

Rapport annuel

2021-2022



Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

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

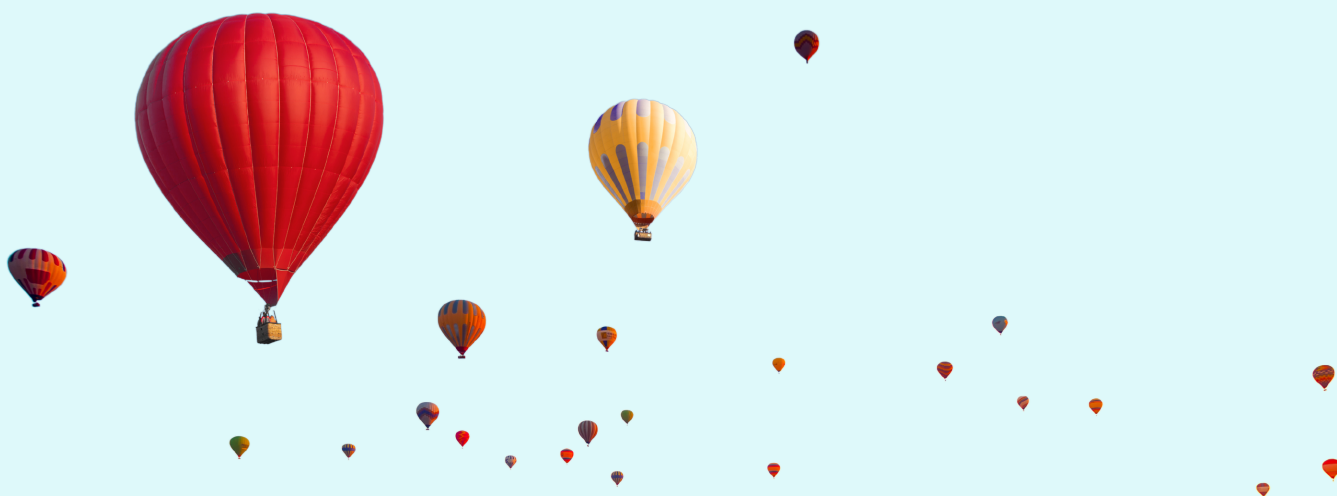




Table des matières

3	Liste des abréviations
4	Mot de la Présidente
5	Mot de la directrice générale
6	Historique
	Rôle et mandat du CAAP Montérégie
7	Territoire
8	Provenance de la clientèle
10	Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie
11	Principes directeurs d'interventions
12	Orientations 2021-2022, Résultats obtenus
13	Fonctionnement du régime d'examen des plaintes
14	Services offerts aux usagers
16	Constatations soulevées au cours de l'année
18	Portrait de la clientèle
	Organismes et services visés par les plaintes
20	Objets de plainte de nature générale et de nature médicale
21	Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources
24	Développement des personnes et formations
25	Visibilité
	Orientations 2022
26	Témoignages
27	Conclusion
28	Annexe 1

29	Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés - CAAP sur le bail
	Introduction
	Accompagnement
30	Embauche / Équipe
	Distribution de la documentation
	Demande conjointe
31	Activités
32	Exemple d'intervention nécessitant temps et recherche
	Perspectives
	Conclusion
33	Activités Caap sur le bail
34	Source de références
	Type d'accompagnement
35	Provenance des appels
36	Statut des appelants
	Sexe des appelants
	Sexe des locataires
37	Âge des résidents
	Motif principal de la demande
38	Association des locataires en RPA
39	Annexe 2
40	Réduction de notre empreinte écologique
	Adresse du CAAP Montérégie
	Rédaction
	Consolidation des données



Liste des abréviations

AMS	Association montréalaise de la surdité
APPAMM	Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale
ARC	Assistance and Referral Centre
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CAAPA	Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées et leurs proches
CCIHR	Chambre de commerce et de l'industrie du Haut-Richelieu
CDC	Corporation de développement communautaire
CDDM	Collectif de défense des droits de la Montérégie
CHSSN	Community Health and Social Services Network
CISSS	Centre intégré de services de santé et services sociaux
CMQ	Collège des médecins du Québec
CNESST	Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CU	Comité des usagers
CSSS	Centre de santé et services sociaux
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
DG	Directrice générale, directeur général
FADOQ	Fédération de l'âge d'or du Québec
FCAAP	Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
GACO	Guichet d'accès clientèle orpheline
HRR	Haut-Richelieu-Rouville
MAMH	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MEPEQ	Montérégie East Partnership for English-Speaking Community
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDC	Protecteur du citoyen
RAC	Résidence en assistance continue
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence pour âgés
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers
RQRA	Regroupement québécois des résidences pour âgés
RTF	Ressource de type familial
TAL	Tribunal administratif du logement
TRCAM	Table régionale de concertation des âgés de la Montérégie



Mot de la présidente

C'est toujours avec fierté que je suis impliquée au sein du CAAP Montérégie à titre de présidente du conseil d'administration.

Les deux dernières années ont apporté plusieurs changements et défis auxquels la direction et les employés de l'organisme ont dû s'adapter. Je suis très fière de leurs réalisations et de leur évolution au cours de toutes ces années, notamment la mise en place et la continuité des services pour la clientèle des RPA.

Je me fais la porte-parole du conseil d'administration afin de remercier et de féliciter madame Myriam Noiseux pour l'excellent travail accompli durant cette 2e 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, leur engagement personnel et leurs qualifications en font des atouts très importants pour l'organisme. Votre contribution est très appréciée. J'aimerais aussi souligner l'excellent travail de l'équipe de conseillères pour aider les gens qui viennent frapper à notre porte pour recevoir de l'aide; ce n'est pas facile pour une personne malade ou âgée de faire cette démarche et nous voulons aussi souligner leur apport. En effet, c'est grâce à eux et à leurs démarches que les choses peuvent être améliorées et que suite à un problème vécu, les droits seront désormais respectés pour les suivants.

Après 29 années, il est opportun de faire le bilan et de se tourner vers nos usagers et nos partenaires afin de s'assurer que nous répondons aux besoins de tous. Nous aimons y apporter notre contribution en collaboration avec nos partenaires de la Montérégie. Par ailleurs, nous persévérons dans notre but d'aider un plus grand nombre d'usagers, en autant que nous disposerons des ressources nécessaires. Les besoins ne manquent pas.

En terminant, j'aimerais aussi souligner l'engagement et l'excellence de notre adjointe à la direction, qui est depuis plusieurs années, une alliée importante tant pour le conseil d'administration que pour la direction et tout le personnel. Ils ont tous et toutes à cœur d'aider les usagers dans une partie importante de leur vie.

Jinny Robichaux



Mot de la directrice générale

C'est avec plaisir que je vous présente mon deuxième rapport annuel des activités qui se sont déroulées du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

Cette année encore, la pandémie s'est prolongée et est demeurée bien présente. Malgré quelques semaines de plus grande liberté, la pandémie n'avait pas dit son dernier mot. L'équipe est retournée en télétravail à plein temps. Toutefois, tous nos services se sont poursuivis sans interruption, à l'exception de quelques rencontres en présentiel. Je peux dire qu'après deux ans, nous nous sommes bien adaptés à cette nouvelle façon de travailler et de servir nos usagers et nos résidents.

Le projet pilote de trois ans, CAAP sur le bail, s'est terminé le 31 mars 2022. Je suis fière des résultats obtenus. À la fin mars, le CAAP Montérégie a accueilli avec enthousiasme la décision du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) de pérenniser le projet. Ce projet pilote s'avère une belle réalisation pour les CAAP. Nous avons démontré que ces services d'assistance et d'accompagnement étaient nécessaires afin d'aider les résidents en résidences privées pour aînés (RPA.) Nous sommes reconnaissants au ministère de nous manifester leur appui. Cette décision est un gain pour nos aînés en résidences privées qui souvent doivent se battre pour être entendus par des gestionnaires. Merci à madame Andrée Rochon et à madame Estephany Fernandez Suero pour tout le travail accompli auprès des aînés en résidences privées.

Je remercie sincèrement tous nos usagers et résidents qui ont fait appel au CAAP Montérégie, ainsi que nos partenaires pour leur précieuse collaboration.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration pour leur support, leur implication et leur confiance. Je félicite pour sa loyauté et sa confiance envers notre organisme notre présidente, madame Jinny Robichaud; elle siège au conseil d'administration depuis 10 ans.

J'ai une équipe qui croit pleinement en la mission de notre organisme. Par leur professionnalisme, leur empathie et leur écoute, les conseillères sont le CŒUR du CAAP Montérégie. En effet, madame Francine Deneault et madame Céline Labossière ont assisté dans leur démarche les usagers du régime d'examen des plaintes. Depuis deux ans, je travaille avec madame Chantal Morin, une adjointe administrative et une collaboratrice hors pair. Celle-ci est dévouée pour toute l'équipe du CAAP et très à l'écoute des usagers et des résidents.

Vous trouverez dans ce présent rapport certains témoignages reçus démontrant la satisfaction des usagers et résidents.

Cette année s'achève et je relèverai les défis d'une nouvelle saison afin de contribuer à l'épanouissement croissant du CAAP Montérégie.

