



Photo : © Sylvie Morin – Collines Kékéko



Rapport annuel d'activités 2020-2021

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
CMQ	Collège des médecins du Québec
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
MEPEC	Montérégie East Partnership for the English-Speaking Community
RPA	Résidence privée pour aînés (accréditée)
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 de la directrice	4
Historique	6
Rôle et mandat du CAAP Montérégie	6
Territoire	7
Provenance de la clientèle	8
Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie	9
• Les membres.....	9
• L'assemblée générale.....	9
• Le conseil d'administration.....	10
L'équipe.....	10
Principes directeurs d'intervention	10
Orientations 2020-2021 et résultats obtenus	11
Diagramme du cheminement d'une plainte	12
Les services aux usagers	13
• Ensemble des demandes provenant des nouveaux usagers.....	13
• Nombre total de démarches de plainte.....	13
• Nombre total de services rendus au cours de l'année.....	14
• Information aux citoyens en groupe ou sur le Web.....	14
Constatations soulevées au cours de l'année	14
• Accès à un médecin de famille - Insatisfactions.....	14
• Résidences privées	14
• Centres jeunesse.....	15
Portrait de la clientèle	15
Organismes et services visés par les plaintes	16
Objets de plaintes	17
• 1. Ensemble des objets de plainte.....	17
• 2. Objets de plainte envers un médecin.....	17
Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources	18
Développement des personnes et formations	20
Contribution de la communauté	20
La visibilité du CAAP Montérégie	20
Conclusions et perspectives d'avenir	21
Les orientations 2020-2021 du CAAP Montérégie	22
Note d'humour	23
Annexe 1 - Information aux citoyens sur le Web	24
Annexe 2 - Résultats financiers	25
Rapport d'étape CAAP sur le bail	26
• Projet d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés.....	28
• Annexe 3 – Problématiques soulevées.....	32
• Annexe 4 - Résultats financiers RPA	37
Coordonnées	38

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

Mot de la présidente

Je suis impliquée au CAAP Montérégie depuis près d'une décennie.

J'ai été témoin de plusieurs changements et défis que la direction et les employés de l'organisme ont dû affronter. Je suis très fière de leurs réalisations accomplies et de leur évolution au cours de toutes ces années.

La dernière année a apporté son lot de défis; l'entrée en fonction de la nouvelle directrice, le déménagement des locaux principaux, l'embauche de nouvelles employées, la mise en place des services pour la clientèle des RPA.

Je me fais le porte-parole du conseil d'administration afin de remercier et de féliciter Mme Myriam Noiseux pour l'excellent travail accompli durant cette première année à la direction de l'organisme.

Je tiens aussi à souligner l'engagement exceptionnel des membres du conseil d'administration. Leurs différents champs d'expertise et leurs qualifications sont un atout très important pour l'organisme. Votre contribution est très appréciée. Malheureusement, nous devons accepter le départ de trois membres cette année : Guillaume Grignon Lemieux, vice-président, qui a siégé durant 8 années, Katherine Quast, trésorière, qui était avec nous depuis 4 années et Marie-Claude Pelletier, administratrice, qui complétait sa première année. Nous vous remercions pour votre engagement et nous vous souhaitons beaucoup de succès dans vos nombreux projets.



La prochaine année aura son lot de nouveaux défis. L'équipe et la direction sont prêtes à les affronter avec enthousiasme et motivation!

Jinny Robichaud
Présidente

Mot de la directrice générale

C'est avec un immense plaisir que je vous présente mon premier rapport annuel des activités qui se sont déroulées du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

La pandémie a fait son apparition quelques semaines avant mon arrivée à la barre de la direction le 1^{er} avril 2020. Fort heureusement, avant de prendre en main ce nouveau poste, j'avais été conseillère auprès des usagers au CAAP Montérégie pendant 13 ans. Donc, je connaissais très bien l'équipe et les valeurs de l'organisme.

L'équipe s'est rapidement ajustée à la situation afin de continuer de répondre aux besoins des usagers et des résidents. Comme la plupart des organismes, nous avons réorganisé nos échéanciers et le CAAP Montérégie s'est tourné vers les visioconférences.

Cette année fut pour notre organisme une année de changements. En effet, nous avons déménagé notre siège social, recruté trois nouveaux administrateurs sur notre conseil d'administration, engagé deux nouvelles conseillères, revu la politique des employés, refait notre site web, changé de base de données et avons migré dans l'infonuagique.

La pandémie de COVID-19 n'a pas diminué le nombre de demandes de la part des usagers et des résidents, au contraire. Plusieurs aînés et leurs proches ont vécu des situations difficiles liées à la pandémie, autant dans les résidences privées pour aînés, les CHSLD et les résidences intermédiaires.

Les éclosions dans les établissements et les résidences ont soulevé d'énormes lacunes concernant l'organisation des services et la qualité des soins. Malgré les nombreuses plaintes dirigées vers les commissaires, médecins examinateurs et le Protecteur du Citoyen au cours des dernières années, il a fallu un tel « tsunami » pour être entendu par le gouvernement et mettre en place des mesures afin d'améliorer l'organisation et la protection de nos aînés. Ce n'est qu'un début, il faut s'attendre encore à plusieurs changements au cours des années à venir.

Aussi, il y a eu plusieurs problèmes qui ont été soulevés avec la DPJ, le CRDI et l'accès aux médecins de famille.

Je veux remercier tous nos usagers, résidents et partenaires qui ont fait appel à notre organisme.

Depuis avril 2020, même en télétravail, nos conseillères ont informé, assisté et accompagné tout près de 1500 personnes pour les deux mandats.



C'est pour nous une grande marque de confiance. Nous aurions souhaité rencontrer des groupes en présentiel pour offrir des séances d'information, mais cela n'a pas été réalisable avec les mesures sanitaires que l'on connaît. Ce n'est que partie remise pour les mois à venir grâce à la vaccination.

Je tiens à remercier de tout cœur l'équipe du CAAP Montérégie : les conseillères qui répondent à la clientèle avec professionnalisme et empathie, ainsi que les membres du conseil d'administration, pour leur dévouement et leur confiance. J'ai la chance de travailler avec une équipe extraordinaire.

Merci à madame Andrée Rochon, responsable du mandat CAAP sur le Bail, à madame Céline Labossière, responsable aux communications, ainsi qu'à madame Chantal Morin, adjointe administrative, pour leurs contributions à ce présent rapport.

Je veux tout particulièrement remercier madame Morin, qui est en poste depuis 8 ans. Elle a été pour moi une véritable boussole lors de mon arrivée à ce poste.

Je vous remercie du fond du cœur pour votre travail et votre foi en notre organisme.

Myriam Noiseux
Directrice générale

Historique

Le CAAP a été fondé il y a 28 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 faisant 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 résidence privée 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 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 auprès du Protecteur du citoyen.

Depuis avril 2019, le CAAP est mandaté par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour :

- **Inform**er et **assister les aînés en résidence privée pour aînés** sur les droits et obligations qui découlent du bail.

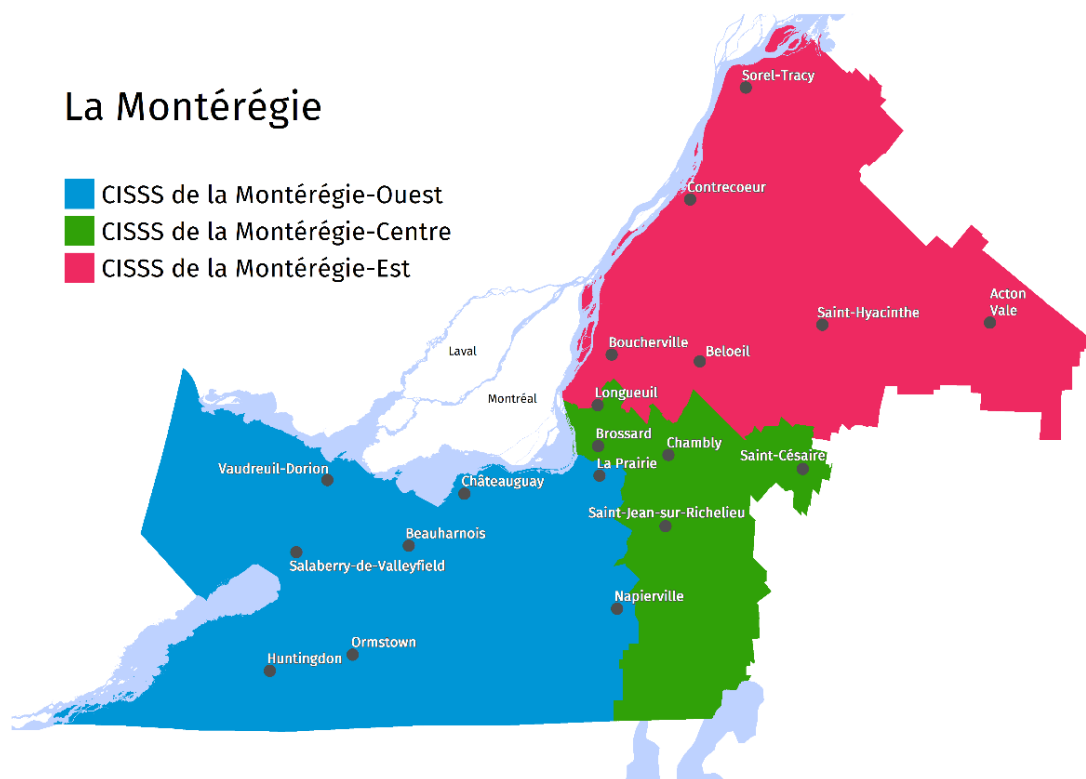
¹ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

