.

L'inconnu dans lequel les patients sont laissés n'est pas acceptable dans notre société.



PLAINTES CONTRE LA DPJ Depuis des années et dans la majorité de ces plaintes, si ce n'est dans la totalité de celles-ci, nous n'obtenons jamais les conclusions. Les usagers, pour leur part, nous disent n'avoir jamais gain de cause.

On peut sincèrement se demander si l'intérêt pour satisfaire les usagers des Centres jeunesse existe toujours.

⁴ Annexe 1

Témoignage apprécié d'une usagère

Il s'agit d'un témoignage apprécié de notre part. Nous vous le partageons afin de vous permettre de comprendre ce qui nous motive dans notre travail, soit l'aide que nous pouvons apporter aux usagers et, à l'occasion, l'appréciation reçue.

Bonjour,

Je tiens à vous signaler ma grande reconnaissance pour votre intérêt à mon dossier, votre compréhension et votre dévouement. Votre humanité face à moi et ma lutte pour rétablir la normalité me concernant a vraiment fait la différence dans mon dossier et cela, je ne pourrai jamais assez-vous remercier. Vous avez cru en moi et votre sincérité pour m'aider m'a tellement touché. Soyez assuré être à la bonne place et je suis certaine que vous ferez la différence dans bien des vies.

Je tenais à vous exprimer ces quelques paroles, car ma situation sur laquelle vous avez pris la peine de vous arrêter était primordiale à tous ces changements.

Alors un très gros merci et prenez soin de vous aussi,

Madame X



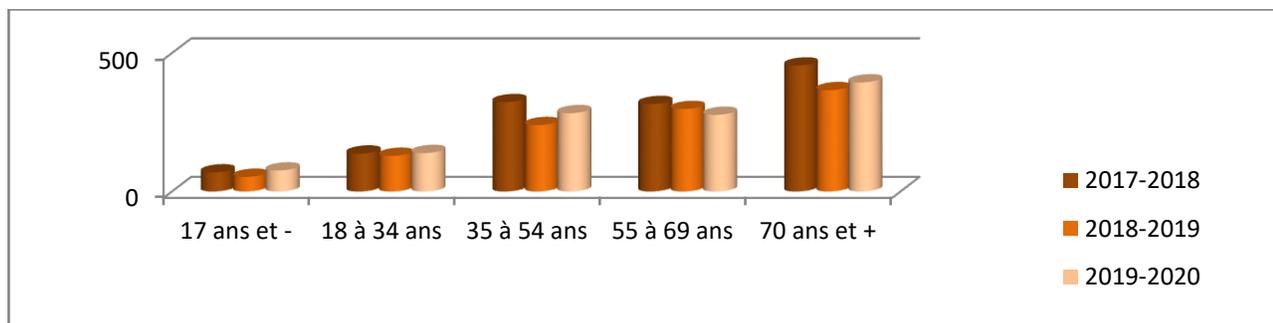
Témoignage d'un usager du CAAP Montérégie

« Je me questionnais et j'hésitais à parler de mon état de santé qui se dégradait. La conseillère a été d'un grand appui pour m'aider à comprendre et à verbaliser l'isolement et la maltraitance que je vivais. Ses paroles encourageantes et douces m'ont encouragé. »

Portrait de la clientèle en santé et services sociaux

1. **Langue** : français 96 % et anglais 2 % autres 2 % **Sexe** : femmes 61 % et hommes 39 %

2. Groupe d'âge



Organismes et services visés par les plaintes des usagers

Remarque importante:

Le CAAP Montérégie assiste une fraction des usagers de la région qui ont fait une démarche de plainte. Pour obtenir des informations sur **l'ensemble des plaintes en Montérégie**, vous devez consulter le « Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services de chacun des CISSS de la Montérégie ».

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	
Centre hospitalier	172	152	169	41 %
CLSC	62	70	66	16 %
CHSLD	35	42	37	9 %
Centre jeunesse	17	27	29	7 %
Centre de réadaptation	24	18	25	6 %
Résidence d'hébergement privée	45	42	46	11 %
Organisme communautaire	17	13	4	1 %
Ressource intermédiaire	4	7	12	3 %
Ressource de type familial	3	2	4	1 %
Services pré-hospitaliers (ambulance)	7	5	11	3 %
Indéterminé	11	6	9	2 %
Total	397	384	412	100 %

La catégorie centre hospitalier figure loin en avance en pourcentage pour les plaintes devant les autres catégories.