Myriam Noisew

Historique

Septembre 1992	Fondation du CAAP 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 points de services ouverts à Longueuil en 2003 et à Valleyfield en 2004 (deux jours par mois)
2007	Des bureaux semi-permanents et points de services sont ouverts à Granby et Saint-Hyacinthe
Avril 2015	Fermeture du bureau de Granby à la suite de la modification administrative de la région; le bureau de Saint-Hyacinthe devient permanent
Mars 2019	Un projet pilote de trois ans est octroyé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation relativement aux locataires en résidences privées pour aînés

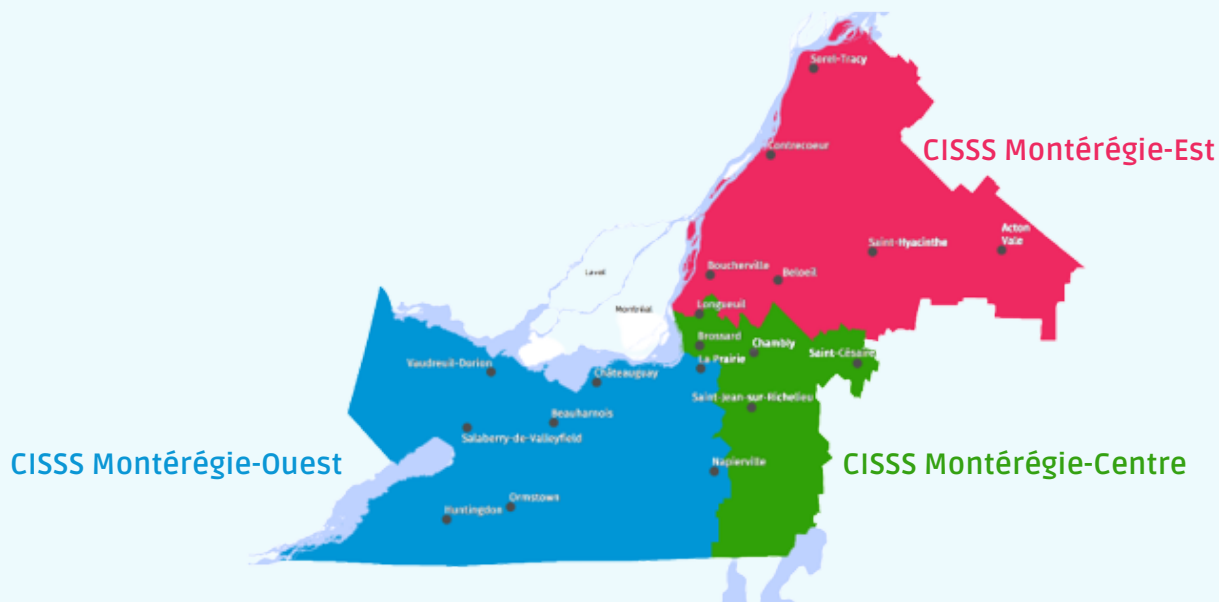
Rôle et mandat du CAAP

6

Le CAAP Montérégie est un organisme communautaire régional indépendant, mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux (1) pour :

- **informer** les usagers de leurs droits et du fonctionnement du régime d'examen des 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 informer et assister les aînés en résidence privée pour aînés sur les droits et obligations qui découlent de la *Loi sur le Tribunal administratif du logement et du Code civil du Québec*.

Territoire



1 446 486 habitants (2022)

148 municipalités dont **18** villes-centres

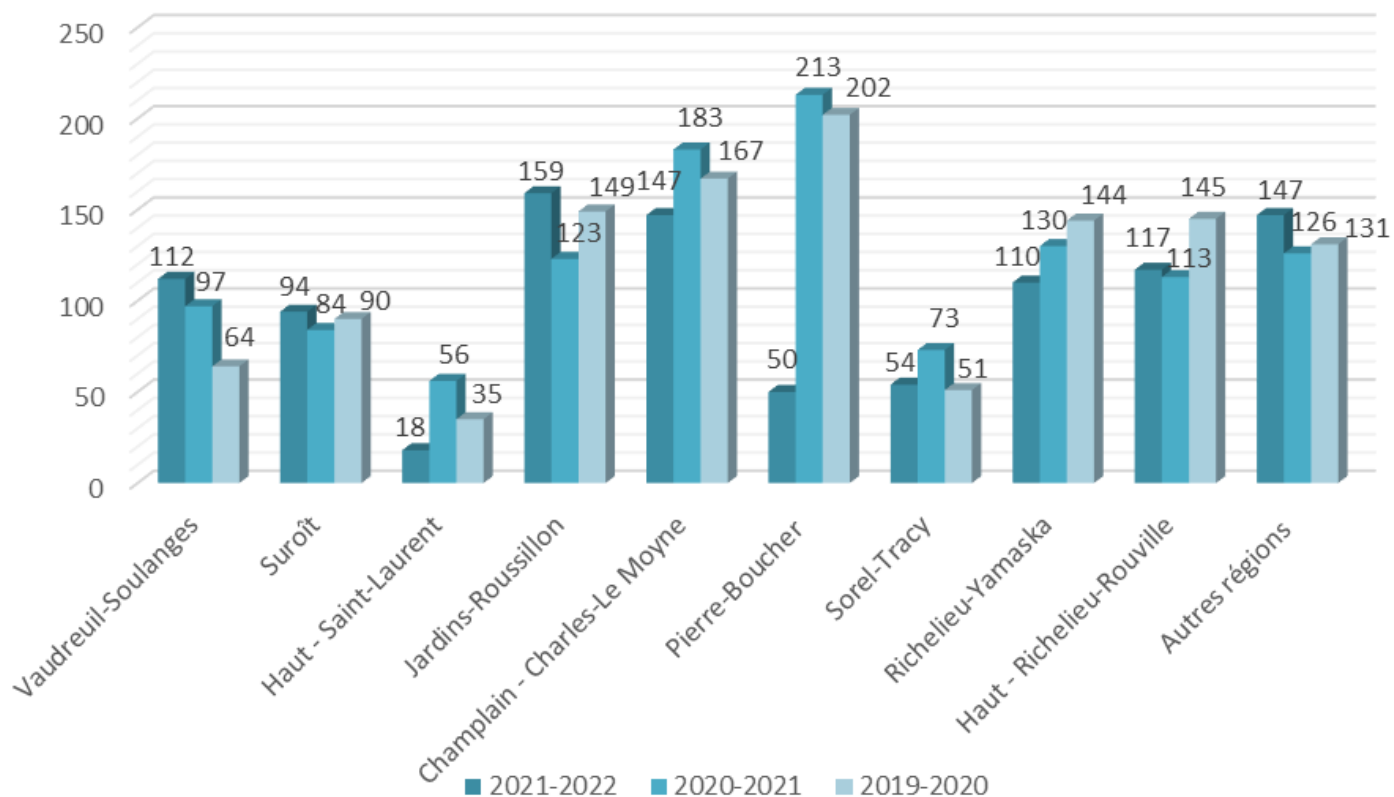
19 députés membres de l'Assemblée nationale

7

- **3** CISSS
- **8** centres hospitaliers, dont **1** centre affilié universitaire
- **11** centres de thérapies certifiés en toxicomanie et en jeu pathologique
- **17** CLSC avec 39 points de services principaux
- Des centaines de ressources familiales pour enfants et adultes
- **20 000** unités réparties dans 262 RPA accréditées
- **58** CHSLD : 43 publics et 15 privés
- **200** installations de santé et de services sociaux
- De nombreuses unités de soins en centres privés et des ressources intermédiaires
- Une trentaine de comités d'usagers
- Une quarantaine de comités de résidents

Provenance de la clientèle

Par sous-régions



8

Pour la provenance de la clientèle des aînés en RPA, vous référer à la 2e partie du rapport.

« La conseillère a été très gentille, calme et à l'écoute de ma demande. »

Provenance de la clientèle (2)

CISSS		2021-2022	2020-2021	2019-2020	Population	Usagers	
Montréal-Ouest	Vaudreuil-Soulanges	112	97	64	164 529	81 par 100 000 hab	33 % % par CISSS
	Suroît	94	84	90	69 860		
	Haut-St-Laurent	18	56	35	22 761		
	Jardins-Rousillon	159	123	149	218 358		
	Total	383	360	338	475 508		
Montréal-centre		2021-2022	2020-2021	2019-2020		63 par 100 000 hab	23 % % par CISSS
	Champlain-Charles Le Moyne	147	183	167	258 243		
	Haut-Richelieu-Rouville	117	113	145	161 956		
	Total	264	296	312	420 299		
Montréal-Est		2021-2022	2020-2021	2019-2020		68 par 100 000 hab	32 % % par CISSS
	Pierre-Boucher	213	213	202	258 124		
	Richelieu-Yamaska	110	130	144	239 892		
	Sorel-Tracy	54	73	51	52 663		
	Total	377	296	397	550 679		
	Autres régions	147	126	131			12 %
	Total Montréal	1171	1198	1178	1 446 486		100 %
						par 100 000 hab	81

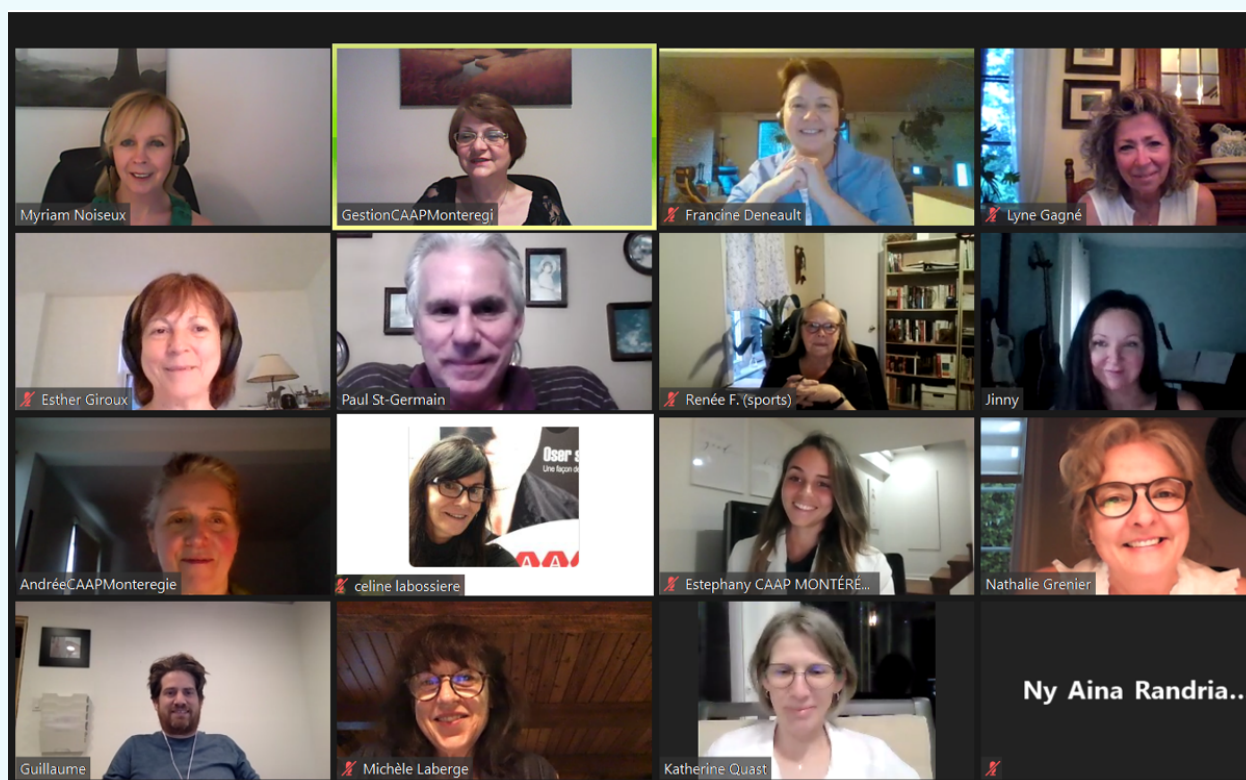
Structure démocratique et fonctionnement du CAAP

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 annuelle

Les membres sont convoqués à l'AGA par l'intermédiaire des médias sociaux et traditionnels. 16 personnes assistaient à notre AGA du 2 juin 2021.