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

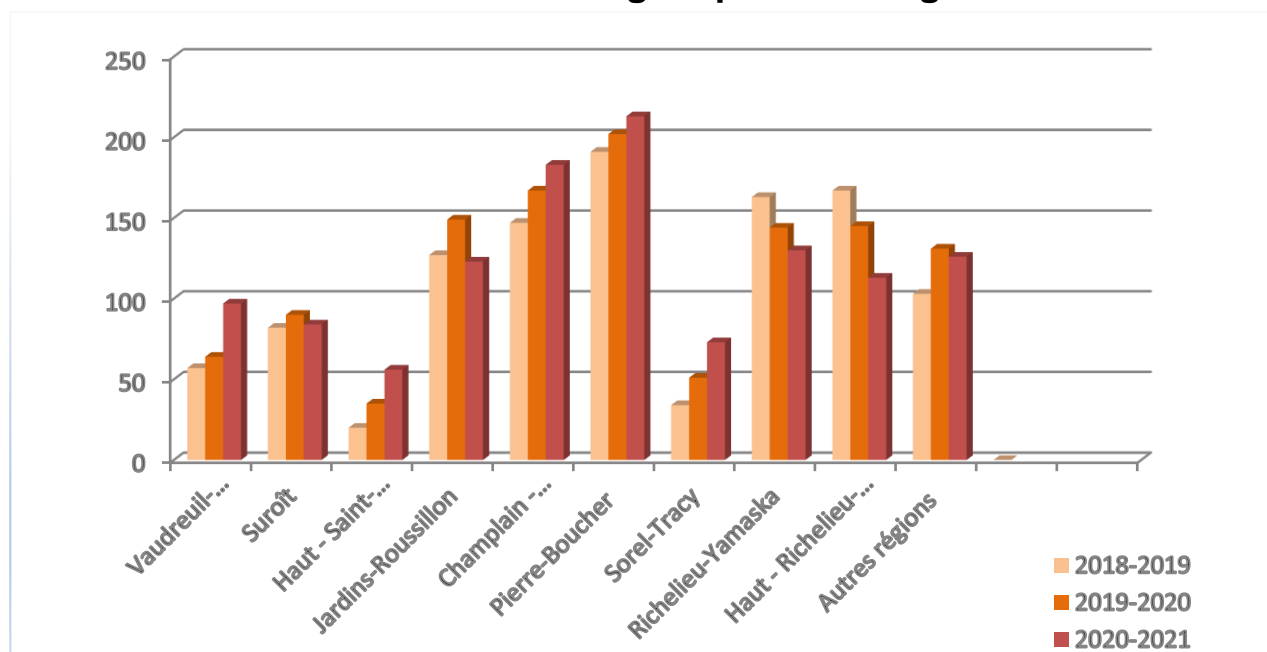
Territoire La Montérégie c'est :

- 1 426 228 habitants en 2020
- 148 municipalités, dont 18 villes-centres;
- 20 députés membres de l'Assemblée nationale;
- 220 installations de santé et de services sociaux;
- 3 Centres intégrés 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 en 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 de Sherbrooke.



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



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

Régions CSSS/CISS	2018-2019		2019-2020		2020-2021	
	Nombre d'usagers	Nombre d'usagers	Population (MSSS ³ en 2020)	Nombre d'usagers rejoins	Nombre d'usagers par 100 000 habitants	% par CISS
Vaudreuil-Soulanges	57	64	159 900	97		
Suroît	82	90	67 600	84		
Haut-St-Laurent	20	35	24 400	56		
Jardins-Roussillon	127	149	225 400	123		
CISSS Montérégie-Ouest	286	338	477 300	360	75	30
Champlain-Charles-Le Moyne	147	167	226 259	183		
Haut-Richelieu-Rouville	167	145	190 855	113		
CISSS Montérégie-Centre	314	312	417 114	296	71	25
Pierre-Boucher	191	202	258 124	213		
Richelieu-Yamaska	163	144	221 890	130		
Sorel-Tracy	34	51	51 800	73		
CISSS Montérégie-Est	388	397	531 814	416	78	35
Autres régions	103	131		126		10
Total Montérégie	1091	1178	1 426 228	1198	75	100%

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

³ Ministère de la Santé et des Services sociaux

Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie

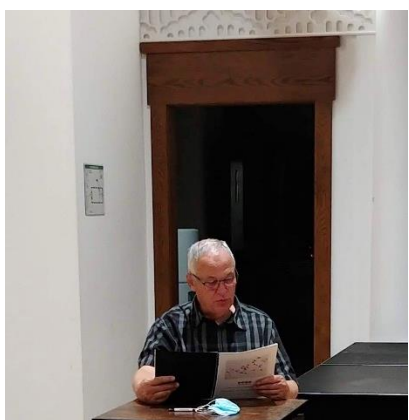
Les membres

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.

Quatorze personnes assistaient à notre assemblée générale du 22 septembre 2020.



Rapport d'activités par M. Jean Thouin



Rapport d'activités RPA par Mme Andrée Rochon

Le Conseil d'administration



De gauche à droite avant :
Mme Katherine Quast, trésorière
Mme Myriam Noiseux, directrice générale
Mme Jinny Robichaud, présidente
De gauche à droite arrière :
Mme Esther Giroux, secrétaire
Me Guillaume Grignon Lemieux, vice-président
Mme Michèle Laberge, administratrice
M. Paul St-Germain, administrateur
Mme Marie-Claude Pelletier, administratrice

Les membres du C.A. sont tous membres de la communauté et proviennent de sept municipalités. Nous avons eu dix réunions du conseil d'administration et trois réunions de deux comités :

- Comité d'évaluation de la direction
- Comité de mise en candidature pour nouveaux administrateurs.

L'équipe

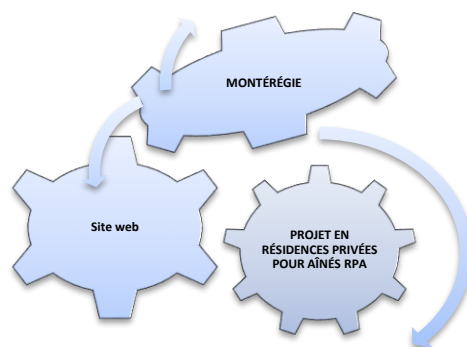


Myriam Noiseux, directrice générale
Chantal Morin, adjointe administrative
Andrée Rochon, responsable RPA
Céline Labossière, conseillère
Estephany Fernandez Suero, conseillère RPA
Francine Deneault, conseillère

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.