Objets de plainte

1. Ensemble des objets de plainte (incluant les plaintes envers les médecins)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	
Accessibilité et continuité des services	269	296	323	42 %
Aspects cliniques et professionnels	205	173	198	26 %
Relations interpersonnelles*	92	90	73	10 %
Environnement et ressources matérielles*	79	66	98	13 %
Aspects financiers	39	25	20	3%
Droit à l'information	27	7	16	2 %
Droit de participer aux décisions	16	10	9	1 %
Droit de donner/refuser un consentement	11	3	7	1 %
Autres droits : choix du professionnel, soins en cas d'urgence, être accompagné, accès à son dossier	7	10	7	1 %
Autres	9	8	10	1 %
Total	754	688	761	100 %

Une plainte peut comporter plusieurs objets de plainte.

Nous constatons une augmentation de 3 % pour l'environnement et les ressources matérielles et une baisse de 3 % dans les relations interpersonnelles par rapport à l'an dernier. Il y a une augmentation totale des objets de plainte d'un peu plus de 10 %.

2. Objets de plainte envers un médecin

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	
Aspects cliniques et professionnels	77	66	73	43 %
Accessibilité et continuité des services	45	52	64	38 %
Relations interpersonnelles	15	10	9	5 %
Droit à l'information	5	4	9	5 %
Environnement et ressources matérielles	6	8	5	4 %
Aspects financiers	2	4	2	1 %
Droit de donner/refuser un consentement	2	1	2	1 %
Droit de participer aux décisions	1	0	3	2 %
Autres droits : choix du professionnel, soins en cas d'urgence, être accompagné, accès à son dossier	1	1	2	1 %
Autres	0	0	0	0 %
Total	155	146	169	100 %

La catégorie aspects cliniques et professionnels, ainsi que la catégorie accessibilité et continuité des services sont au premier plan des objets de plainte pour les médecins.

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources



Une des exigences du ministère est aussi une de nos valeurs. C'est de **travailler en collaboration** avec les organismes du milieu afin d'offrir un service mieux adapté et plus efficace. Cette approche est aussi appelée intersectorialité.

C'est particulièrement le cas pour notre nouveau programme auprès des aînés en résidences privées pour aînés (RPA). Nous avons donc mis nos efforts afin d'inclure les partenaires dans notre plan de communication et d'intervention. Voir à cet effet la section sur nos services.

Niveau local

Actions

Participer

- Organisation d'une formation avec la Table de concertation des organismes pour les aînés de St-Hyacinthe; visite des AQDR de Valleyfield, Haut-Richelieu et Richelieu-Yamaska.
- Aux AGA et la semaine des droits des comités des usagers : Haut-Richelieu Rouville, Richelieu-Yamaska, et Pierre-de-Saurel, et quatre AGA d'organismes communautaires. Rencontre de comités logement et CAAPA Valleyfield (AQDR). Activités publiques telles le 25^e des AQDR, le 30^e du CDDM, le 40^e de Parents Secours, des portes ouvertes et des déjeuners ou dîners échanges etc. Plusieurs activités se font avec les CDC.



Kiosque – Fête de quartier Saint-Jean



Salon Vitalité + de la FADOQ du Haut-Richelieu-Rouville



Salon de la FADOQ à Saint-Hyacinthe



Niveau régional	Actions
Participer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie (TRCAM). ▪ AGA et réunions du Health and social Services Community Network. ▪ Présentation du CAAP au Centre de Justice de proximité.
Rencontrer et échanger	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre annuelle avec la Commissaire aux plaintes du CISSS Montérégie-Centre, de son équipe et d'un médecin examinateur. ▪ Rencontre de la nouvelle Commissaire aux plaintes CISSS Montérégie-Est. ▪ Visite de M. Fortin, directeur qualité, évaluation, perfectionnement, éthique. ▪ Rencontre d'un groupe de députés du Haut-Richelieu, de Rouville et de Châteauguay en compagnie des membres de la CDC.



ARC – Christ Lapointe, Andrée Rochon, Deborah Pearson et Jean Thouin à l'assemblée générale annuelle



AGA Comité d'usagers du Haut-Richelieu-Rouville



Comité des usagers HHR – Semaine des droits

Niveau provincial FCAAP

Actions

Participer et se concerter

- Élection au C.A. de la FCAAP de notre vice-président;
- Participation de deux administrateurs à l'AGA de la FCAAP;
- Participation au développement du programme et des outils en vue du déploiement du nouveau mandat en RPA;
- Merci aux CAAP Capitale Nationale, de l'Outaouais et des Laurentides pour leur offre de copies du guide du locataire que nous avons en nombre insuffisant; une belle collaboration inter-caap;
- Participation aux formations organisées par la FCAAP;
- Travaux du comité sur le financement;
- Participation à la planification stratégique : nous proposons qu'une méthode de travail plus moderne et plus collaborative soit établie afin que les dossiers de fond soient mieux suivis et soient le fruit de l'expertise de l'ensemble des CAAP membres. Ex : projet de loi 52.