En haut de gauche à droite - Personnes qui ont participé à l'AGA du 2 juin 2021 :

Myriam Noiseux, Chantal Morin, Francine Denault, Lyne Gagné, Esther Giroux, Paul St-Germain, Renée Flibotte, Jinny Robichaud, Andrée Rochon, Céline Labossière, Estephany Fernandez Suero, Nathalie Grenier, Guillaume Grignon Lemieux, Michèle Laberge, Katherine Quast et Ny Aina Randriamanga.

Structure démocratique et fonctionnement du CAAP (2)

Le conseil d'administration

Les membres du C.A. proviennent de la communauté.

Nous avons eu douze réunions du conseil d'administration et sept réunions de trois comités :

- Comité des règlements généraux
- Comité d'évaluation de la direction
- Comité de mise en candidature pour nouveaux administrateurs

L'équipe



De gauche à droite : Chantal Morin, adjointe administrative, Céline Labossière, conseillère, Estephany Fernandez Suero, soutien conseil RPA, Francine Deneault, conseillère, Myriam Noiseux, directrice générale et Andrée Rochon, responsable du projet RPA.

11

Principes directeurs d'intervention

Les principes directeurs d'intervention établis par le MSSS et auxquels nous adhérons sont :

- le **respect des personnes**, de leur **cheminement**, **compétence** et **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 2021-2022

Résultats obtenus



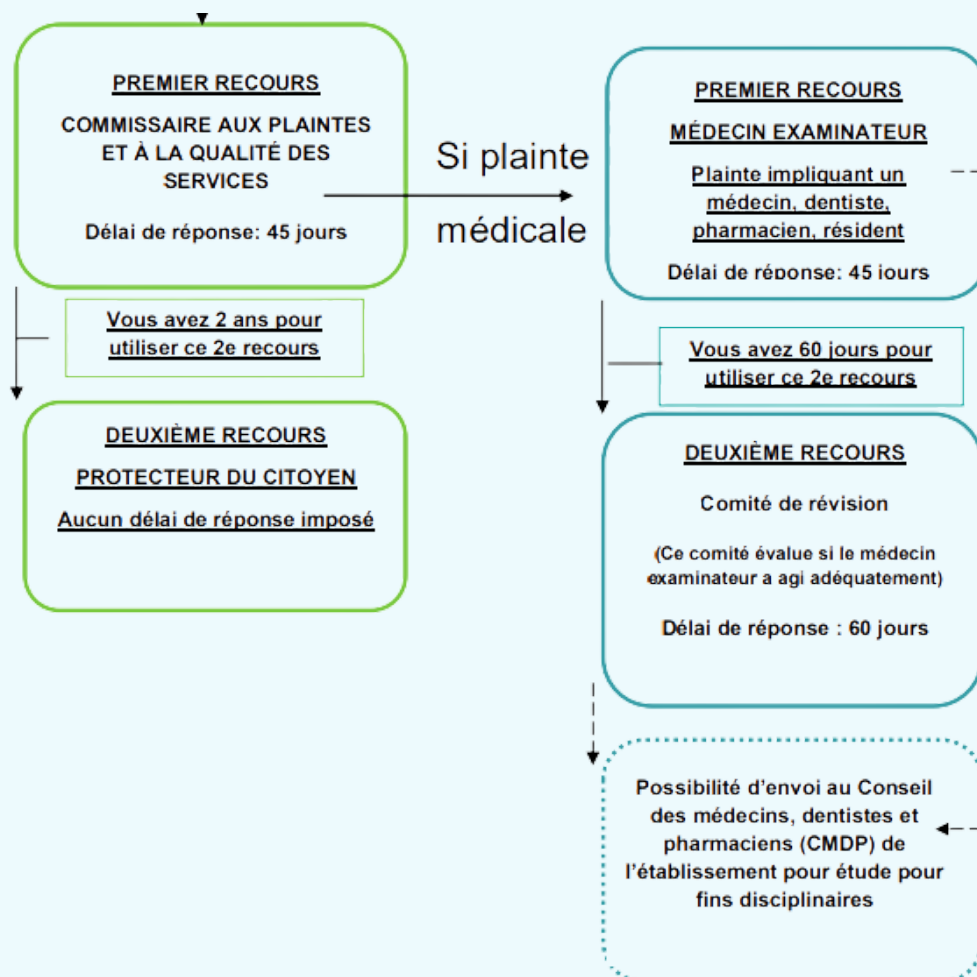
Orientations 2021-2022	Résultats obtenus
Travailler en collaboration avec la FCAAP pour la reconduction du mandat CAAP sur le bail.	- Plusieurs consultations et rencontres de DG ont eu lieu à ce sujet tout au long de l'année. - Mandat CAAP sur le bail pérennisé par le MAMH.
Continuer de développer les relations avec les partenaires actuels et d'établir des relations en tant que nouvelle directrice du CAAP Montérégie avec les instances politiques et autres collaborateurs.	- Rencontre annuelle avec les trois commissaires de la Montérégie; - Rencontre avec la coordinatrice du comité des usagers du Centre Jeunesse; - Rencontres avec des organismes communautaires; - Rencontres avec quelques partenaires politiques; - Participation à des tables de concertation et avec la CCIHR.

12

« J'ai été référé par un autre CAAP. Il est plaisant de voir que les CAAP travaillent ensemble. »

Fonctionnement du régime d'examen des plaintes

- CISSS
- CLSC
- Centres hospitaliers
- GMF si le service est fourni par le CISSS
- Centres d'hébergement de soins de longue durée
- Résidences privées pour aînés
- Centres jeunesse
- Ressources de type familial :
 - famille d'accueil
 - résidences d'accueil
- Ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique
- Ressources intermédiaires
- Services de réadaptation et d'intégration sociale (CRDITED) pour personnes ayant :
 - une déficience physique
 - une déficience intellectuelle
 - un trouble envahissant du développement ou une dépendance
 - les mères en difficulté d'adaptation
- Services de protection et de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille
- Services de transport ambulancier
- Organismes communautaires
- Toute autre personne, société ou organisme avec lesquels les établissements de santé et services sociaux collaborent.



Services offerts aux usagers

Les services offerts aux résidents en RPA sont présentés à la partie RPA (p.33)

Soutien aux démarches de plainte



- **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



- **informer** l'utilisateur de ses droits et sur le régime d'examen des plaintes;
- l'**orienter** vers les meilleures ressources. Autre assistance (soutiens-conseils) - En rapport à l'un de ses droits prévus à la loi (à l'extérieur du régime d'examen des plaintes).

14

« L'accueil de suivi a permis de répondre à certaines questions en suspens dont celle en dédommagement pour les pertes subies à la suite d'une chute et un manque de soins. Alors continuez votre mission pour mettre vos aînés en sécurité. »

« Je suis très reconnaissante d'avoir fait la rencontre de votre conseillère. J'étais tellement désespérée d'avoir perdu mon bébé. Elle a su m'accompagner et me soutenir dans ma démarche de plainte. Merci tellement! »

Services offerts aux usagers (2)

Services rendus

	2021 - 2022	2020 - 2021	2019 - 2020
Soutien aux démarches de plaintes	336	309	412
Total	1554	1213	1213

Les événements des deux dernières années ont contribué à un changement des types de demandes. Nous avons aidés d'autres personnes avec le mandat RPA - CAAP sur le bail.

	2021 - 2022	2020 - 2021	2019 - 2020
Séances d'information	2	1	14
Participants	46	4	587

	2021 - 2022	2020 - 2021	2019 - 2020
Kiosques d'information	0	0	6
Participants	0	0	1240

15



	2021 - 2022		2020 - 2021		2019 - 2020	
Visiteurs qui reviennent	1030	19 %	863	16,01 %	652	13,99 %
Nouveaux visiteurs	4933	91 %	4505	83,09 %	4052	86,01 %
Total	5963	100 %	5368	100 %	4704	100 %



	2021 - 2022
Nombre atteints	1366
Visiteurs	417
Like	28

Constatations soulevées en 2021-2021

Centre jeunesse - Rapport Laurent



La Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, sous la présidence de Mme Régine Laurent, a déposé en mai 2021 un important rapport. Une volonté certaine de changer les choses, le tout suivi de plusieurs recommandations.

Le rapport mentionne la nomination d'un commissaire au bien-être et aux droits des enfants. Un questionnement se pose : « Ce commissaire aura-t-il suffisamment de latitude pour redresser la situation qui a été laissée à l'abandon depuis longtemps ? » Aura-t-il seulement un pouvoir de recommandation ? »

Nous constatons qu'une pénurie de ressources humaines est récurrente au sein des centres jeunesse. Cette situation d'instabilité est difficile. Comment les enfants et les parents peuvent-ils créer des liens de confiance avec les intervenants qui ne sont jamais les mêmes ?

Le recrutement est tout un défi pour les gestionnaires en recherches de ressources humaines. Ils doivent offrir un cadre de travail à la fois sécuritaire et plaisant. Par ailleurs, cela exige la volonté d'intervenir pour améliorer la condition de ces enfants et parents et surtout, une grande ouverture d'esprit pour oser sortir des sentiers battus.

16

CRDITED



La prestation de services de la part du CRDI atteint un seuil critique partout dans la province et tout particulièrement en Montérégie. En effet, nous avons constaté une nette détérioration pour l'accès ou la diversification des services : augmentation des critères d'exclusion empêchant les usagers d'avoir accès aux services; diminution des heures allouées pour fréquenter un centre d'activités; manque de places pour les services d'hébergement qu'il s'agisse de RI et RTF ou RAC; temps d'attente exhaustif pour l'accès à des services de dépistage précoce en pédopsychiatrie (+ de 5 ans) ou du programme Intervention comportementale intensive (24 mois et +). On se tourne de plus en plus vers les services privés (ergothérapeute, orthopédagogue, psychologie, évaluation en pédopsychiatrie, etc.).