Orientations 2020-2021 et résultats obtenus



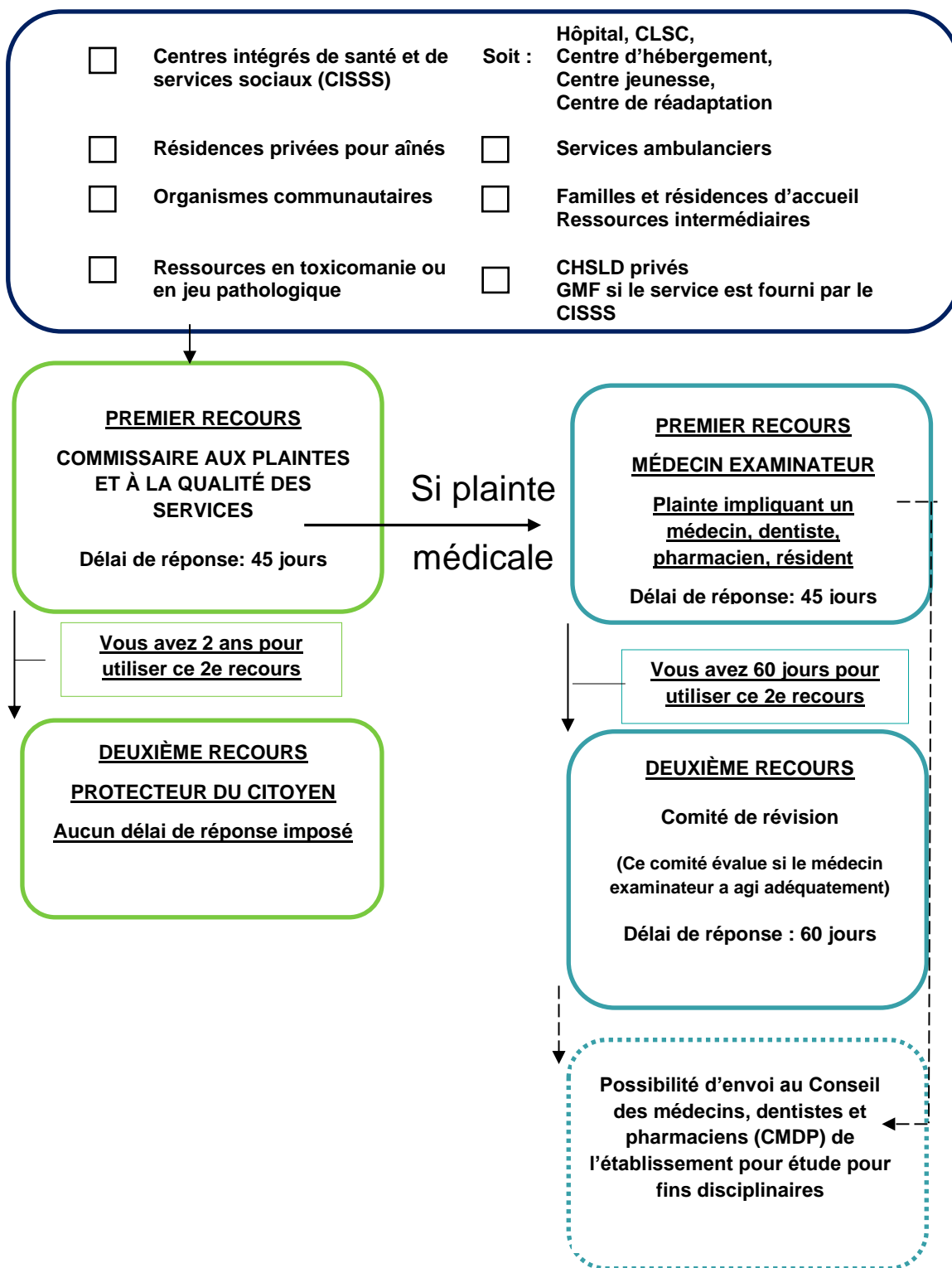
Orientations 2020-2021	Résultats obtenus
Poursuivre le service d'assistance aux locataires dans les résidences pour aînés (RPA) et renforcer la collaboration avec les partenaires locaux, régionaux et la FCAAP.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagement d'une conseillère pour soutenir la responsable afin de répondre aux résidents et pour la distribution des dépliants d'information dans les résidences; ▪ Tenue de rencontres ou de présentations publiques sur les droits dans un effort de concertation et de promotion; ▪ Distribution de 2816 guides dans les résidences; ▪ Information et assistances auprès de 361 personnes.
Accroître notre visibilité dans notre région grâce à un nouveau site Web	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lancement de notre site Web le 11 décembre 2020; ▪ Quinze articles ont été publiés sur notre site depuis son lancement.



Témoignage d'une usagère du CAAP Montérégie

« Je vous remercie encore pour votre aide! Votre gentillesse à mon égard me touche beaucoup. L'écriture de cette lettre pour moi n'a pas été facile et je me suis sentie plus forte en l'écrivant grâce à vous. »

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	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Soutien aux démarches de plaintes	278	276	225
Information-orientation ⁽¹⁾	524	656	741
Autres assistances ⁽²⁾	115	100	155
Total des nouvelles demandes ⁽³⁾	917	1032	1121

1. Les informations-orientation ont augmenté par rapport à l'an dernier. Plusieurs demandes étaient en lien avec la situation vécue de la Covid-19.
 2. Les assistances incluent 74 signalements.
 3. Il y a donc une augmentation du total des nouvelles demandes (89) pour l'année courante, ce qui signifie une augmentation d'environ 8,5 %.
- Nous avons aussi aidé des personnes avec le mandat RPA – CAAP sur le Bail. (Voir section RPA).

Services rendus

Nombre total de démarches de plainte

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Démarches de plainte*	384	412	309

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

Nombre total de services rendus au cours de l'année

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Total des services rendus aux usagers	1125	1213	1213

Information aux citoyens en groupe ou sur le Web⁴

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Séances d'information (sur demande)	4 (55 participants)	14 (587 participants)	1 (4 participants)
Kiosques d'information	4 (628 participants)	6 (1240 participants)	0 (0 participants)
Nombre de visites sur notre site Web (Voir l'annexe 1)	3 464	4 704	5 368



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.

Constatations soulevées au cours de l'année



ACCÈS À UN MÉDECIN DE FAMILLE – INSATISFACTIONS

Selon le guichet d'accès aux médecins de famille, secteur Richelieu-Yamaska, la liste d'attente a augmenté de 50 % en deux ans. Les raisons demeurent les mêmes, soit parce que plusieurs médecins prenaient leur retraite ou soit que d'autres quittaient la région.

Cette année encore, nous avons constaté une augmentation marquée des insatisfactions de la population envers leurs nouveaux médecins de famille.

En effet, si nous avons eu depuis longtemps des personnes qui déploraient le temps d'attente exhaustif pour avoir accès à ceux-ci, le CMQ doit maintenant aussi composer avec les plaintes concernant leurs membres.

Notez que les usagers critiquent rarement la compétence du professionnel. Il s'agit plutôt d'attitude désinvolte, du manque d'écoute, du manque de disponibilité pour avoir accès à un rendez-vous et de plus en plus souvent, de l'âgisme.

Il n'est pas rare de rencontrer des personnes de grand âge se confier à nous et nous dire qu'aucun médecin de famille ne veut prendre leur cas, car celles-ci sont trop demandantes et à la fois qu'elles prennent trop de temps lors des consultations. Ces aînés sont souvent des cas multi-problématiques.



RÉSIDENCES PRIVÉES

Pendant la période de pandémie, nous avons reçu de nombreux appels de la part de résidents qui habitent en résidence privée pour aînés. Des résidents recevant un minimum de services se sont sentis prisonniers dans leur appartement, souvent infantilisés par le personnel et les gestionnaires. Nous avons dirigé plusieurs usagers et leurs proches vers la commissaire aux plaintes pour des signalements et des demandes d'assistance.

⁴ Annexe 1

Nous sommes très heureux du rapport de la commission Laurent concernant la DPJ. Les nombreuses recommandations qu'il contient démontrent une volonté de changer les choses. Nous applaudissons l'intention et la volonté.

Cependant, la nomination d'un deuxième commissaire nous questionne un peu. Aura-t-il les coudées franches nécessaires pour redresser la situation qui a été laissée à l'abandon toutes ces années, ou bien, se contentera-t-il d'un pouvoir de recommandation ?

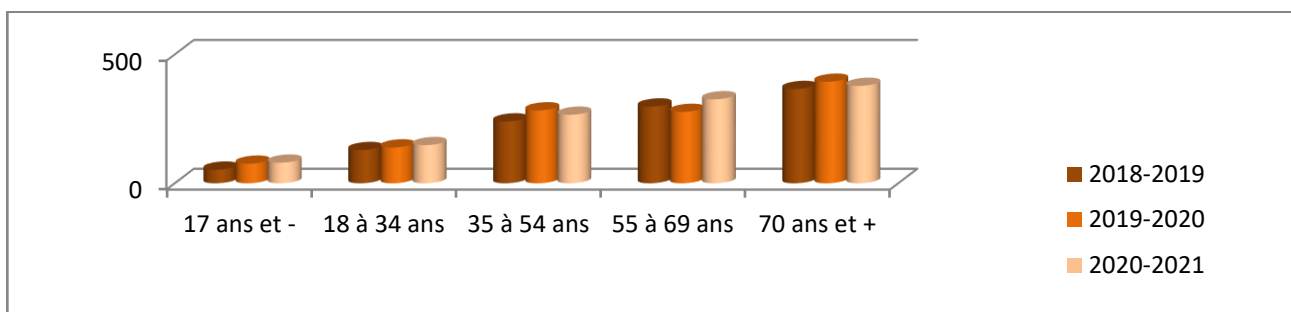
Comme mentionné dans le rapport Laurent, il faut aussi aider les parents de ces enfants qui ont besoin d'outils pour devenir de meilleurs parents. Ils n'ont pas besoin d'être jugés continuellement sur des apprentissages qu'ils n'ont pas reçus dans leur passé; au contraire, nous devons miser sur l'importance de leur offrir davantage de ressources avec les CLSC et une plus grande collaboration avec les organismes communautaires.

La pénurie de ressources humaines est récurrente au sein des centres jeunesse. Nous pensons que la publicité négative a nui à la réputation des centres jeunesse et au recrutement de personnel qualifié. Il est à notre avis primordial de donner le goût aux intervenants de postuler. Cela nécessite de redonner la confiance et d'offrir une ambiance de travail sécuritaire et plaisante. Cette situation demandera une grande ouverture d'esprit pour oser sortir des sentiers battus.

Portrait de la clientèle en santé et services sociaux

1. **Langue** : français 96 % anglais 2 % autres 2 % **Sexe** : femmes 64 % et hommes 36 %

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 ».