Fédération des CAAP - Lancement officiel du projet « CAAP sur le bail »



Lancement officiel du projet « CAAP sur le bail » dispensé par les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Québec. Un service pour les locataires de résidences pour aînés.

Sur la photo :

Vice-président du conseil d'administration du CAAP Montérégie :
Me Guillaume Grignon Lemieux

Ministre des Affaires Municipales et de l'Habitation :
Mme Andrée Laforest

Ministre responsable des Aînés et des Proches aidants :
Mme Marguerite Blais

Directeur du CAAP Montérégie : M. Jean Thouin

Réponses aux besoins des usagers

▪ Adaptation des services

Sondage auprès d'aînés relativement aux besoins des résidents âgés en lien avec nos services ;
Liens avec les associations et organismes dédiés aux aînés via la Table régionale des aînés;
Formations sur les normes en résidences et sur le bail en résidence avec la FCAAP;
Formation en intervention auprès de clientèles souffrant de problèmes de santé mentale;
Planification d'un nouveau site web adapté à tous les usagers, dont les aînés;
Maintien des services via le téléphone et en mode télétravail suite au confinement sanitaire.



Pour réaliser totalement son mandat, le CAAP Montérégie a besoin d'être informé de la part de tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des CISSS des accusés de réception des plaintes et quelles sont les conclusions envoyées à l'utilisateur. Or, suite à une demande formelle de la FCAAP, la Table provinciale des commissaires n'a pas voulu prendre position sur ce sujet. Elle laissera chaque commissaire décider s'il se conforme à la recommandation du Protecteur des usagers ainsi qu'à l'orientation très claire du ministère de la Santé et des Services sociaux sur ce sujet. Les démarches se poursuivront par la FCAAP.

Cette collaboration est en effet primordiale afin de nous puissions effectuer le suivi auprès des usagers comme l'exige d'ailleurs notre rôle décrit à l'article 76.7 de la Loi. Il n'y a donc pas de raison que l'utilisateur subisse, dans certains CISSS, les inconvénients liés à cette pratique.

En Montérégie, le CISSS Montérégie-Centre collabore activement avec nous depuis toujours. Les CISSS de la Montérégie-Ouest et de la Montérégie Est ont, quant à eux, démontré un intérêt pour développer cette bonne pratique.

Liaisons et rétroactions avec les usagers

- De nouveaux outils seront intégrés à notre nouveau site web, dont la mise en service est prévue à l'été 2020. Ceux-ci offriront aux usagers des moyens de communications plus rapides ainsi que des modèles de formulaires ou de lettres. Ces outils augmenteront notre capacité d'assister plus d'utilisateurs et de résidents.



Témoignage d'un usager du CAAP Montérégie

« La conseillère a offert un service très professionnel, très perspicace, très courtois et rapide. Ce fut très réconfortant pour l'aidant naturel que je suis. »

Développement des personnes et formations

Nous avons bénéficié de deux formations de deux jours organisées par la FCAAP à Québec. Elles portaient sur les normes en résidences et sur le bail. Nous avons aussi profité de coaching par vidéoconférence pour les conseillères.

De plus, grâce au budget de formation géré par la FCAAP, nous avons pu développer plusieurs compétences particulières reliées à nos deux mandats. Nous avons pu profiter de bonnes formations à prix raisonnable grâce à la CDC de Longueuil, à la Chambre de commerce du Haut-Richelieu et à la MRC de Rouville.