Les centres d'activités pour la réinsertion des jeunes de 21 ans et plus sont transformés en garderies multIClientèle. Les proches des usagers déplorent que les services d'intégration se donnent au compte-gouttes et ne sont pas adéquats, car les groupes sont trop grands et la clientèle est trop variée pour offrir des services ciblés. Dans de telles conditions, les conflits sont inévitables. Pour pallier les carences du réseau, le CRDI fait de plus en plus appel aux organismes communautaires qui ne sont pas suffisamment soutenus par les différents ministères. Nous souhaitons, dans un avenir rapproché, que ces organismes obtiennent le financement nécessaire afin d'aider les parents qui sont épuisés et à bout de ressources.

Constatations soulevées en 2021-2021 (2)

Médecin de famille vs GACO



Cette année, nous avons constaté une augmentation marquée des insatisfactions provenant des usagers envers leurs nouveaux médecins de famille. En effet, si nous avons souvent eu des usagers qui déploraient le temps d'attente exhaustif pour avoir accès aux médecins, le CMQ doit maintenant composer avec les plaintes concernant leurs membres.

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

Il n'est pas rare de rencontrer des usagers de grand âge se confier à nous, nous dire que plusieurs médecins de famille refusent de prendre leurs cas, car ils sont trop demandant et qu'ils prennent trop de temps lors des consultations. Ces aînés sont souvent des cas multiproblématiques.

« Je suis un homme de 85 ans et j'ai été bien soulagé de l'écoute de votre employée, sachez qu'il est rare aujourd'hui que l'on prête attention à nous les personnes de grand âge. Merci pour tout! »

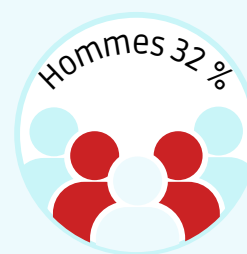
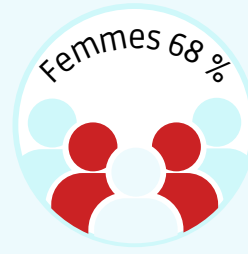
« L'appel de suivi a permis de répondre à certaines questions en suspens ; donc celle d'un dédommagement pour les pertes subies à la suite d'une chute et un manque de soin. Continuez votre mission pour mettre nos aînés en sécurité. »

Portrait de la clientèle

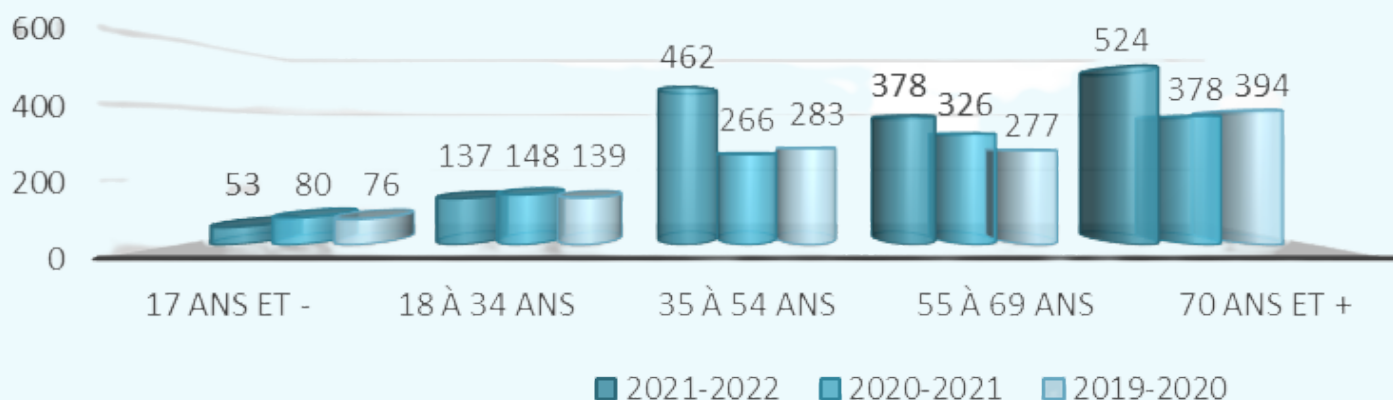
Langue de communication



Sexe

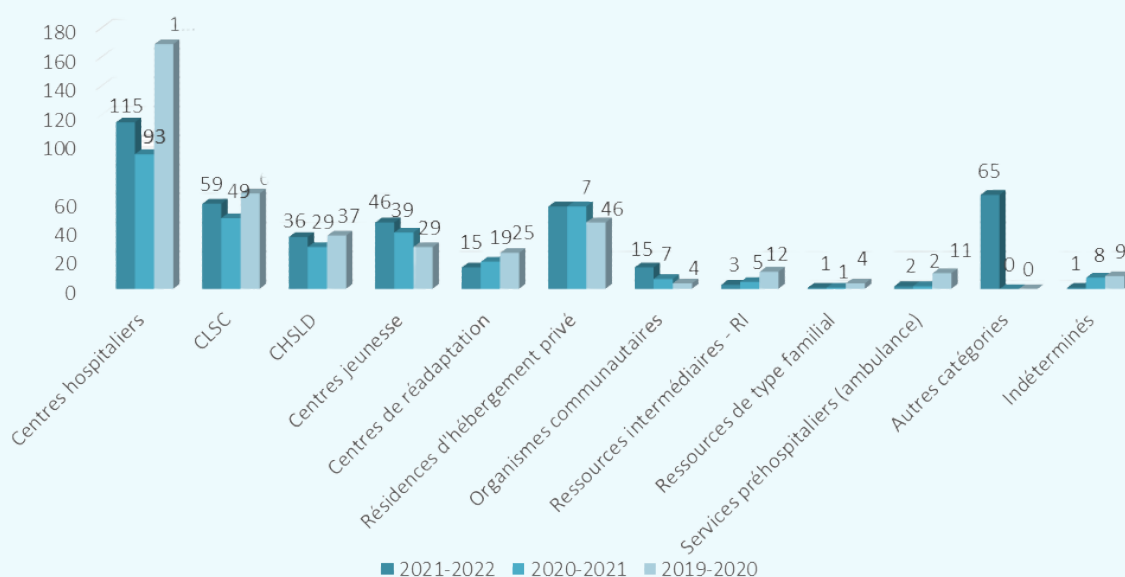


Catégories d'âge



18

Organismes et services visés par la plainte



Organismes et services visés par la plainte (2)

Centres hospitaliers	115	28 %	93	169
CLSC	59	14 %	49	66
CHSLD	36	9 %	29	37
Centres jeunesse	46	11 %	39	29
Centres de réadaptation	15	3,5 %	19	25
Résidences d'hébergement privées	57	14 %	57	46
Organismes communautaires	15	3,5 %	7	4
Ressources intermédiaires-RI	3	0,5 %	5	12
Ressources de type familial	1	0,5 %	1	4
Services préhospitaliers (ambulance)	2	0,5 %	2	11
Autres catégories	65	15 %	N/A	N/A
Indéterminé	1	0,5 %	8	9
Total	415	100 %	309	412

19

La catégorie centres hospitaliers devance de loin en pourcentage les autres catégories de plainte et est suivie de la catégorie CLSC et résidences d'hébergement privée.

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.

Objets de plainte de nature générale et de nature médicale

Ensemble des objets de plainte incluant ceux envers les médecins

Accessibilité et continuité des services	338	33 %	243	387
Aspects cliniques et professionnels	215	21 %	103	271
Relations interpersonnelles	211	21 %	78	82
Environnements et ressources matérielles	23	2 %	38	103
Aspects financiers	11	1 %	9	22
Droit à l'information	52	5 %	32	25
Droit de participer aux décisions	30	3 %	12	12
Droit de donner/refuser un consentement	13	1 %	10	9
Maltraitance (physique, psychologique, matérielle, financière, organisationnelle)	24	2 %	N/A	N/A
Autres droits	44	4 %	18	19
Autres de type médical	70	7 %	N/A	N/A
Total	1031	100 %	543	930

20

Une plainte peut comporter plusieurs objets de plainte.

Cette année, les objets de plainte de nature générale et les objets de plainte de nature médicale sont combinés dans les statistiques. Nous avons reçu 169 objets de plainte médicale il y a deux ans et 64 l'année dernière. Cette année, nous comptabilisons un total 134 objets de plainte médicale.

La catégorie de "l'Accessibilité" et de la "Continuité des services" figurent au premier plan. Les catégories "Aspects cliniques et professionnels", ainsi que "Relations interpersonnelles" suivent pour les plaintes de nature générale et médicale.

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources

Niveau local

Actions

Participer



Aux assemblées générales annuelles des organismes suivants :

- AQDR du Haut-Richelieu
- ARC
- Carrefour Groupe populaire
- Comité des usagers Champlain Charles-Le Moyne
- CDC Acton Vale
- CDC du Haut-Richelieu-Rouville
- CDC de Longueuil
- CDC des Maskoutains
- Foyer Saint-Antoine
- MEPEQ
- OUR Harbour
- Solidarité populaire Richelieu-Yamaska

À diverses rencontres :

- AQDR Richelieu-Rouville : conférences et dîners-rencontres
- Chambre de commerce et de l'industrie du Haut-Richelieu
- CDC Haut-Richelieu-Rouville : dîners spontanés
- CDC des Maskoutains
- Toast populaire de Saint-Hyacinthe



De gauche à droite : madame Nathalie Brodeur, coordonnatrice aux activités du CCIHR et madame Myriam Noiseux, directrice générale du CAAP Montérégie

21

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources (2)



Niveau régional	Actions
Participer	• AGA et réunions du Health and Social services Community Network • Aux rencontres électorales des municipalités, députés et organismes et députés provinciaux et fédéraux du CDC du Haut-Richelieu-Rouville • Table des aînés Maskoutaine : journée maltraitance • Table de concertation - Assistance and Referral Centre (ARC) • Table de concertation - Comité de vigilance de Valleyfield • Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie (TRCAM)
Rencontrer et échanger	• Avec les trois commissaires aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie (Est, Ouest et Centre) • CAAPA Valleyfield • Comité des résidents de l'Hôtel-Dieu de Saint-Hyacinthe • Comité des résidents de Valleyfield • Comité des résidents Tour Singer • Comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie-Est • GREGES - Centre de recherche en gérontologie • Représentante des organismes de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu

Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources (3)

Niveau provincial FCAAP	Actions
Participer et se concerter	• AGA de la FCAAP • AGE de la FCAAP • Colloque Le Point - Pour le mieux-être des CAAP à Trois-Rivières • Participation à l'analyse organisationnelle de la FCAAP • Rencontres de codéveloppement • 19 rencontres de la table des DG, formelles et informelles • Rencontre des directeurs régionaux : réflexions stratégiques • Rencontre pour le renouvellement du mandat RPA avec le MAMH • Réunion des règlements généraux



De gauche à droite - Colloque Mieux-être des aînés : madame Nathalie Dubois, directrice de la FCAAP et madame Myriam Noisieux, directrice générale du CAAP Montérégie

Développement des personnes et formations

ALT Informatique

- Office 365
- Gestion de la documentation

APPAMM de la Rive-Sud

- Démystifier le trouble de la personnalité limite

AQDR du Haut-Richelieu-Rouville

- Procurations générales et financières
- Le mandat en cas d'incapacité
- Diabète type

ARC

- Women's Health

FCAAP

- CAAPteur
- Optimisation des séances d'information
- Demandes conjointes
- Rencontres de codéveloppement
- TRIMA : intelligence émotionnelle
- Sensibilisation aux réalités autochtones

Ordre des conseillers en ressources humaines

- Santé organisationnelle des employés
- Organisation du travail hybride

Rédactia

- Rédigez clair, rédigez beau et rédigez vite

CAAP Laval

- Atelier : protection des renseignements personnels

Carrefour des ressources humaines

- Vaccination : défi en ressources humaines

CCIHR

- Comment perdre son employé en 10 semaines

CDC Longueuil

- Intervenir adéquatement : conflits d'employés

CDC des Maskoutains

- Représentations publiques et politiques
- Plan de communication OBNI (Synor)

La Puce informatique

- Microsoft 365
- Microsoft forms
- Microsoft Teams : les bases
- Télétravail et Microsoft 365
- SharePoint et OneDrive
- Gérer efficacement les communications et les outils de promotion
- Créer du contenu engageant sur les réseaux sociaux
- Médias sociaux : 5 conseils pour mieux les utiliser
- Les bases de la publicité sur Facebook
- CANVA

Centre communautaire le Trait d'Union

- Cours d'anglais

CEGEP Saint-Jean-sur-Richelieu

- Gestion de projets et MS projet
- Concevoir des formations virtuelles
- Excel

CISSS de la Montérégie-Centre

- Rôle et fonction de gestionnaire d'un OSBL
- Atelier de leadership et communication

Santinel

- Secourisme en milieu de travail

Secrétariat des aînés Montérégie

- Contrer la maltraitance envers les aînés

Synor

- Cadre de gouvernance éthique pour les OBNI : les 5 étapes à franchir
- Gestion hybride
- Optimiser vos rapports annuels

TOTEM

- Atelier de formation Team Building

Développement des personnes et formations (2)

CNESST

- Nouvelle réglementation pour le 6 avril 2022

Curateur public

- Tout savoir sur le mandat de protection
- Tout savoir sur la tutelle
- Mieux protéger : tout savoir sur l'évolution des personnes en situation de vulnérabilité

Éducaloi

- Advanced Medical Directives

Omicron

- Impact dans le milieu de travail

RPCU

- Réaffirmer les 12 droits des usagers

Santé publique CISSSMC

- PVI : Fracture numérique chez les aînés

TAL

- Le paiement de loyer
- Penser la location autrement
- La colocation

UQTR - Labo de psychologie sociale

- Aliénation parentale : qui sont ces familles et comment interviennent les professionnels

Visibilité du CAAP Montérégie

- 39 publications régulières sur notre page Facebook;
- 6 communiqués de presse, dont un pour la FADOQ Richelieu-Yamaska;
- 1 Publication d'un vidéo anglophone, collaboration avec ARC Assistance and Referral Centre;
- 10 chroniques radiophoniques podcast FM103,3 et rediffusées sur Facebook;
- Publication de deux témoignages par l'entremise de la CDC dans Le Canada Français;
- Séances d'informations en français et en anglais;
- Distribution de plusieurs documents de la Fédération des CAAP pour la promotion du mandat CAAP sur le bail;
- Distribution de dépliants du CAAP Montérégie, régime d'examen des plaintes;
- Publicité radiophonique sur la station BOOMFM de Saint-Hyacinthe, Saint-Jean-sur-Richelieu et Châteauguay CHAI FM;
- Article de Valérie Legault à la suite de l'AGA 2020 – 2021 dans le Canada Français.

25

Orientations 2022 - 2023

- Continuer de développer le mandat CAAP sur le bail.
- Augmenter notre visibilité auprès de la population anglophone de la Montérégie.

Témoignages

Faire la différence!



« Étant la doyenne, on me pose la question sur la motivation qui me pousse à rester. Si je suis là, c'est grâce à vous! C'est le contact humain qui est le moteur de ma vie. Si la plainte est un outil de changement, votre vécu, vos expériences de vie, vos joies et vos peines que vous me confiez, je les reçois comme un cadeau. Je vous remercie chers usagers! »

Francine Deneault,
conseillère

« Mon fils, Olivier, est atteint de paralysie cérébrale et d'encéphalopathie. En mars 2021, il a dû être transféré en CHSLD parce qu'il n'y avait pas d'endroit pour l'accueillir.

Alors, j'ai décidé de porter plainte et quelque temps après, Olivier a été transféré dans une ressource pour jeunes adultes polyhandicapés de ma région.

Je me suis sentie comprise et soutenue par la conseillère du CAAP Montérégie.

Merci pour l'aide reçue! »

26

Les témoignages ci-dessus ont paru dans le cahier spécial du journal le Le Canada Français les 23 décembre et 30 décembre 2021.

« J'avoue que je ne savais pas vraiment par quoi commencer. la conseillère m'a donné un coup de pouce et la confiance nécessaire pour mener ma plainte à terme. »

« J'ai été bien dirigé; le médecin examinateur a fait un travail remarquable avec mon psychiatre et j'ai retrouvé la confiance. »



Conclusion et perspectives

C'est une « crise » mondiale que nous venons tous de vivre, mais cela a aussi été une opportunité de changer nos façons de faire, ce qui s'avère positif pour un organisme existant depuis presque trois décennies.

Les activités de visibilité ont été reportées, tout comme en 2020, mais plusieurs rencontres avec nos partenaires ont été maintenues par d'autres moyens technologiques. Comme outils de promotion, nous nous sommes tournées vers de la publicité radiophonique sur le territoire de la Montérégie. À l'hiver 2021-2022, 9 chroniques concernant le mandat CAAP sur le bail ont été diffusées à la station FM 103,3. En février 2022, de la publicité a été diffusée par les deux stations de BOOM-FM, couvrant les régions de Saint-Hyacinthe et de Saint-Jean-sur-Richelieu, pour le mandat du régime d'examen des plaintes. Ces publicités ont contribué à faire connaître le CAAP Montérégie et plusieurs usagers et résidents nous ont contactés.

Grâce à la bonne nouvelle concernant la pérennisation du mandat CAAP sur le bail, nous continuerons de faire connaître ce service, tout comme nos services d'accompagnement aux plaintes. Lorsqu'il s'agit d'aide auprès des aînés, il arrive souvent que ces deux demandes se complètent.

Nos rencontres annuelles avec les trois commissaires aux plaintes du territoire ont pour but d'échanger de l'information afin de mieux desservir les usagers de la Montérégie. Avec l'arrivée prochaine de l'Hôpital de Vaudreuil-Soulanges en Montérégie-Ouest qui regroupe une bonne partie de clientèle allophone, nous mettrons l'accent dans cette région sur l'augmentation de notre visibilité auprès de la clientèle anglophone. Nous sommes déjà membres de deux organismes anglophones : ARC à Greenfield Park et Partenariat à la population d'expression anglaise de la Montérégie-Est (MEPEC).

27

Comme tous les acteurs travaillant en santé et services sociaux, nous commençons à peine à mesurer toutes les répercussions de la pandémie. Ce que nous savons, c'est que beaucoup de gens ont souffert et souffrent toujours des mesures qui ont été imposées, du délestage et des coupures de services dans les établissements. La santé mentale de milliers de personnes a été fragilisée et nous pensons tous que cela ne va pas s'améliorer avec la pénurie de ressources humaines et les difficultés d'accès à un médecin de famille. Nous l'avons constaté lors de plusieurs soutiens-conseils et accompagnements de nos usagers et résidents.

Le gouvernement a la volonté d'agir par une refonte du réseau de la santé. Un plan a été déposé à la fin mars. Il y a beaucoup de choses à revoir afin d'améliorer l'efficacité du réseau de la santé et la qualité des soins et des services sociaux. Ce sont des décisions très importantes qui touchent toute la population, car la santé, c'est prioritaire pour tous.

Nous envisageons de rencontrer nos collaborateurs, organismes, comité d'usagers, de résidents et partenaires politiques. En cette année électorale, c'est un très bon moment pour échanger, car nous avons tous à cœur le bien-être des usagers et des résidents. Il est encore temps de nous positionner sur nos enjeux communs : c'est ensemble que nous sommes plus forts.

Le CAAP Montérégie célébrera ses 30 ans d'existence en 2023. Nous avons beaucoup à faire pour l'année à venir !

Annexe 1

Résultats financiers

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2022

	2022	2021
ANNEXE A - MISSION GLOBALE		
PRODUITS		
Subvention - Ministère de la santé et des services sociaux - Mission Globale: soutien aux organismes communautaires	351 282 \$	345 748 \$
Revenus d'intérêts	689	764
Autres revenus	264	1 071
Subvention salariale temporaire	-	6 176
	<u>352 235</u>	<u>353 759</u>
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	248 552	212 217
Loyers	15 272	16 489
Frais informatiques	10 371	10 836
Publicité et promotion	8 671	2 077
Télécommunications	7 045	8 576
Achats de services	6 623	14 075
Fournitures de bureau et papeterie	5 902	4 443
Honoraires professionnels	3 570	2 706
Associations et cotisations	2 815	2 620
Frais de formation	2 770	(495)
Frais de déplacement	1 733	1 449
Frais de conseil d'administration et d'assemblées	1 007	1 907
Assurances - loyer	953	910
Représentation et concertation	873	106
Assurances - responsabilité et professionnelle	752	718
Frais bancaires	537	571
Entretien et réparations	355	2 409
Frais de déménagement	-	3 103
Amortissement des immobilisations corporelles	4 393	3 496
	<u>322 194</u>	<u>288 213</u>
Excédent des produits sur les charges	<u>30 041 \$</u>	<u>65 546 \$</u>



Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

CAAP SUR LE BAIL

Introduction

C'est avec fierté qu'au bout de trois ans d'activité, nous pouvons affirmer que ce projet est un succès et que sa pérennité, maintenant assurée, est nécessaire pour les aînés en RPA. Ce rapport nous permet de constater le chemin parcouru et les défis qui nous attendent.