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
Centre hospitalier *	152	169	93	30 %
CLSC	70	66	49	16 %
CHSLD	42	37	29	9 %
Centre jeunesse	27	29	39	13 %
Centre de réadaptation	18	25	19	6 %
Résidence d'hébergement privée *	42	46	57	18 %
Organisme communautaire	13	4	7	2 %
Ressource intermédiaire	7	12	5	2 %
Ressource de type familial	2	4	1	0 %
Services préhospitaliers (ambulance)	5	11	2	1 %
Indéterminé	6	9	8	3 %
Total	384	412	309	100 %

La catégorie centre hospitalier devance de loin en pourcentage les autres catégories de plainte et est suivie de la catégorie résidence d'hébergement privée.



Témoignage d'une usagère du CAAP Montérégie

« Je vous remercie chaleureusement pour la lettre que vous avez écrite. Elle est parfaite cette lettre. Encore une fois merci. »

Objets de plainte

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

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
Accessibilité et continuité des services *	296	323	240	48 %
Aspects cliniques et professionnels *	173	198	78	16 %
Relations interpersonnelles	90	73	73	15 %
Environnement et ressources matérielles *	66	98	37	7 %
Aspects financiers	25	20	8	2 %
Droit à l'information *	7	16	28	6 %
Droit de participer aux décisions	10	9	10	2 %
Droit de donner/refuser un consentement	3	7	8	2 %
Autres droits : choix du professionnel, soins en cas d'urgence, être accompagné, accès à son dossier	10	7	11	2 %
Autres	8	10	6	0 %
Total	688	761	499	100 %

Une plainte peut comporter plusieurs objets de plainte.

Nous constatons une augmentation pour le droit à l'information et une baisse importante de l'accessibilité et continuité des services, des aspects cliniques et professionnels, de l'environnement et ressources matérielles par rapport à l'an dernier.

2. Objets de plainte envers un médecin

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
Aspects cliniques et professionnels *	66	73	25	38 %
Accessibilité et continuité des services *	52	64	23	36 %
Relations interpersonnelles	10	9	5	8 %
Droit à l'information	4	9	4	6 %
Environnement et ressources matérielles	8	5	1	2 %
Aspects financiers	4	2	1	2 %
Droit de donner/refuser un consentement	1	2	2	3 %
Droit de participer aux décisions	0	3	2	3 %
Autres droits : choix du professionnel, soins en cas d'urgence, être accompagné, accès à son dossier	1	2	1	2 %
Autres	0	0	0	0 %
Total	146	169	64	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 comme les deux années précédentes.

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources



Travailler en collaboration avec les organismes du milieu afin d'offrir un service mieux adapté et plus efficace est non seulement une des exigences du ministère, mais aussi une de nos valeurs principales. Cette approche est aussi appelée intersectorialité.

Notre mandat auprès des aînés en résidence privée pour aînés (RPA) a permis de développer de nouvelles collaborations avec des organismes du milieu.

Nous avons réussi à participer à quelques événements en présentiel et en mode virtuel au cours de la présente année, et ce, malgré le fait que le CAAP Montérégie a été limité dans l'accomplissement d'engagements divers dans le milieu dû aux restrictions imposées par le gouvernement.

Niveau local	Actions
Participer	<ul style="list-style-type: none">▪ Courte présentation à la conférence de presse virtuelle du Comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville pour le lancement des activités prévues dans le cadre de la Semaine des droits des usagers sous le thème : « Droit d'être accompagné et d'être assisté »;▪ Deux rencontres intersectorielles à Valleyfield avec CLSC, policiers et directeurs RPA;▪ Table de concertation des aînés Maskoutains : participation au comité de formation des membres;▪ Participation aux AGA du comité des usagers Haut-Richelieu-Rouville, Solidarité populaire Richelieu-Yamaska, Centre de justice de proximité, CDC du Haut-Richelieu-Rouville;▪ Dîners spontanés de la CDC du Haut-Richelieu-Rouville.

Niveau régional	Actions
Participer	<ul style="list-style-type: none">▪ Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie (TRCAM);▪ Coalisation des Tables régionales d'organismes communautaires (CTROC);▪ Rencontres de groupe avec les CDC du Haut-Richelieu et des Maskoutains;▪ Table de concertation ARC – Assistance Reference Center;▪ AGA et réunions du Health and social Services Community Network
Rencontrer et échanger	<ul style="list-style-type: none">▪ Rencontre annuelle avec les trois commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la Montérégie : Centre, Est et Ouest.

**Niveau provincial
FCAAP**

Actions

Participer et se concerter

- Participation à l'AGA de la FCAAP;
- Participation à l'AGA du CAAP Laval;
- Participation à 19 rencontres de la table des DG, formelles et informelles;
- Rencontre avec la nouvelle commissaire-conseil, Mme Dominique Charland;
- Rencontre d'organismes avec Mme Marylaine Chaussé du PSOC pour la présentation du nouveau cadre de référence;
- Participation à l'analyse organisationnelle de la FCAAP.



FCAAP – Réunion des directrices générales et des directeurs généraux



FCAAP – Formation en communication avec David Couturier

Développement des personnes et formations

Grâce au budget de formation géré par la FCAAP à Québec, nous avons bénéficié de plusieurs formations reliées à nos deux mandats et pour des volets administratifs. Plusieurs de ces formations provenaient de CDC sur notre territoire.

- Technique d'animation en Zoom (CDC)
- WordPress – site internet (P.F. Communication)
- Gestion des équipes de travail à distance
- Gestion en contexte de diversité générationnelle (Chambre de commerce)
- Les troubles de la personnalité (Association québécoise Plaidoyer-Victimes)
- Communiquer en temps de pandémie
- Communiquer avec impact
- Demande de subvention efficace
- Comprendre les états financiers (CDC)
- Rôle et responsabilité d'un C.A. (CDC)
- Responsabilité légale d'un C.A. (CDC)
- Rencontres co-développement
- L'entente entre les parties
- Nouveau Tribunal administratif du logement (TAL)
- Formation RPA : Droits des résidents
- Procuration et mandat de protection
- Autres formations anglophones (Éducaloi)

Contributions de la communauté

- Partage de notre bureau de Saint-Hyacinthe avec l'AQDR Richelieu-Yamaska;
- Médias écrits : plusieurs organismes et journaux sur le territoire ont publié nos communiqués.
- Adhésion comme membre à l'organisme MEPEC – (Partenariat de l'est de la Montérégie pour la communauté d'expression anglaise.)

La visibilité du CAAP Montérégie

Depuis novembre 2020, une de nos conseillère, madame Céline Labossière est responsable des communications. Elle gère le nouveau site Web et le Facebook du CAAP Montérégie.

Visibilité

- Lancement de notre nouveau site Web en décembre 2020;
- 29 publications régulières sur notre page Facebook;
- 5 communiqués de presse;
- Articles pour le journal Le Courrier à St-Hyacinthe – Spécial pour les organismes concernant la Covid-19 ;
- Séances d'informations virtuelles en français et en anglais;

- Plusieurs documents de la Fédération des CAAP pour la promotion du mandat CAAP sur le Bail : cartons promotionnels, bandeaux publicitaires pour site web et Facebook, vignettes, bloc-notes, signets, dépliants ;
- Distribution de guides dans plusieurs RPA ;
- Publicité radiophonique pour une période de 6 mois aux stations BOOM FM de Saint-Hyacinthe et de Saint-Jean-sur-Richelieu, ainsi qu'à la station de Châteauguay CHAI FM.

Conclusions et perspectives d'avenir

Ce que l'on peut dire, c'est que l'année 2020 – 2021 n'a pas été une année comme les autres. Nous n'avons jamais assisté à autant de réunions et de formations, et tout cela en mode virtuel. Les plateformes ZOOM et Microsoft Team se sont avérées très utiles. Nous avons tous dû nous adapter promptement pour continuer d'offrir des services à nos usagers et résidents.

Je suis très satisfaite des résultats obtenus, alors que notre organisme faisait face à beaucoup de changements. Les commentaires de la clientèle desservie ont démontré l'appréciation de notre accompagnement en cette période difficile.

Tout comme le mandat pour le régime d'examen des plaintes, le mandat CAAP sur le Bail s'est révélé très aidant pour des résidents en RPA. Plusieurs résidents souffraient d'isolement et avaient besoin d'être écoutés, informés et rassurés. Malgré les restrictions liées à la pandémie, nous avons su répondre aux demandes d'aide de plusieurs usagers et résidents. D'ailleurs, il y a quelques semaines, la loi sur le Tribunal administratif a été modifiée afin de permettre à deux résidents et plus d'une même résidence privée de déposer une plainte conjointe pour deux motifs : soit pour une diminution de loyer pour services non rendus ou pour contester la nullité d'un règlement pour motif d'ordre public. Les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ont été désignés comme organisme pour accompagner les locataires de RPA qui souhaitent être assistés pour ce processus. Conséquemment à cette annonce, nous avons reçu plusieurs appels à ce sujet.