- La certification des résidences pour aînés, le bail, la mise en demeure, la médiation
- Les troubles de la personnalité
- La conversation anglaise
- La gestion des ressources humaine; le travail en équipe
- L'utilisation des logiciels Excel et Asana
- Les outils de présentation visuelle

Contributions de la communauté

- Le Carrefour des groupes populaires de Saint-Hyacinthe nous a acceptés comme locataire.
- L'AQDR du Haut-Richelieu a distribué notre sondage aux aînés.
- Communautés d'expression anglaise : des organismes distribuent le guide pour résidents et futurs résidents en RPA.
- Municipalités : Longueuil, Brossard et Saint-Jean-sur-Richelieu distribuent ces mêmes guides dans les bibliothèques et ailleurs. Saint-Jean-sur-Richelieu inclue nos activités publiques dans son guide aux citoyens.
- Promotion : le député de Saint-Jean-sur-Richelieu et ancien journaliste, M. Louis Lemieux, a réalisé une entrevue avec notre responsable RPA pour son blogue « Studio Saint-Jean ».
- Médias écrits : les journaux de la Montérégie ont couvert nos moments forts sur leur territoire.
- Formation en médiation : Justice alternative du Haut-Richelieu continue sa collaboration.
- Salle et formations offertes gracieusement par l'entreprise de « coworking » Espace Moïko.

La visibilité du CAAP Montérégie

Nouvelle ressource en communication pour le nouveau mandat

Considérant l'importance de la région et le nombre de résidences et de citoyens à rejoindre, une responsable des communications a été engagée en novembre. Ceci dans le but de réaliser la phase de promotion du nouveau service auprès d'aînés résidents ou futurs résidents des RPA.

- Conception d'un plan de communication comprenant divers moyens, étapes et échéances;
- Actions de promotion du nouveau service;
- Appel au Regroupement québécois des résidences privées pour aînés (RQAP) afin d'obtenir leur collaboration pour communiquer avec toutes les résidences (les plus grosses en sont membres).

Nouveau matériel promotionnel

- Nouveau matériel promotionnel de nos deux mandats conçu en collaboration avec la FCAAP;
- Travail avec une consultante afin de faire un site web adapté à nos deux clientèles;
- Les guides des locataires ont été acceptés à certains endroits par les villes de Longueuil, Brossard et Saint-Jean-sur-Richelieu, mais il reste beaucoup à faire pour les rendre disponibles en quantité et ailleurs en Montérégie;
- Plus de 5500 guides ont été fournis à des personnes intéressées lors de différentes activités.

Visibilité dans les médias sociaux et papier

- 26 publications régulières sur notre page Facebook;
- 6 communiqués de presse à tous les médias avec emphase sur le lancement de notre nouveau service aux résidents pour aînés;
- Entrevue de la nouvelle responsable du programme RPA sur le blogue du député de Saint-Jean-sur-Richelieu;
- Entrevue d'un journal et d'une émission à la TV communautaire sur le CAAP au départ de son D.G.;
- Plus de 4700 visites de notre site Web : voir l'annexe 1.

Présentations publiques et concertation avec les partenaires

- Présentations publiques : 14 présentations ont été faites dans la région de Saint-Jean-sur-Richelieu et Saint-Hyacinthe;
- Kiosques tenus dans cinq événements s'adressant surtout aux aînés ou à leur famille;
Voir la section sur les services aux RPA

Conclusions et perspectives d'avenir

L'année 2019-2020 fut très productive. Des travaux importants ont été réalisés et la demande pour nos services a augmenté. Planification stratégique, énoncé de mission, vision, valeurs, engagement de personnel spécialisé et travail au niveau des ressources humaines nous ont permis de bien camper notre organisation en vue d'instaurer le programme pour les résidences privées pour aînés (RPA). Les résultats n'ont pas tardé à se faire sentir et à mesure que nous étions plus connus pour ce nouveau mandat, la demande augmentait de beaucoup.

Toutefois, considérant l'ampleur de la charge, soit une population de 1 429 000 habitants (dont 25 000 résidents en RPA) nos moyens ne sont pas suffisants. Nous avons trois fois la population des régions peuplées mais sensiblement les mêmes ressources octroyées par le ministère de la santé et des services sociaux. Il est donc impérieux que nous obtenions des ressources financières en fonction de la population à desservir. La demande potentielle est le double du nombre d'usagers desservis au niveau des plaintes car nous ne sommes pas connus. Nous le serons beaucoup plus à mesure que nous publiciserons nos services aux résidents à la grandeur de la Montérégie. Il s'agit d'un problème important à régler par le MSSS.