Nos statistiques demeurent stables. Cette année, le nombre total de cas est de 350 comparativement à l'année dernière où il était de 362. Nous réalisons que notre rôle est très apprécié par les demandeurs. Nos sondages démontrent que la très grande majorité des demandeurs de services sont très satisfaits.

La pandémie a encore, durant la période visée par ce rapport, affecté nos actions et nos interventions. L'année a été de nouveau marquée par des restrictions et des permissions mouvantes qui ont modulé nos actions et nos comportements avec nos usagers. Le début de l'année 2022 a offert beaucoup d'ouvertures parce que les mesures sanitaires ont été assouplies. Par contre, nous entrevoyons le futur avec optimisme. Nous avons d'ailleurs, en 2021-2022, rencontré beaucoup plus d'usagers que l'année 2020-2021. Malgré tout, nous sommes demeurées vigilantes et avons observé les normes sanitaires en vigueur.

Nous voyons encore beaucoup de personnes qui auraient avantage à poursuivre des démarches au Tribunal administratif du logement afin de faire respecter leurs droits. La crainte de représailles demeure un enjeu majeur, le désir de ne pas faire de vagues et le manque d'énergie pour entreprendre des démarches fastidieuses sont autant d'embûches.

Certaines des problématiques soulevées dans notre rapport 2020-2021 demeurent des enjeux : le statut des chambres en RPA, la définition uniformisée des types de services au bail, l'annulation/ajout de services, l'annexe 5 de la certification, les ententes de services avec les CLSC, les fermetures de résidences et les retraits préautorisés. À cela, nous ajoutons cette année le changement de statut de résidence, la modification de la catégorie de résidence et les demandes conjointes.

Accompagnement

Notre but premier est d'informer toutes les personnes qui s'adressent à nous pour un problème relié au bail en résidence privée pour aînés. Durant la période visée de ce rapport, l'accompagnement a été nécessaire dans une proportion de 58 % versus 42 % où l'intervention est demeurée informative. Pour certains cas plus complexes, nous rencontrons les gens à deux intervenantes afin d'avoir un échange plus constructif et apporter des solutions plus variées et visualiser les choses d'un plus grand angle. Nous avons aussi accompagné certains groupes de locataires, principalement pour des demandes conjointes.



Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

CAAP SUR LE BAIL

Encore cette année, la majorité de nos cas concernent les augmentations de loyer et les frais de service. Les problématiques de résiliation de bail ont été plus fréquentes.

➤ **Embauche / Équipe**

Notre équipe CAAP sur le Bail est actuellement constituée de deux personnes. Au cours de la période visée par le présent rapport, nous avons déployé beaucoup d'efforts sur l'embauche d'une troisième personne afin, principalement, de faire la distribution des guides du gouvernement du Québec et de sonder la satisfaction de nos utilisateurs. Après plusieurs mois de recherche nous avons finalement embauché, en septembre 2021, une personne affectée à ces tâches. Nous saluons toutes les énergies qu'a su déployer Stéphanie et lui souhaitons beaucoup de succès, car nous avons apprécié son apport.

➤ **Distribution de la documentation**

La distribution des deux publications du gouvernement du Québec soit le guide « Signer un bail dans une résidence privée pour aînés » et « Être locataire dans une résidence privée pour aînés » a poursuivi son chemin. Pour l'année 2021-2022, c'est 5 744 guides qui ont été distribués dans un bon nombre de résidences et dans les endroits stratégiques en lien avec les aînés. Au total, nous avons maintenant distribué 14 001 guides.

➤ **Demande conjointe**

Depuis le 24 mars 2021, à la suite de l'adoption du projet de loi omnibus no 67, deux locataires ou plus d'une même résidence privée pour aînés peuvent, en certaines circonstances, se regrouper pour introduire une demande conjointe devant le TAL. Ce droit instauré en pleine pandémie, période durant laquelle maints locataires au Québec ont été privés de services de loisirs et autres, a permis à certains aînés de différentes résidences de se regrouper et d'inscrire au TAL des demandes de remboursement pour des loisirs payés, inclus au bail, mais non offerts. Un constat majeur doit être soulevé ici : l'accueil d'un nouveau droit devant les tribunaux amène son lot de questionnements, de procédures, d'ajustements et d'adaptation. Nous avons constaté que les procédures des différentes audiences préliminaires et de gestion varient. Le fait qu'un nombre important de dossiers (dont plus du tiers en Montérégie) pour ce type de demande met lourdement à l'épreuve ce système.

30



Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

CAAP SUR LE BAIL

Nous allons continuer de supporter les groupes que nous accompagnons, cheminer avec eux, et nous approprier ce processus de demandes beaucoup plus complexe que la normale.

Activités

Nos activités sont compilées dans un tableau, mais nous devons souligner quelques contributions peu ordinaires lors de l'exercice 2020 - 2021. Nous avons participé au « Visual Fair » de la table de concertation ARC grâce à la production d'une capsule vidéo en anglais pour la promotion de notre organisme. Des capsules radio ont aussi été produites et diffusées, notamment aux stations de radio Boom FM et FM 103,3 et nous avons réalisé des entrevues téléphoniques avec cette dernière sur des sujets variés concernant les droits des résidents en RPA.

Nous avons maintenu une participation au sein de la TRCAM et du Comité de vigilance de Valleyfield composé des organismes le CAAPA de Valleyfield et le Comité logement de Valleyfield. Nous avons, de façon ponctuelle, participé à des rencontres et des activités de concertation dans le milieu communautaire.

Finalement, nous avons cette année donné six ateliers sur les droits et obligations des locataires en résidence privée pour aînés.

Nous nous sommes concertés ou avons collaboré, de près ou de loin, avec plusieurs organismes cette année, soit :

- AQDR Haut-Richelieu
- AQDR Richelieu-Yamaska
- CAAPA Valleyfield
- CISSS Montérégie – Certification
- Comité Logemen'mêle
- Comité logement Montérégie
- Comité logement Rive-Sud
- Comité logement Valleyfield
- Commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la Montérégie
- Table de concertation maskoutaine des organismes pour les aînés
- Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie (TRCAM)

Nous devons aussi souligner l'apport du Centre de Justice de proximité de la Montérégie avec qui nous échangeons régulièrement, ce qui nous permet d'éclaircir certaines questions plus épineuses.



Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

CAAP SUR LE BAIL

➤ Exemple d'intervention nécessitant temps et recherche

Une dame demeurant en résidence privée pour aînés nous interpelle concernant la température de l'eau de la piscine. Celle-ci insiste sur le fait qu'elle a loué à cet endroit pour son principal attrait, la piscine, qu'elle entendait utiliser plusieurs fois par semaine. Dès son arrivée à la RPA, elle est choquée par le degré auquel la température de l'eau est maintenue. Après avoir tenté des négociations auprès de l'administration, on lui répond que la piscine est «aux normes». Après des recherches préliminaires infructueuses et plusieurs appels, nous avons finalement trouvé un document du gouvernement du Québec traitant des recommandations pour les piscines/plans d'eau destinées à une clientèle aînée et bébé. Cette recherche qui certes a pris un certain temps et de l'investissement, nous a permis de répondre ultérieurement à des questions similaires. Avant donc de proposer à l'aîné un accompagnement au niveau des négociations et/ou de recours au TAL, il est tout à fait indiqué de pousser les recherches pour avoir en main des outils pouvant autonomiser les aînés. Cette dame a remis le document à l'administration qui a fait les ajustements nécessaires.

➤ Perspective

Plusieurs projets sont à l'agenda cette année pour le projet CAAP sur le bail. Notamment, une plus grande visibilité des formations que nous offrons et la promotion de nos services dans le réseau anglophone de la Montérégie. Nous voulons aussi promouvoir chez les propriétaires une meilleure connaissance des lois entourant le louage ainsi que de faire la promotion de notre service auprès des locataires de petites et moyennes résidences. Pour nous aider dans l'accomplissement de ces nouveaux défis, l'embauche d'une personne sera nécessaire. Encore une fois, beaucoup de pain sur la planche.

➤ Conclusion

Notre expérience des trois dernières années nous oblige à conclure que la pérennité de ce projet ne relevait pas d'une question de choix. Nous avons permis à de nombreux résidents de se faire entendre auprès de leurs propriétaires et gestionnaires, de négocier avec une plus grande confiance et d'acquérir des notions fondamentales de leurs droits et leurs obligations de locataire en RPA. Nous avons aussi, de façon collective par la distribution de documents et la prestation d'ateliers d'information, contribué à la connaissance générale des lois sur le louage au Québec. La pandémie a rendu, dans les deux dernières années, beaucoup de démarches laborieuses mais nous avons navigué à travers ce dédale avec détermination et conviction.



Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

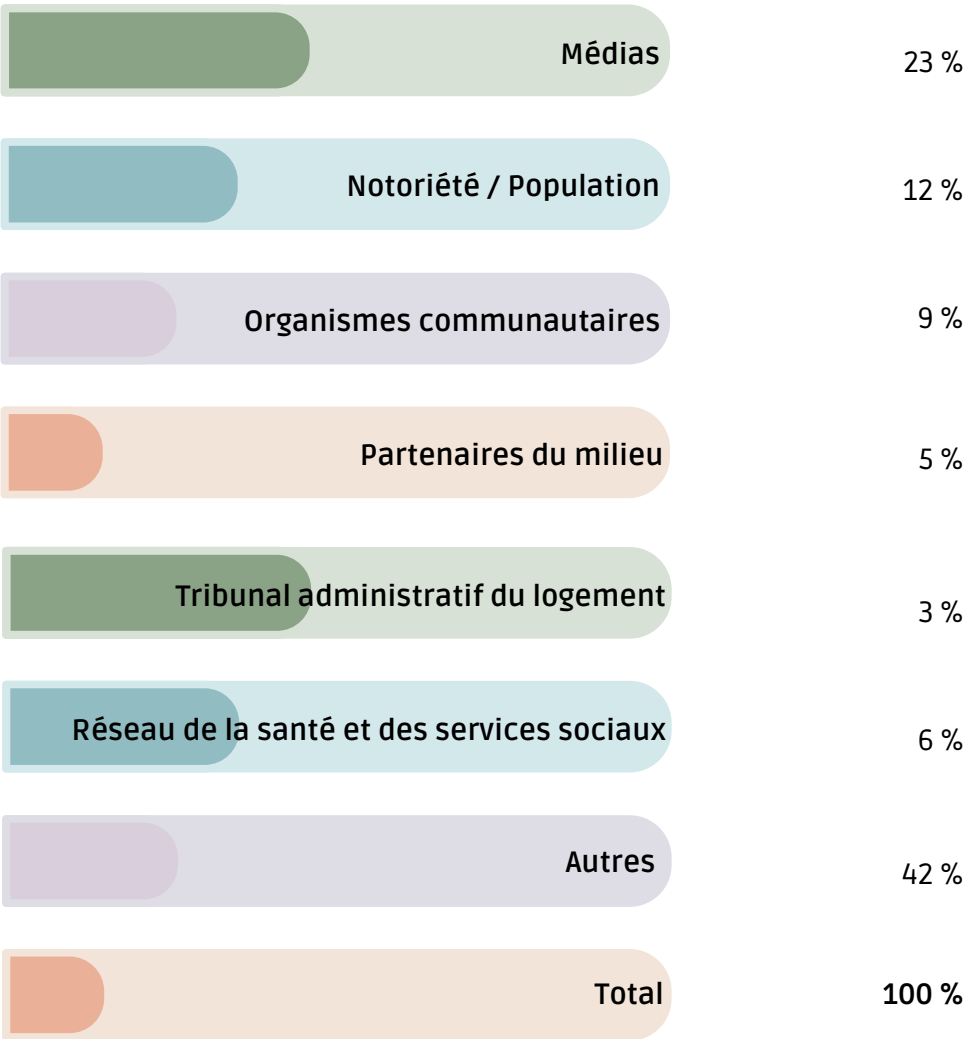
Activités CAAP sur le bail 2021 - 2022

Rencontres (variant de 1 à 7 résidents)	51
Participation à différentes formations	40
Aide à la rédaction de lettres, mises en demeure ou autres documents	35
Participation à différents événements de concertation, rencontres, forums, etc.	28
Accompagnement au TAL en personne ou en visioconférence pour demandes individuelles ou conjointes	16
Ateliers donnés	12
Rencontres de codéveloppement	10
Activités de promotion (une capsule vidéo, entrevues radiophoniques)	8
Rencontres avec la Fédération des CAAP (comité CAAP sur le bail, participation à une entrevue rencontre dg, etc.)	6
Total	206