Nous constatons que ce projet pilote devant se terminer le 31 mars 2022 est très utile pour résidents en RPA craignant les abus et ayant besoin d'être orientés dans les démarches qu'ils souhaitent faire. Nous souhaitons que ce mandat soit reconduit parce que les besoins sont très grands.

Nous reconnaissons l'importance d'être visible et de faire connaître nos services auprès de la population de la Montérégie qui couvre un très vaste territoire, puisque beaucoup de personnes ignorent l'existence de notre organisme. Lorsque la pandémie sera derrière nous, nous souhaiterions recruter une personne pour faire la promotion dans tous les organismes et résidences. C'est essentiel pour l'amélioration des conditions de vie de nos aînés, ainsi que pour tous les usagers consultant les établissements de la santé et services sociaux.

Nous croyons que la période après pandémie sera fortement occupée pour nos conseillères étant donné les nombreux délestages qui ont eu lieu dans les établissements, ainsi que l'augmentation des cas en santé mentale. À cause des mesures d'urgence obligatoires, plusieurs personnes souffrent toujours de ne pas avoir eu accès à une opération et du manque de services de leurs médecins de famille ou spécialistes.

Le CAAP Montérégie prévoit aussi pour l'année 2021 – 2022 revoir la planification stratégique que nous avons dû mettre de côté et notre plan de communication. Malgré tout, comme vous pouvez pu le constater dans ce présent rapport, nous avons réussi à faire plusieurs actions en une seule année.

Les orientations 2021-2022 du CAAP Montérégie

1. Travailler en collaboration avec la FCAAP pour la reconduction du mandat CAAP-sur-le-Bail.
2. Continuer de développer les relations avec les partenaires actuels et établir des relations en tant que nouvelle directrice du CAAP Montérégie avec les instances politiques et autres collaborateurs.

Plusieurs rencontres et travaux sont à l'échéancier au cours des semaines et des mois à venir avec la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) afin de demander une reconduction du mandat RPA. Nous souhaitons que nos services puissent être maintenus et cela sans interruption. Notre mandat CAAP sur le Bail doit se terminer au moment où plusieurs locataires auront déjà reçu leur avis d'augmentation de loyer 2022 – 2023.

En tant que nouvelle directrice, j'ai bien hâte de revoir ou de rencontrer tous nos collaborateurs et partenaires qui ont à cœur le bien-être des usagers et des résidents. Il est important pour nous d'échanger sur nos enjeux communs, parce que c'est ensemble que nous pouvons être plus forts.



Témoignage d'un usager du CAAP Montérégie

« J'aimerais vous remercier du temps et de l'attention que vous m'avez accordé aujourd'hui lors de notre entretien téléphonique. J'ai commencé à rédiger ma plainte et je vais vous l'envoyer dès qu'elle sera prête. Je vous remercie aussi pour tous vos conseils et pour les informations transmises. »

UN PEU D'HUMOUR POUR PARTAGER NOTRE AMBIANCE DE TRAVAIL

Pour compléter notre rapport annuel, nous avons décidé d'ajouter une note d'humour à une année empreinte de tristesse et d'inquiétude.

Les formations, les réunions et les rencontres en présentielle ont fait place aux visioconférences qui nous ont apporté quelques surprises dans cette nouvelle réalité du télétravail. Des petites bêtes bien sympathiques se sont présentées devant nos écrans faisant naître des fous rires, détendre l'atmosphère et enfin, nous faire rigoler. Quand nos animaux remplacent nos collègues !

*Quelle année ! J'en ai entendu des trucs !
Je me suis bien amusé....*



Myriam et Minuit



Estephany et Dalia



Andrée et Avenir



Francine et Wesson



Chantal et Zahav



Céline et Brownie



Annexe 1 — Information aux citoyens sur le Web

	2018-2019		2019-2020		2020-2021	
Visiteurs qui reviennent	3 052	88,1 %	652	13,99 %	863	16,1 %
Nouveaux visiteurs	412	11,9 %	4052	86,01 %	4505	83,9 %
Total des visiteurs	3 464	100 %	4 704	100 %	5 368	100 %

Nous constatons une hausse de nouveaux visiteurs et de visiteurs qui reviennent sur notre site Web. Le lancement de notre nouveau site Web s'est fait au mois de décembre 2020.

Parmi les 10 villes du Québec où il y a le plus grand nombre de résidents qui consultent notre site, 7 d'entre elles sont situées sur le territoire du CAAP Montérégie et représentent 38,46 % des visiteurs.

1. Montréal	836	20,55 %
2. Longueuil	575	14,13 %
3. Saint-Jean-sur-Richelieu	344	8,45 %
4. Saint-Hyacinthe	313	7,69 %
5. Not set	180	4,42 %
6. Québec	130	3,19 %
7. Châteauguay	111	2,72 %
8. Brossard	82	2,01 %
9. Sorel	79	1,94 %
10. Salaberry-de-Valleyfield	62	1,52 %



Témoignage d'un usager du CAAP Montérégie

« Je vous remercie de m'avoir conseillée. Merci mille fois de m'avoir conseillé et d'être là pour moi. »

Annexe 2 — Résultats financiers

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

RÉSULTATS

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

Page 6

	2021	2020
PRODUITS		
Subvention - Ministère de la santé et des services sociaux - Mission Globale: soutien aux organismes communautaires	345 751 \$	338 307 \$
Subvention salariale temporaire	6 176	-
Revenus d'intérêts	764	1 747
Autres revenus	<u>1 071</u>	<u>50</u>
	<u>353 762</u>	<u>340 104</u>
CHARGES D'EXPLOITATION		
Salaires et avantages sociaux	212 217	243 104
Loyers	16 489	20 546
Achats de services	14 075	5 157
Frais informatiques	10 836	9 033
Télécommunications	8 576	6 869
Fournitures de bureau et papeterie	4 443	4 891
Frais de déménagement	3 103	-
Publicité et promotion	2 077	3 000
Honoraires professionnels	2 706	3 063
Associations et cotisations	2 620	3 134
Entretien et réparations	2 409	2 571
Frais de conseil d'administration et d'assemblées	1 907	4 021
Frais de déplacement	1 449	5 969
Assurances - loyer	910	499
Assurances - responsabilité et professionnelle	718	2 035
Frais bancaires	571	574
Représentation et concertation	106	1 396
Frais de formation	(495)	736
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>3 496</u>	<u>3 124</u>
	<u>288 213</u>	<u>319 722</u>
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES D'EXPLOITATION	65 549	20 382
RÉSULTATS - PROJET PILOTE D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES DE RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS RELATIVEMENT AUX BAUX (annexe A)	<u>21 625</u>	<u>38 073</u>
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	<u>87 174 \$</u>	<u>58 455 \$</u>

Projet d'accompagnement des locataires de résidences privées

CAAP sur le Bail

Introduction

Le projet CAAP sur le Bail poursuit son envol et pour sa deuxième année a maintenu son mandat initial d'informer, aider, soutenir et accompagner les locataires de résidences privées pour aînés ayant des problèmes reliés au bail.

Nos statistiques démontrent que nos interventions ont plus que triplé en cette deuxième année de mandat. En chiffre réel et en tenant compte du fait que l'année 2019-2020 a été l'année de départ et que le service n'a été donné qu'environ huit mois, au prorata, nous atteignons tout de même près du triple en intervention individuelle.

La pandémie est certes venue déranger nos plans de distribution des guides gouvernementaux et des rencontres informatives telles que les ateliers et les participations à différents événements de visibilité, mais elle n'a certes pas ralenti les demandes d'information et d'assistance individuelles.

Avancement du projet

L'objectif du projet demeure inchangé : informer les résidents des RPA de leurs droits et obligations et les assister sur demande, dans leurs démarches visant à faire reconnaître leurs droits.

Bien que le but premier du projet, celui d'informer, s'est déroulé sans faille, nous avons remarqué qu'un bon nombre de questions étaient très spécifiques aux effets secondaires de la pandémie. Malgré tout, la majorité de nos appels concernent les augmentations de loyer. Cette année 362 personnes se sont adressées à nous pour des questions sur le bail.

Les rencontres entre partenaires se sont résumées à des rencontres par visioconférence, plusieurs locataires ont été rencontrés dans des situations des plus sécuritaires à quelques reprises. Un accompagnement a été fait au Tribunal administratif du logement, ainsi qu'un accompagnement en audience au TAL.

Nous avons relevé, dès l'implantation du projet, plusieurs problématiques résultant d'une absence de normes applicables à des situations précises en résidence pour aînés. Nous avons tenu à en faire une description non exhaustive en annexe 3 afin de démontrer à quel point nous sommes confrontés à l'absence de balises concernant certaines façons de faire.