Une des orientations stratégiques établies cette année est de gérer efficacement nos ressources. En ce sens et aussi afin de conserver notre nouvelle expertise RPA en cas de roulement de personnel, il serait possible d'innover en se donnant un nouvel outil. Soit, une liste informatisée et indexée des cas particuliers rencontrés en RPA, accompagnée des solutions trouvées. Cette base de connaissances serait très utile à développer, vue la nouveauté du mandat. Elle nous permettrait d'encadrer notre pratique qui est à développer. C'était, d'ailleurs le but du regroupement de tous les CAAP du Québec, à l'origine, en 1994. Cet outil pourrait donc avantageusement être partagé entre tous les CAAP au niveau provincial. Ce serait une façon innovante de rassembler nos connaissances et aussi d'améliorer notre niveau de compétence. Ainsi, les nouveaux conseillers se sentiraient non seulement épaulés, mais ils auraient à cœur de contribuer eux-mêmes à cette nouvelle base de connaissances.

Je terminerai en mentionnant l'arrivée d'une nouvelle direction générale issue de notre organisation qui saura assurer la continuité de nos pratiques gagnantes tout en donnant un nouvel élan essentiel au CAAP Montérégie. Je lui souhaite le meilleur des succès, ainsi qu'à toute l'équipe, dans la poursuite de notre mission dans un moment charnière lié à la pandémie mondiale.

Les orientations 2020-2021 du CAAP Montérégie

1. Poursuivre le service d'assistance aux locataires dans les résidences pour aînés (RPA) et renforcer la collaboration avec les partenaires locaux, régionaux et la FCAAP.
3. Accroître notre visibilité dans notre région grâce à notre nouveau site web.

Réflexion et recommandation à la Ministre

Notre travail auprès des usagers et des résidents est très humble car nous n'avons aucun pouvoir d'intervention. Nous ne pouvons que les écouter, **surtout**, et essayer de les comprendre, les assister et les accompagner du mieux possible dans leurs démarches.

Les intervenants des établissements et les gestionnaires des résidences, par contre, ont beaucoup d'autorité et de pouvoir sur le bien-être de leurs patients ou locataires. C'est pourquoi ils se doivent d'être à leur écoute et ne pas se priver de dialoguer afin de trouver des solutions satisfaisantes pour chacun.

Deux problèmes soulevés dans notre rapport

Dans une perspective plus générale, nous avons fait ressortir cette année deux problèmes que nous croyons dignes de mention. (Voir à la page 15 – Plaintes contre la DPJ)

Le premier problème est la difficulté pour les citoyens d'avoir de l'information sur leur dossier auprès du guichet d'accès à un médecin de famille pour la clientèle orpheline (GACO). Nous avons d'ailleurs interpellé la Ministre à ce sujet en décembre.

Le deuxième problème est le peu de réponses satisfaisantes au sujet des plaintes contre les Centres jeunesse.

Dans les deux cas, les usagers ne sentent pas qu'ils sont traités de façon juste et équitable. D'une part, cette injustice est ressentie d'autant plus fortement par les citoyens parce que ce sont eux qui payent de leurs impôts pour ces services. D'autre part, les parents veulent assumer leur rôle, malgré leurs difficultés qu'ils reconnaissent.

Tout se passe comme si l'utilisateur n'a pas d'importance; il ne compte pas.



Annexe 1 — Information aux citoyens sur le Web

	2017-2018		2018-2019		2019-2020	
Visiteurs qui reviennent	2 615	87,43 %	3 052	88,1 %	652	13,99 %
Nouveaux visiteurs	376	12,57 %	412	11,9 %	4052	86,01 %
Total des visiteurs	2991	100 %	3 464	100 %	4 704	100 %

- Nous constatons une inversion par rapport aux années passées. Il y a moins de visiteurs qui reviennent, mais il y a eu beaucoup plus de nouveaux visiteurs pour cette année.

Parmi les 10 villes du Québec où il y a le plus grand nombre de résidents qui consultent notre site, sept d'entre elles sont situées sur le territoire du CAAP Montérégie et représentent 37,52 % des visiteurs.

1. Montréal	797	19,12 %
2. Longueuil	503	12,07 %
3. Saint-Jean-sur-Richelieu	385	9,23 %
4. Saint-Hyacinthe	341	8,18 %
5. Not set	198	4,75 %
6. Québec	126	3,02 %
7. Châteauguay	120	2,88 %
8. Sorel	74	1,78 %
9. Brossard	71	1,70 %
10. Salaberry-de-Valleyfield	70	1,68 %