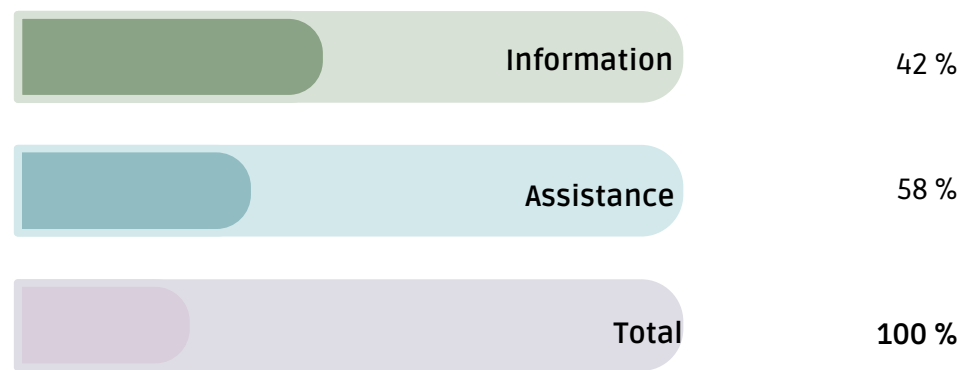


Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

Source de référence 2021 - 2022



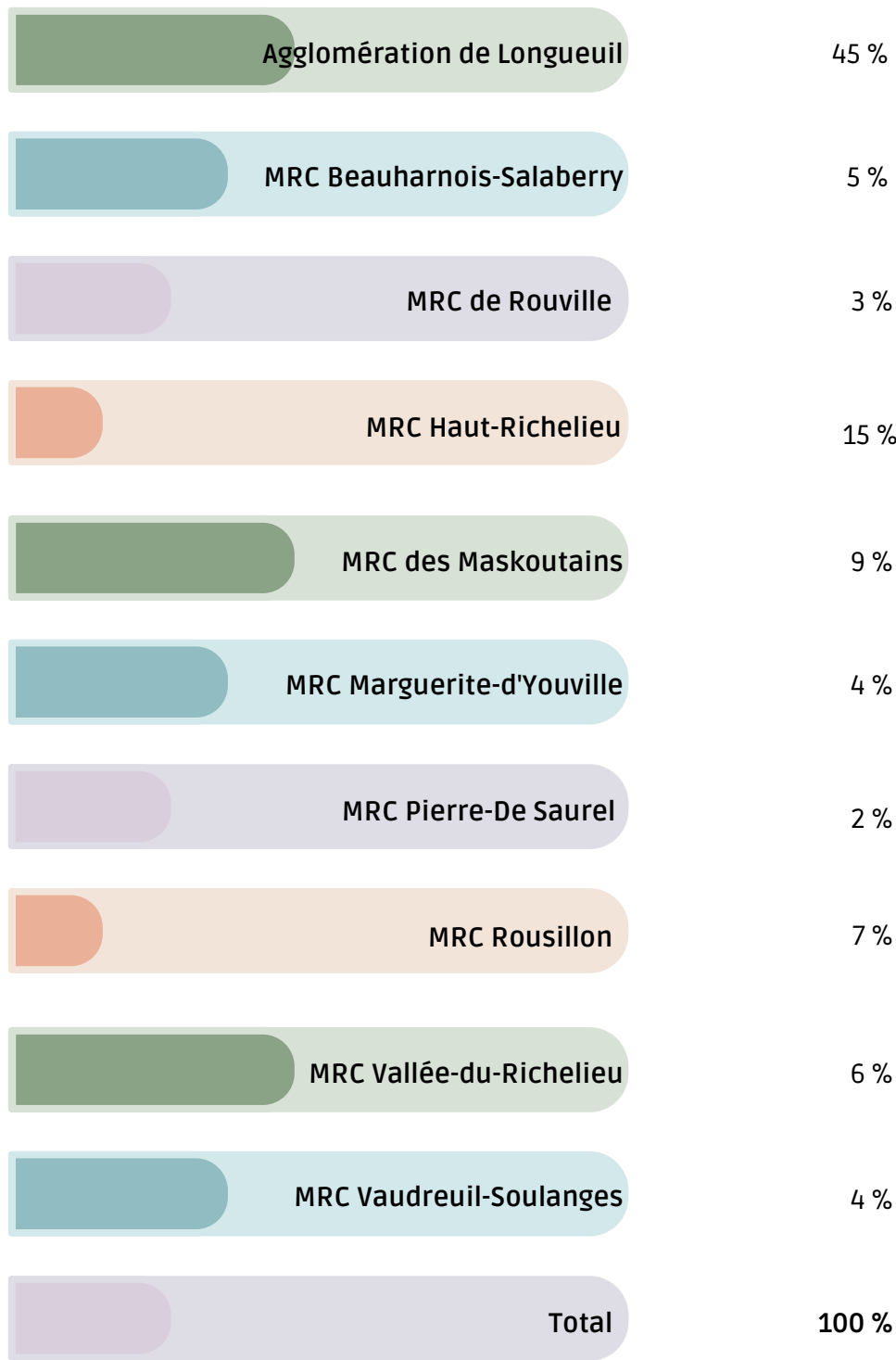
Type d'accompagnement 2021 - 2022





Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

Provenance des appels 2021 - 2022



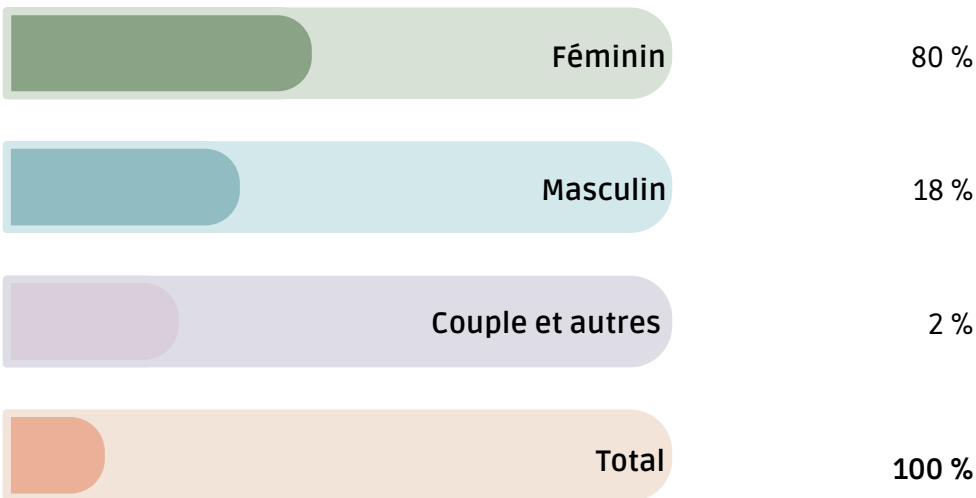


Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

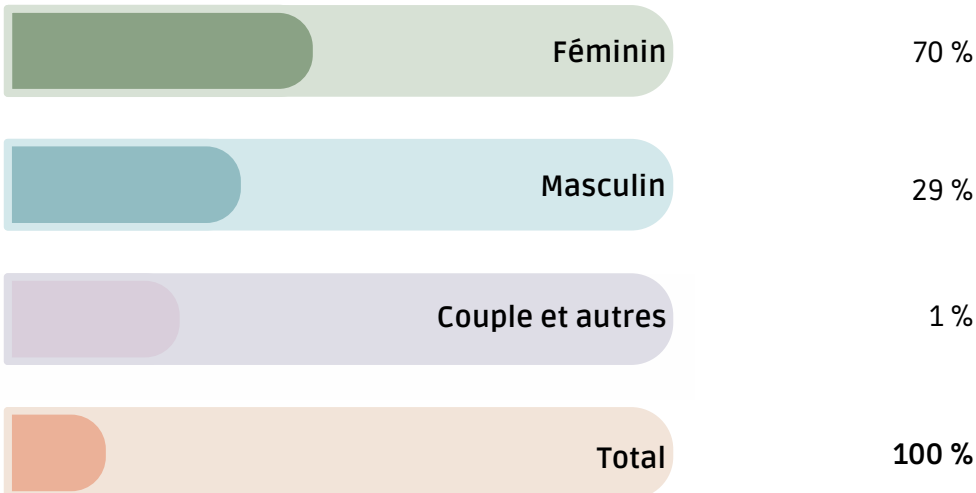
Statut des appelants 2 0 2 1 - 2 0 2 2



Sexe du représentant 2 0 2 1 - 2 0 2 2



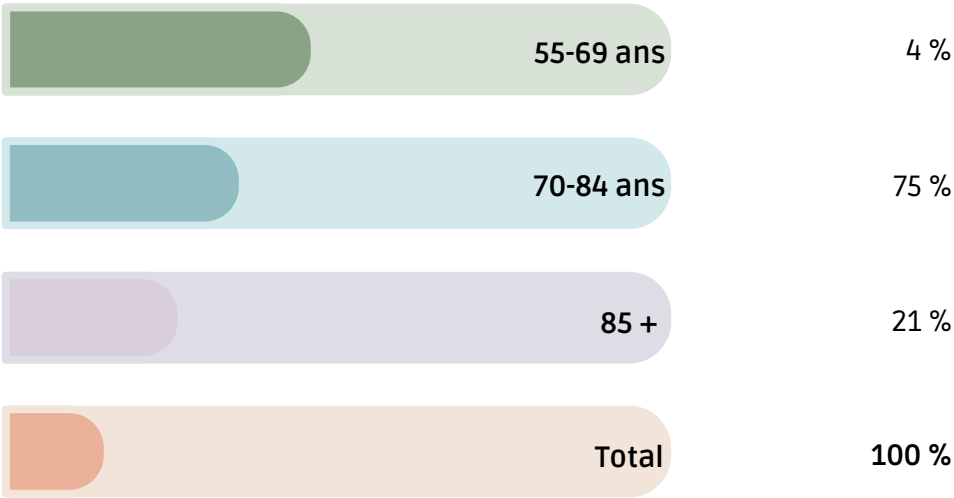
Sexe du locataire 2 0 2 1 - 2 0 2 2





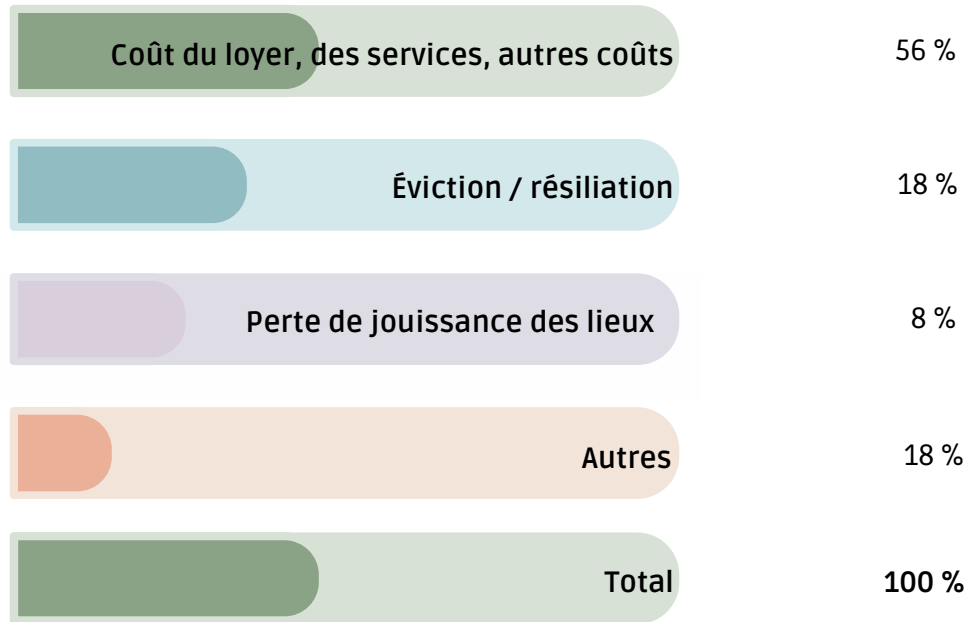
Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

Âge des résidents 2 0 2 1 - 2 0 2 2



Motif principal de la demande 2 0 2 1 - 2 0 2 2

37

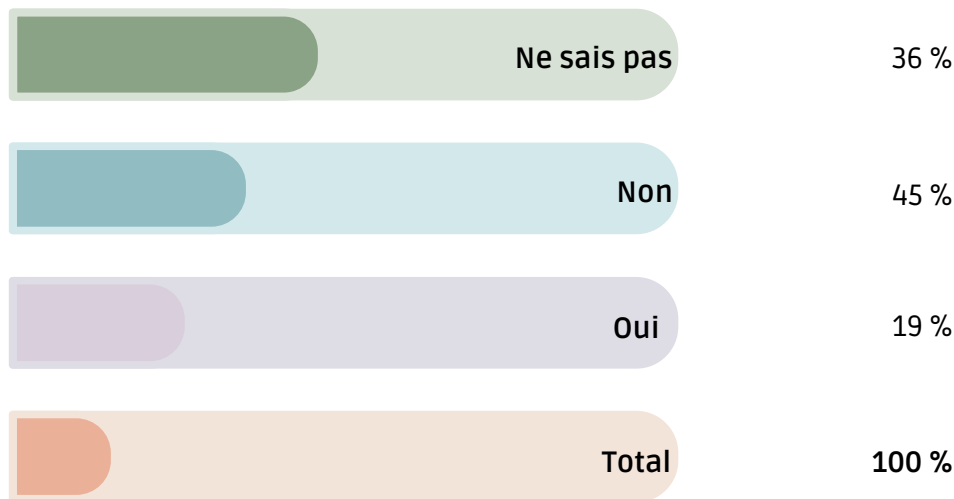




Projet d'accompagnement de locataires de résidences privées pour aînés

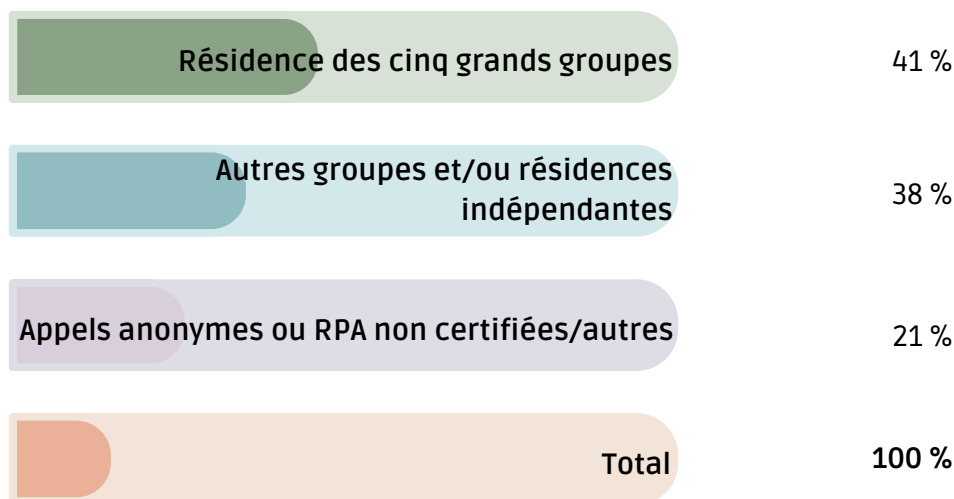
Association des locataires en RPA

2021 - 2022



Représentativité des RPA

2021 - 2022



38

« Je me suis sentie mieux outillé et équipé pour faire face aux problèmes. L'information donnée a ouvert mes horizons. »

« J'ai obtenu des informations pertinentes qui m'ont aidé à comprendre et à négocier en toute connaissance de cause. »

Annexe 2

Résultats financiers

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - MONTÉRÉGIE RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2022

	2022	2021
ANNEXE B - RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS		
PRODUITS		
Subvention - Ministère des affaires municipales et de l'habitation	137 752 \$	137 753 \$
Revenus d'intérêts	-	2 068
Subvention Salariale Temporaire	-	1 109
Subvention - Emploi-Québec	-	(510)
	<u>137 752</u>	<u>140 420</u>
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	123 485	83 909
Publicité et promotion	14 632	1 613
Loyer	10 799	7 798
Frais informatiques	4 981	5 670
Achats de services	3 780	12 027
Papeterie et fournitures de bureau	2 918	1 716
Télécommunications	2 339	960
Honoraires professionnels	1 819	765
Services aux usagers	1 524	338
Représentation et concertation	1 002	521
Entretien et réparations	113	484
Déplacements projet	70	-
Formation	62	20
Frais de déménagement	-	2 327
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>1 018</u>	<u>647</u>
	<u>168 542</u>	<u>118 795</u>
Excédent (déficit) des produits sur les charges	<u>(30 790) \$</u>	<u>21 625 \$</u>

➤ Réduction de notre empreinte écologique



Nous réduisons, réutilisons et recyclons.

➤ Adresse du CAAP Montérégie



Bureau de Saint-Jean-sur-Richelieu

125, rue Saint-Charles

Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C4



450 347-0670

Sans frais : 1 800 263-0670

Numéro partout au Québec : 1 877 767-2227



450 347-2991



caap@caapmonteregie.ca



<https://caapmonteregie.ca>



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

40

Bureau de Longueuil



450 928-3223



450 347-2991

Bureau de Saint-Hyacinthe



450 252-6620



450 347-2991

Point de service Salaberry-de-Valleyfield



450 928-3223



450 347-2991

➤ Rédaction

Myriam Noiseux, directrice générale

Andrée Rochon, responsable RPA

➤ Consolidation des données

Chantal Morin, adjointe administrative

Andrée Rochon, responsable RPA

➤ Conception

Céline Labossière, agente de communication