Pandémie et actions de visibilité

Les séances de groupe, les rencontres, les rassemblements étant interdits, la pandémie a réduit notre capacité à diffuser de l'information générale concernant les droits et obligations des résidents en RPA via les canaux de communication en personne. Par contre, la pandémie a détourné nos efforts de diffusion vers une aide ponctuelle accrue pour des problématiques désormais dues à celle-ci, notamment, les restrictions multiples imposées par le gouvernement dans les RPA, l'interprétation des directives, les décès de la Covid-19 et leurs conséquences légales liées au bail, la perte des services de loisirs, ainsi que d'autres problématiques liées directement ou indirectement à la pandémie. Environ 30 % de nos cas avaient un lien direct ou indirect avec la pandémie. À la fin de notre année fiscale, comme action de visibilité, nous avons opté pour une diffusion radiophonique de messages invitant la population à nous joindre pour toute question concernant les litiges en RPA.

Embauche

Madame Estephany Fernandez Suero a remplacé au sein de l'équipe du programme RPA, madame Bernadette Pelletier partie à la retraite. Débutant à trois jours semaine, il a fallu assez rapidement augmenter ses heures de travail à 5 jours afin de palier à l'augmentation des demandes. Nous en profitons pour souhaiter une bonne retraite à Bernadette !

Distribution de la documentation

Nous avons au départ 12 500 guides à distribuer, échelonnés sur trois ans. Notre objectif du début était d'en distribuer massivement, dans les RPA et autres institutions susceptibles d'être un vecteur touchant les locataires en RPA, à 75 % dans les deux premières années du projet. La pandémie a beaucoup ralenti cette activité, car les contacts n'étaient pas possibles. Certains assouplissements et l'arrivée de la nouvelle employée, ont permis de poursuivre cette distribution. Nous sommes à rejoindre toutes les RPA de la Montérégie afin de leur offrir des guides. À date, les résultats sont bons, les RPA sont, de façon majoritaire, ouvertes à recevoir les guides destinés à leur clientèle. Pour l'année 2019-2020, nous avons 5 441 guides distribués, pour l'année 2020-2021 un total de 2 816 guides ont été distribués.

Statistiques

Nos statistiques finalisées témoignent d'un total de 362 appelants, dont 83 hommes pour 276 femmes et un couple. 170 appels n'ont nécessité aucun suivi et nous avons fait 188 assistances. Plus de 50 % de nos appels ont un lien avec les différents coûts du loyer, des services et autres coûts. Les tableaux suivants représentent les grands courants. Prenez note que les totaux ne prennent pas en ligne de compte les questions non répondues.

Âge des appelants

55 à 69 ans	16	5 %
70 à 84 ans	187	59 %
85 et plus	115	36 %
Total	318	100 %

Statuts des appelants

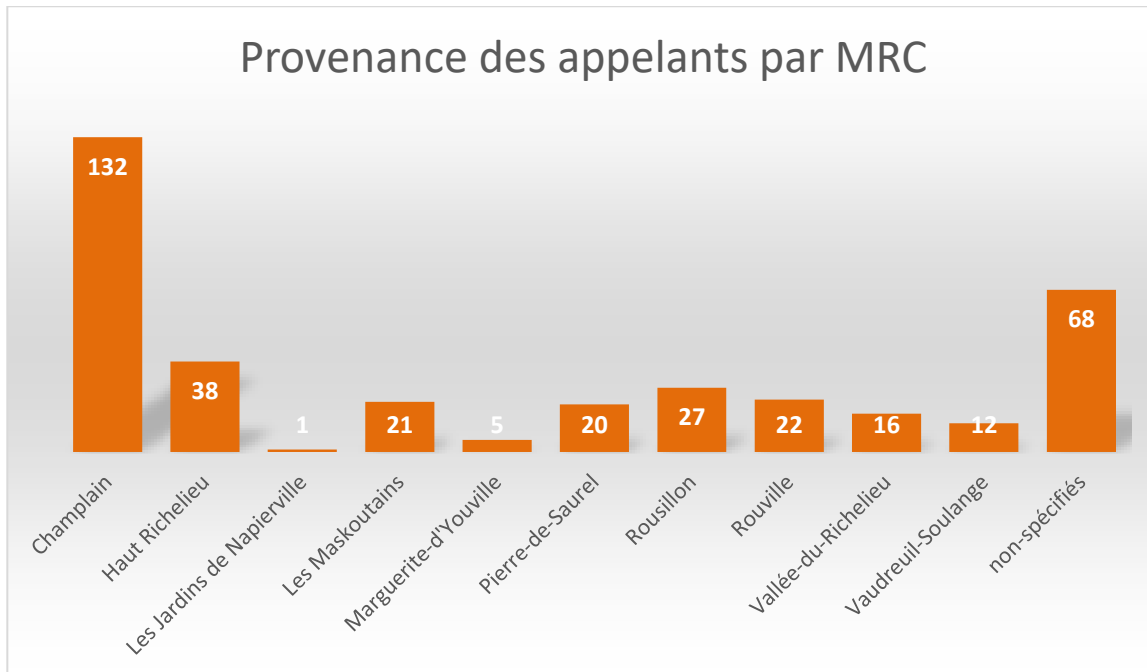
Locataires	165	52 %
Représentants	4	1 %
Tiers	148	47 %
Total	317	100 %

Motifs premiers des appels

Coûts loyers /services	200	56 %
Résiliation / éviction	75	21 %
Perte de jouissance des lieux	25	7 %
Autres	58	16 %
Total	358	100 %

Source des appels

Organisme gouv. et paragouvernemental	74	21 %
Promotion / médias	116	33 %
Notoriété / RPA	58	17 %
Autres	102	29 %
Total	350	100 %



Satisfaction de la clientèle

Nous observons que les gens ne font pas automatiquement valoir leurs droits quand ils les connaissent. Les gestes à poser peuvent représenter pour eux des efforts ou des démarches qu'ils ne sont pas prêts à faire.

Comme exemple, une personne nous ayant approchés pour un manque de chauffage dans sa salle de bain en RPA a finalement laissé tomber : elle n'a finalement pas entamé les démarches que nous lui proposons par choix. N'ayant pas d'écoute auprès du propriétaire, elle ne voulait pas cheminer à travers les étapes qu'elle devait suivre afin de régler le problème.

Un échantillon d'une trentaine de personnes a été contacté pour un suivi de satisfaction de la **première période** du projet. 47 % n'ont pas retourné nos appels et courriels. Sur les gens rejoints, 88 % étaient satisfaits de notre service et 57 % de ceux-ci ont déclarés leurs problèmes réglés, 43 % non réglés ou toujours en suspens et de ceux-ci 4 ont opté pour la solution « je déménage à la fin de mon bail ». Il est étonnant d'observer que les gens sont souvent très heureux qu'on ait mis à leur disposition tous les choix possibles, mais ne sont pas prêts à entamer des démarches; et malgré tout ils sont contents d'avoir eu le service.

Pour l'année 2020/2021, beaucoup de commentaires positifs nous ont été rapportés dont certains, reçus par notre nouvelle conseillère madame Estephany Fernandez Suero, résumant la satisfaction des gens soutenus lors de leurs démarches :

« Je me suis sentie très soutenue tout au cours de ma démarche. Vos suggestions m'ont été des plus utiles et avec votre guidance, j'ai obtenu gain de cause dans ma démarche. Notre communication soit téléphonique ou par courriel a été pertinente et sans délai. En fait je n'aurais pas su où commencer. Les liens que j'ai reçus pour faire mes recherches étaient très appropriés. »

« D'entrée de jeu, j'aimerais vous remercier pour toute l'aide que vous m'avez apportée dans ce dossier. »

« Grâce à vous, ce dossier s'est bien terminé ! De plus, je crois qu'ils seront plus réceptifs si une autre situation similaire se produit avec un de leurs résidents, ce qui me réjouit vraiment ! »

« Je n'ai pas envoyé la mise en demeure et je n'irai pas à la Régie, car j'ai eu un arrangement avec le patron de la résidence (...) et nous sommes arrivés à arranger le budget de ma mère. Tout finit bien, je suis bien contente, car j'ai travaillé fort là-dessus à essayer de trouver la solution. ... J'ai reçu une aide valable de votre part. Merci beaucoup pour votre professionnalisme et votre patience et votre savoir. »

« J'aimerais vous remercier pour l'aide apportée pour négocier la hausse de loyer de mon père. Vous m'avez fourni les outils nécessaires pour discuter avec la direction. Nous n'irons pas au tribunal puisque j'ai obtenu (...) % d'augmentation pour la partie logement et une hausse de (...) % pour la partie des services (repas, entretien ménager, préposé, infirmière, aide au bain, service de buanderie). Au départ, la hausse pour les services variait entre (...) % et (...) %. Un règlement à (...) % nous satisfait et pour cette raison nous avons accepté l'offre et évité le stress du tribunal. Merci encore pour tout. »

« Vos conseils ont été fort utiles et votre mandat est tout à fait justifié. Je recommande sa prolongation, car plusieurs problématiques relatives au bail en RPA sont malheureusement vécues par les usagers...Merci et mes salutations »

Partenariat, représentation et autres

Nous avons été actives toute l'année malgré la pandémie. Le tableau suivant illustre la somme des activités auxquelles ont participé l'équipe du CAAP sur le bail de la Montérégie.