Annexe 2 — Résultats financiers

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - MONTRÉGIE RÉSULTATS

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

Page 6

	2020	2019
PRODUITS		
Subvention - Ministère de la santé et des services sociaux - Mission Globale: soutien aux organismes communautaires	338 306 \$	323 995 \$
Subventions discrétionnaires	-	2 700
Revenus d'intérêts	1 747	1 024
Autres revenus	<u>50</u>	<u>41</u>
	<u>340 103</u>	<u>327 760</u>
CHARGES D'EXPLOITATION		
Salaires et avantages sociaux	243 104	240 823
Loyers	20 546	22 496
Entretien et location - équipement et logiciels	8 878	8 644
Télécommunications	6 869	6 568
Frais de déplacement	5 969	5 087
Achats de services	5 157	12 021
Fournitures de bureau et papeterie	5 046	3 795
Frais de conseil d'administration et d'assemblées	4 021	3 788
Associations et cotisations	3 134	2 577
Honoraires professionnels	3 063	3 773
Entretien et réparations	2 571	2 181
Publicité et promotion	3 000	283
Assurances - responsabilité et professionnelle	2 035	3 630
Représentation et concertation	1 396	2 420
Frais de formation	736	2 259
Frais bancaires	574	562
Assurances - loyer	499	432
Frais - 25ème anniversaire	-	4 197
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>3 124</u>	<u>1 957</u>
	<u>319 722</u>	<u>327 493</u>
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES D'EXPLOITATION	20 381	267
RÉSULTATS - PROJET PILOTE D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES DE RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS RELATIVEMENT AUX BAUX (annexe A)	<u>38 074</u>	<u>-</u>
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	<u>58 455 \$</u>	<u>267 \$</u>

RAPPORT D'ÉTAPE

CAAP SUR LE BAIL

Projet d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux

Suivant une entente entre le Ministre des Affaires Municipales et de l'Habitation et la Ministre de la Santé, le Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes de la Montérégie a reçu une subvention pour un projet de trois ans.

Les objectifs principaux du projet « CAAP sur le Bail » sont d'informer, assister et accompagner les aînés avec leurs problèmes de bail dans les résidences privées. De façon individuelle, nous offrons aux demandeurs d'évaluer les différentes options qui s'offrent à eux afin de solutionner leurs problématiques en logement. De façon générale, nous informons les résidents et futurs résidents sur les dispositions générales du Code civil en matière de location de logements.

Au départ, le CAAP Montérégie s'est doté d'un plan d'action en fonction de la convention d'aide financière accordée par le MAMH afin de couvrir les attentes de celui-ci. L'élaboration du plan a tenu compte des réalités de la Montérégie.

Les attentes du MAMH pour la première année consistaient principalement à procéder à la formation du personnel, rendre le service disponible à la population et rendre accessible et compréhensible l'information relative aux services.

Le CAAP Montérégie s'est doté dès le départ de deux personnes d'expérience, l'une dans le domaine du logement et l'autre dans le domaine des résidences pour aînés. Ces deux personnes disposaient largement des connaissances nécessaires en matière de loi du logement et de certification pour permettre la mise en place du service rapidement. Une agente aux communications a par la suite été embauchée afin de promouvoir le projet.

Les deux employées pour le projet ont suivi 48 heures de formation en lien avec le projet en plus d'avoir participé à des ateliers par visioconférence donnés par la FCAAP. Les formations suivies étaient : Certification, droits et obligations, troubles de la personnalité et autres.

Les premiers mois ont servi à la préparation des communications, à se doter d'un outil servant à la collecte des données, à concevoir un plan de distribution des publications gouvernementales, au développement d'outils d'éducation populaire en support aux présentations de l'atelier « droits et obligations des locataires en résidences privées » et à se doter d'une structure de travail correspondant au cadre du projet.

Malgré l'effervescence du début du projet, nous avons avancé rapidement dans sa poursuite, car les rencontres avec les différents partenaires et groupes intéressés ont été fructueuses et ont donné lieu à une

conscientisation des problématiques vécues par les aînés en résidences, ainsi qu'à populariser ce nouveau projet auprès de la clientèle cible, les aînés.

La venue de la pandémie de la Covid-19 au début de mars 2020 amènera par contre un changement profond dans les stratégies de communication, de distribution d'outils, de présentations d'ateliers et autres qui seront revues dans les prochains mois.

Constatation

109 appels ont été logés au CAAP Montérégie concernant les baux en résidences privées du mois de septembre au 31 mars 2020. Les plaintes concernaient en majorité les coûts du loyer incluant les services. En effet, les résidents des résidences pour aînés qui nous ont contactés ont reçu des hausses entre 2 % et 14 %. En deuxième et troisième lieux sont les plaintes pour perte de jouissance des lieux et les demandes de résiliation notant ainsi beaucoup d'insatisfaction à l'égard des règles, attitudes, atmosphère, respect et autres.