Formation donnée	1
Formations reçues	25
Représentations / concertations	24
Représentations / concertations FCAAP	11
Rencontres locataires	11
Total	72

Notons encore ici que certains propriétaires demeurent à l'affût du désir du locataire : les services de repas et d'aide à la personne sont ajoutés ou enlevés à la guise de celui-ci lors du renouvellement. Malheureusement, ce n'est pas le cas partout et quelques locataires nous ont rapporté avoir essuyé des refus catégoriques lors de la négociation du renouvellement du bail concernant leur désir de suspendre ou d'enlever un service et ses frais.

À travers son année d'activités, les multiples interactions avec différents organismes au niveau des communications, des représentations, d'associations et partenariats, de références ou d'informations ont eu lieu grâce aux organismes suivants :

ACEF Montérégie-Est
AQDR Haut Richelieu
AQDR Richelieu-Yamaska
CISSS Montérégie – Certification
CLSC Gaston Bélanger
Les commissaires aux plaintes de la Montérégie
Comité logement Sorel
Comité logement Longueuil
FADOQ Saint-Hyacinthe
Justice de proximité Montérégie
Tables des aînés des Maskoutains
Table Régionale Concertation Aînés Montérégie

Conclusion

Avec plus de conviction encore, nous poursuivrons durant la prochaine année notre mandat avec détermination en espérant qu'il soit reconduit pour au moins trois autres années. Beaucoup serait à faire concernant l'arrimage des normes et règlements vis-à-vis les RPA avec les lois du Tribunal administratif et possiblement la loi sur la santé publique.

Une chose qui n'a pas été relevée dans nos statistiques et qui le sera durant le prochain mandat, c'est le rôle émergeant des associations de locataires en RPA qui semblent stimuler la défense des droits de tous les locataires d'une RPA. Nous aurions comme suggestion que le gouvernement les favorise afin de mieux protéger les résidents plus fragiles en résidence privée pour aînés. Comme dans le système de santé, chaque RPA devrait avoir son association de locataires ou son comité d'usagers locataires.

ANNEXE 3

PROBLÉMATIQUES SOULEVÉES

Chambres en RPA

L'article 1942 du Code civil du Québec indique qu'un propriétaire, pour le bail d'une chambre, dispose d'un délai de 10 à 20 jours avant la fin du bail pour donner son avis de modification / augmentation au locataire. Celui-ci a un mois pour répondre par une acceptation, un refus ou le non-renouvellement de son bail. Cet article était approprié pour les locataires en chambre ayant des « baux à la semaine ». Or, il n'est pas du tout adapté à la situation qui prévaut maintenant où, dans beaucoup de résidences, on offre des chambres à louer avec des contrats de bail de 12 mois. Il n'est pas plus adapté pour qui que ce soit signant un bail de chambre pour une période de 12 mois. Un préjudice défavorable est fait à l'endroit de ces locataires ; en signant un bail de 12 mois, le locataire a peu de temps, à la suite d'un refus de renouveler son bail aux nouvelles conditions, pour trouver un autre endroit où habiter et, à la fois, s'il utilise son mois de réflexion, il dépasse automatiquement son obligation de quitter à la fin de son bail.

Cet article est mésadapté aux baux de chambres de 12 mois et plusieurs situations en lien avec cette problématique nous ont été rapportées. Nous devons cependant noter ici qu'un bon nombre de propriétaires envoient leurs avis de modifications pour chambres dans les mêmes délais qu'un bail de logement, ce qui est aussi avantageux pour eux, car, de trouver un locataire très rapidement peut être difficile.

Dans le cadre du projet de loi 67, en association avec l'ACEF Montérégie-Est, Action Logement Pierre-de-Saurel, le CISSS Montérégie Est/Exécutif table de concertations des locataires « agir pour mieux vieillir » (*Le comité conditions d'habitation locataires en RPA de la Table de concertation des locataires « Agir pour mieux vieillir » de Pierre-De Saurel*), nous avons soumis un mémoire afin de sensibiliser le gouvernement à cette problématique.

Définition des services inclus au bail, des services à la personne et des services à la carte

La notion de services, de types de services ou de catégories de services n'est pas uniformisée dans la littérature concernant les baux en RPA, dans les différentes définitions incluses dans les guides gouvernementaux, ainsi que chez les différents exploitants RPA.

La certification RPA requiert des RPA qu'ils fournissent, outre le bail et l'annexe 6, une grille ou un tableau de tous les services offerts dans la résidence⁵. Cette grille ou tableau (dont un modèle est suggéré dans ce manuel) doit indiquer tous les services offerts dans la résidence, leur fréquence et

⁵ Manuel d'application Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité... page 12

l'année avec les initiales du locataire aux services qu'il désire retenir. Cet item est rarement produit par les propriétaires qui utilisent la partie 2 de l'annexe 6 pour tout service relié à la personne. L'énoncé en début de page de la partie 2 de l'annexe 6 du bail obligatoire au Québec fait référence à une « liste » pour tout services *additionnels* non inscrit dans cette section.

Ce n'est donc pas surprenant que certains exploitants utilisent le terme à la carte pour certains services à la personne (souvent appelés soins personnels) donnés de façon régulière, et de ce fait considèrent qu'ils peuvent ajuster leur coût en cours d'année. Cependant, la plupart considèrent ces frais comme faisant partie intégrante du bail et définissent les services à la carte, ceux qui sont spécifiquement occasionnels, comme les coupons pour des repas, le service de plateau et parfois de l'aide domestique sur demande.

Une définition exhaustive et uniformisée pourrait être intégrée à l'annexe 6 ou à la certification et son utilisation auprès des exploitants balisés. Cette question devient aussi parfois problématique lorsqu'un résident est transféré d'un établissement ou décède en lien avec les sommes dues.

Problématique annulation / ajout de services

Il est généralement admis qu'un locataire en RPA puisse ajouter des services offerts par la résidence selon son choix en tout temps durant l'année. Malheureusement, tel n'est pas le cas pour les services que le résident veut annuler.

Dans le guide *Signer un bail dans une résidence privée pour locataires* adressé aux locataires ou futures locataires de RPA on mentionne en page 3 : « Par contre, si vous voulez diminuer vos services après seulement quelques mois d'usage, sachez que la résidence n'est pas obligée d'accepter de le faire avant la fin du bail ». Dans le guide *Être locataire dans une résidence privée pour locataires*, aussi adressé aux résidents de RPA, on réitère presque le même énoncé en page 13 : « par contre, la résidence n'a aucune obligation d'accepter votre demande de retirer des services avant la fin de votre bail », ce qui laisse présumer qu'au renouvellement du bail le locataire peut diminuer/enlever les services qu'il avait choisis au dernier terme de son contrat de bail.

Dans le troisième guide du gouvernement, à l'intention des propriétaires / gestionnaires de RPA *Bien comprendre le bail et sa portée*, le ton n'est pas exactement le même malgré que l'énoncé puisse être interprété dans le même sens. En page 9 on peut y lire : « Si un résident demandait d'inclure de nouveaux services personnels à un bail en cours, la résidence peut accepter et ajuster le coût du loyer en conséquence. Dans le cas où le résident souhaiterait plutôt en retirer, la résidence n'est pas obligée d'accepter, mais elle peut faire preuve d'ouverture pour favoriser de bons rapports ».

Selon la jurisprudence, un locataire qui loue un logement dans tout immeuble où un type de service du genre câblodistribution ou internet est inclus au bail ne peut demander au propriétaire d'enlever ce service et de diminuer le loyer lors du renouvellement du bail parce que ce n'est pas prévu dans la loi. Dans ce cas-ci, le locataire n'a pas de choix de services, s'il ne désire pas le service, il peut ne pas l'utiliser, mais il doit le payer, car il est inclus au loyer.

Dans une RPA, outre les services spécifiés à la partie un de l'annexe 6, tel câblodistribution, internet, service de loisirs, etc., le résident doit faire un choix, ceux des services reliés à la personne (repas, aide domestique, etc.). Il doit alors évaluer parmi une panoplie de services ceux qu'il pense vouloir ou avoir besoin durant toute la durée de sa location.

L'annexe 6 devrait prévoir qu'au renouvellement, le locataire puisse enlever certains services selon ses désirs et ses capacités tels les repas, l'aide domestique et autres mentionnés dans la deuxième partie de l'annexe 6. Malgré qu'on prévoie que les capacités d'un aîné se détériorent graduellement avec le temps, il n'est pas impossible que, grâce à des problèmes de santé résolus, les capacités d'un aîné s'améliorent. Alors pourquoi devrait-il être dans l'obligation de maintenir des services désormais non nécessaires ? Ou encore, pourquoi un aîné qui jouit de ses pleines capacités ne peut décider de ne plus maintenir un service (repas, aide domestique, etc.) par choix personnel ou afin de minimiser ses coûts ?