En majorité, les femmes ont appelé dans une proportion de 71 %. Les 70 à 84 ans représentent 55 % des aînés en résidences pour lesquelles un service a été demandé suivi de près par les 85 ans et plus à 34 % et 8 % pour les 55 à 69 ans qui semblent mieux se débrouiller en résidences ou ils sont en moins grand nombre.

Il est à noter que parmi les résidents de 85 ans et plus, les locataires eux-mêmes et non des tiers communiquaient avec nous dans une proportion de 35 % alors qu'ils étaient 75 % dans la catégorie 70 à 84 ans. La perte d'autonomie significative pour les plus de 85 ans semble être évidente ici.

La grande provenance de nos appels provient de la MRC Champlain avec 32 % des appelants suivie des MRC de Roussillon et du Haut-Richelieu avec respectivement 12 % et 11 % d'appelants. Cette statistique influencera nos efforts de communication pour les prochains mois et années en lien avec la proportion de résidences des secteurs visés.

Rencontre individuelle

Parmi nos 109 appels, plusieurs ont nécessité une rencontre. Nous avons accompagné 2 personnes à leurs rencontres avec des propriétaires et nous avons rencontré 5 personnes individuellement. Notre service se donne presque exclusivement par téléphone. Le vaste territoire que nous desservons ne nous permet pas de nous déplacer souvent pour rencontrer les gens. Nous tentons de faire le maximum par téléphone, courriel et par poste. Environ 85 % des appels que nous recevons nécessitent un suivi soit pour rechercher de l'information, des services, des explications, pour rédiger une mise en demeure ou une lettre.

De plus, nous avons rencontré des comités de résidents dans les trois résidences où nous avons fait les ateliers sur les droits et obligations.

Rencontres / Ateliers-conférence / Présentation du service

Nos formations « droits et obligations en résidences privées » au nombre de 5 ont été très populaires et ont atteint 360 personnes venues exclusivement pour y assister. Trois de ces ateliers ont été donnés en résidences privées, une au CAB Saint-Jean et une à l'AQDR Richelieu-Yamaska.

Des rencontres avec les comités des résidents des trois résidences où nous avons donné des ateliers ont eu lieu préalablement aux ateliers.

Le projet ou un rappel du projet a été présenté à au moins 33 reprises auprès des partenaires, tables de concertation, évènements.

Toutes ces rencontres nous ont permis rentabiliser nos efforts pour la médiatisation du projet. En tout et partout, plus de 1 300 personnes ont reçu une présentation sous une forme quelconque du projet.

Médias et politiques

Nous avons aussi interpellé plusieurs personnalités politiques et nous avons eu l'occasion de participer à une entrevue avec Monsieur Louis Lemieux pour son émission web « studio Saint-Jean ». Madame Claire Samson nous a reçus dans son bureau pour un entretien sur le projet.

Les médias locaux tels Le Canada Français, Le Courrier du Sud, Le Courrier de Saint-Hyacinthe et plusieurs autres nous ont donné la possibilité de publier certains communiqués concernant le projet CAAP sur le Bail.

Satisfaction de la clientèle

Maints suivis ont été faits suite à nos interventions. La majorité de la clientèle s'est dite très satisfaite des services donnés notant particulièrement les renseignements profitables qu'ils ont eus et de l'implication des répondantes. Nous avons par contre noté une certaine appréhension et des difficultés à poursuivre les actions nécessaires à la résolution des problèmes vécus par les aînés. Quand une mise en demeure s'imposait, elle n'était parfois pas envoyée de peur des représailles. Par contre, certains abandonnent les procédures en cours parce qu'ils négocient avec le propriétaire avec satisfaction. Deux accompagnements ont été faits cette année auprès de propriétaires pour l'augmentation du loyer. Le CAAP n'était qu'accompagnateur et présent pour soutenir les négociants et rappeler certaines obligations de part et d'autre. Ces deux expériences ont été profitables aux résidents qui étaient très satisfaits de cet accompagnement et ont permis aux employés de se familiariser avec cet exercice.

Distribution de la documentation

Le CAAP Montérégie comme les autres CAAP ont reçu du ministère de la Santé et des Services sociaux deux publications pour une distribution massive afin d'informer les locataires des résidences pour aînés de leurs principaux droits et obligations. Ces publications ont été distribuées lors de nos ateliers-conférences, évènements, auprès de nos partenaires lors de rencontres ou lors de présentations. Notre projet ambitieux était au départ de distribuer 20 000 publications et nous en sommes maintenant à 5 441 publications distribuées. Outre les publications, nous avons eu un encart explicatif au départ financé par un projet de la FCAAP que nous avons par la suite fait reproduire. Ces publications ont été distribuées dans 47 organismes, 8 résidences privées pour aînés, 11 évènements publics de la Montérégie.