Notons encore ici, certains propriétaires demeurent à l'affût du désir du locataire : les services de repas et d'aide à la personne sont ajoutés ou enlevés à la guise de celui-ci lors du renouvellement. Malheureusement, ce n'est pas le cas partout et quelques locataires nous ont rapporté avoir essuyé des refus catégoriques lors de la négociation du renouvellement du bail concernant leur désir de suspendre ou enlever un service et ses frais.

Problématique ANNEXE 5 de la certification

Selon la certification⁶, lorsqu'un résident est en « dépassement de l'offre de service » l'exploitant doit aviser son représentant et, avec l'autorisation de celui-ci ou du résident lui-même, aviser l'instance locale concernée. La procédure qui s'en suit semble varier d'un CLSC à l'autre. Mais de façon générale, quand un intervenant du CLSC constate l'impossibilité pour le résident de demeurer à la résidence, il cherche, mandate une instance quelconque ou supporte les proches à la recherche d'une autre résidence ou d'un CHSLD approprié. Entre-temps, il est clair que le CLSC doit fournir au résident les services essentiels au maintien de sa santé sans risque pour sa sécurité.

Dans la pratique, tous les cas qui nous ont été rapportés en lien avec l'annexe 5 n'ont pas eu lieu de cette façon. Dans certains cas, les proches étaient avisés après le transfert à l'hôpital qu'une annexe 5 avait été faite à l'endroit de leur parent et qu'il serait désormais impossible que celui-ci réintègre la résidence. Quelques proches de résidents se plaignent d'ailleurs qu'après avoir été avisés à la dernière minute ou presque du transfert de leur proche vers un centre hospitalier ou une autre institution, on leur réclame les 2 mois de loyer en avis de résiliation. Cette résiliation ne peut habituellement se faire qu'après que les divers intervenants ou proches aient trouvé un nouvel endroit.

Encore ici, il n'y a pas de pratique uniformisée d'un CLSC à l'autre et certains exploitants ne respectent pas la séquence des procédures. Toute observation d'un comportement inhabituel⁷ ou d'une perte cognitive doit être dénoncée rapidement, afin de prévenir une dégradation rapide des symptômes, ce

⁶ Manuel d'application Règlement sur les conditions d'exploitation de conformité... page 59

⁷ Manuel d'application Règlement sur les conditions d'exploitation de conformité... page 59

qui permettrait aux proches ou aux intervenants d'initier la recherche d'un nouveau gîte rapidement et d'éviter un stress indu aux aînés.

Encore ici, nous devons souligner le fait que les plaintes que nous recevons traitent des éléments discordants et non des bonnes pratiques dont nous sommes convaincus que la majorité des RPA observe.

Problématiques des ententes de service avec CLSC

Beaucoup de services d'aide à la personne offerts en RPA sont les mêmes que ceux dispensés par le CLSC aux personnes qui demeurent dans leur propre maison. Toute personne en résidence, lorsque son état le prescrit, est admissible à recevoir des services du CLSC gratuitement suivant une évaluation. Le CLSC peut aussi favoriser des ententes de services avec la résidence. Ces façons de faire sont méconnues, car certains résidents paient parfois plus de 3 000 \$ en frais de service nécessaires à leur santé.

Nous avons eu des cas de propriétaires qui, devant la contestation de certains résidents concernant leurs augmentations de loyer, offrent maintenant eux-mêmes au locataire de consulter le CLSC afin d'obtenir une entente de service les dispensant de payer ces services à la résidence. Nous pensons que de cette façon, ils anticipent une meilleure réception du locataire face à une hausse de loyer substantielle quand celle-ci est accompagnée d'une baisse du prix des services.

Fermeture de résidence, certification et loi du logement

Plusieurs cas de fermeture de résidence, à la suite d'une vente ou un changement d'affectation, nous ont été rapportés par des locataires démunis devant l'idée d'avoir à déménager, rapidement ou non, après avoir pensé que leur emménagement dans cette résidence était la dernière.

L'organisation qu'implique un déménagement non prévu et la peur de l'inconnu peuvent être très stressante, particulièrement quand la santé n'y est plus. De surcroît, les personnes qui confient beaucoup de leurs tâches à des proches vivent souvent un stress de plus et un sentiment de culpabilité, celui d'être un fardeau. Les gestionnaires ne sont souvent pas au courant d'avoir à se soumettre à des exigences de diverses sources, soit les normes de la certification et le Code civil du Québec aux articles encadrant le louage résidentiel.

Quelques cas nous ont été rapportés de résidences qui demandaient aux locataires de quitter dans des délais assez rapides (un à deux mois) parce que, par exemple, la résidence devenait une résidence pour gens non autonomes et s'ils ne quittaient pas, ils devaient payer dans peu de temps un loyer inabordable pour eux.

Selon le Code civil du Québec, un propriétaire de RPA ou de quel qu'autre immeuble doit, s'il veut changer l'affectation de son immeuble, aviser les locataires 6 mois avant la fin de leurs contrats de baux

respectifs et verser une indemnité équivalente à trois mois de loyer ainsi que des frais raisonnables de déménagement.

Dans le domaine des immeubles locatifs ordinaires, jamais un immeuble « ferme » à la suite d'une faillite. Il arrive parfois qu'un immeuble soit « fermé » par la municipalité pour des raisons diverses et à ce moment le propriétaire est tenu responsable des conséquences imposées aux locataires. Généralement, après une faillite, un immeuble peut être saisi par le créancier principal qui perçoit les loyers et assure le service aux locataires le temps de vendre l'immeuble.

Dans le cas d'une RPA, il est courant de se trouver en face d'un exploitant à qui l'immeuble n'appartient pas. S'il fait faillite, quelles sont ses obligations réelles face aux locataires ? Un propriétaire peut-il fermer la résidence et vendre l'immeuble sans avoir à verser de dommages aux résidents ? Le maintien dans les lieux n'est définitivement pas assuré ici. Rien n'est prévu au Code civil concernant ces aspects nouveaux et plus compliqués des RPA.

Retrait préautorisé

Les grands groupes de résidences pour aînés et certains autres obtiennent de leurs locataires de payer le loyer par paiements préautorisés (PPA). Cela complique la tâche de beaucoup de locataires pour qui le suivi des transactions bancaires est plus difficile, car ils n'utilisent que très peu l'internet.

Lors de conflits survenant majoritairement en fin de contrat ou lors d'une résiliation, le locataire se retrouve souvent confronté à un problème de trop payé à la résidence ; le propriétaire continue à prélever des sommes qu'il se croit autorisé à prendre et il est difficile de régler ces situations. Lors d'un refus de l'augmentation de loyer, plusieurs personnes se sont vues amputées du loyer incluant l'augmentation qu'ils avaient refusée.

Comme la plupart des banques n'accordent plus à leurs clients de restreindre le montant des paiements à un fournisseur à un montant fixe, parfois la résidence, pour des raisons que nous espérons en majorité valable, prélève des montants ajustés aux dépenses du locataire de mois en mois. Certaines plaintes faites au CAAP Montérégie faisaient état de paiements en trop prélevés par PPA.

Annexe 2 — Résultats financiers

	2021	2020
ANNEXE A - RÉSULTATS - PROJET PILOTE D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES DE RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS RELATIVEMENT AUX BAUX		
Produits		
Subvention - Ministère des affaires municipales et de l'habitation	137 753 \$	137 753 \$
Revenus d'intérêts	2 068	4 450
Subvention Salariale Temporaire	1 109	-
Subvention - Emploi-Québec	<u>(510)</u>	<u>6 018</u>
	<u>140 420</u>	<u>148 221</u>
Charges		
Salaires et avantages sociaux	83 909	76 978
Achats de services	12 027	22 039
Loyer	7 798	-
Frais informatiques	5 670	1 386
Frais de déménagement	2 327	-
Papeterie et fournitures de bureau	1 716	1 221
Publicité et promotion	1 613	2 234
Télécommunications	960	140
Honoraires professionnels	765	726
Représentation et concertation	521	2 376
Entretien et réparations	484	102
Services aux usagers	338	230
Formation	20	2 215
Déplacements projet	-	91
Frais bancaires	-	31
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>647</u>	<u>379</u>
	<u>118 795</u>	<u>110 148</u>
	<u>21 625 \$</u>	<u>38 073 \$</u>

Réduction de notre empreinte écologique :

Nous réduisons, réutilisons et recyclons



Bureau de Saint-Jean-sur-Richelieu

125, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C4

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. : 450 347-2991

Bureau de Saint-Hyacinthe

Tél. : **450 252-6620**
Télec. : 450 347-2991

Point de service Salaberry-de-Valleyfield

Tél. : **450 928-3223**
(numéro du bureau de
Longueuil)

Rédaction

Myriam Noiseux, directrice générale
Chantal Morin, adjointe administrative
Andrée Rochon, responsable RPA

Consolidation des données

Chantal Morin
Andrée Rochon

Le rapport annuel 2020-2021 est disponible sur notre site Web : www.caapmonteregie.ca