D'octobre 2019 (dès la réception des documents) jusqu'à la mi-mars 2020, début du confinement, nous avons distribué :

2330 Signer un bail dans une résidence privée pour aînés

2378 Être locataire dans une résidence privée pour aînés

413 Signing a lease

420 Being a lessee

493 Encarts CAAP avec le nouveau service

Conclusion

Le projet bien entamé s'est développé à un rythme surprenant, nous sommes fiers de nos accomplissements. Nos statistiques nous prouvent son utilité auprès des aînés.

Malheureusement, il subira quelques changements à court terme et il sera réévalué en cours de route. Le défi sera maintenant de composer avec la pandémie de la Covid-19 et d'ajuster nos stratégies en tenant compte des règles en place.

Statistiques

Sexe :

71% Femme

29% Homme

Source :

21 % acteur du régime des plaintes

14 % médias et promotion des CAAP

15 % partenaires du milieu / organismes communautaires

9 % notoriété / population

14 % autres

27 % indéterminé

Locataire ou tiers/représentant :

58 % locataire

42 % tiers

Âge :

Entre 55 et 69 ans : 8 %

Entre 70 et 84 ans : 55 %

+ de 85 ans : 34 %

Inconnu : 3 %

Problématiques rencontrées :

Motif autre : 12 %

Coût du loyer et des services : 43 %

Éviction : 7 %

Perte de jouissance des lieux : 18 %

Résiliation : 16 %

Respect des règlements : 4 %

Provenance des appels :

MRC	Nombre de personnes
Beauharnois-Salaberry	3
Champlain	35
Rouville	6
Haut-Richelieu	12
Haut-Saint-Laurent	1
Jardins de Napierville	1
Les Maskoutains	6
Marguerite d'Youville	3
Pierre-de-Saurel	8
De Roussillon	13
Richelieu	9
Vaudreuil-Soulanges	6
Pas d'infos	6
Nombre total de personnes	109

Annexe 3 — Résultats financiers

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - MONTÉRÉGIE RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

Page 14

	2020	2019
ANNEXE A - RÉSULTATS - PROJET PILOTE D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES DE RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS RELATIVEMENT AUX BAUX		
Produits		
Subvention - Ministère des affaires municipales et de l'habitation	137 753 \$	- \$
Subvention - Emploi-Québec	6 018	-
Revenus d'intérêts	<u>4 450</u>	<u>-</u>
	<u>148 221</u>	<u>-</u>
Charges		
Salaires et avantages sociaux	76 978	-
Achats de services	22 039	-
Représentation et concertation	2 376	-
Publicité et promotion	2 234	-
Formation	2 215	-
Papeterie et fournitures de bureau	1 826	-
Entretien et réparations	882	-
Honoraires professionnels	726	-
Services aux usagers	230	-
Télécommunications	140	-
Déplacements projet	91	-
Frais bancaires	31	-
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>379</u>	<u>-</u>
	<u>110 147</u>	<u>-</u>
	<u>38 074 \$</u>	<u>- \$</u>

Réduction de notre empreinte écologique :

Nous réduisons, réutilisons et recyclons



Bureau de Saint-Jean-sur-Richelieu

580, 1^{re} Rue, bureau 102 (coin 6^e Avenue)
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J2X 3B4

Tél. : 450 347-0670

Télec. : 450 347-2991

Numéro sans frais : 1 800 263-0670

Numéro partout au Québec : 1 877 767-2227

Courriel : caap@caapmonteregie.ca

Site Web: www.caapmonteregie.ca

Facebook:

<https://www.facebook.com/CAAPMtrgie/>

Bureau de Longueuil

Tél. : **450 928-3223**

Télec. : 450 928-3722

Bureau de Saint-Hyacinthe

Tél. : **450 252-6620**

Télec. : 450 252-6621

Point de service Salaberry-de-Valleyfield

Tél. : **450 928-3223**

(numéro du bureau de
Longueuil)

Rédaction

Jean Thouin, directeur général
Chantal Morin, adjointe administrative
Andrée Rochon, responsable RPA

Consolidation des données

Chantal Morin

Le rapport annuel 2019-2020 est disponible sur notre site Web : www.caapmonteregie.ca