

2022-2023  
**RAPPORT  
ANNUEL**

Centre d'assistance et  
d'accompagnement aux plaintes

Un organisme  
communautaire  
mandaté par le MSSS  
et le MAMH

# Table des matières

<b>3</b>	Liste des abréviations	<b>21</b>	Portrait de la clientèle du CAAP
<b>4</b>	Mot de la présidente	<b>22</b>	Portrait de la clientèle du CAAP concernant le régime d'examen des plaintes
<b>5</b>	Mot de la directrice générale	<b>23</b>	Portrait de la clientèle du CAAP concernant le régime d'examen des plaintes (suite)
<b>6</b>	Rôle et mandat du CAAP	<b>24</b>	Portrait de la clientèle du CAAP concernant le mandat CAAP sur le bail
<b>7</b>	Territoire	<b>25</b>	Portrait de la clientèle du CAAP concernant le mandat CAAP sur le bail (suite)
<b>8</b>	Provenance de la clientèle	<b>26</b>	Projets spéciaux et mentions Visibilité du CAAP Montérégie
<b>9</b>	Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie	<b>27</b>	Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources
<b>10</b>	Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie (suite)	<b>28</b>	Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources (suite)
<b>11</b>	Structure démocratique et fonctionnement du CAAP Montérégie (suite)	<b>29</b>	Développement du personnel Orientations 2023-2024
<b>12</b>	Les services du CAAP	<b>30</b>	Conclusion et perspectives
<b>13</b>	Services offerts aux usagers	<b>31</b>	Conclusion et perspectives (suite)
<b>14</b>	Orientations 2022-2023 Résultats obtenus	<b>32</b>	Témoignages
<b>15</b>	Fonctionnement du régime d'examen des plaintes	<b>33</b>	Annexe 1
<b>16</b>	Constatations soulevées en 2022-2023 pour le régime d'examen des plaintes	<b>34</b>	Annexe 2
<b>17</b>	Constatations soulevées en 2022-2023 pour le régime d'examen des plaintes (suite)	<b>35</b>	Réduction de notre empreinte écologique
<b>18</b>	Fonctionnement du service CAAP sur le bail		
<b>19</b>	Constatations soulevées en 2022-2023 pour le service CAAP sur le bail		
<b>20</b>	Constatations soulevées en 2022-2023 pour le service CAAP sur le bail (suite)		

## Liste des abréviations

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
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CU	Comité des usagers
CSSS	Centre de santé et services sociaux
DG	Directrice générale, directeur général
GMF	Groupe de médecine de famille
FADOQ	Fédération de l'âge d'or du Québec
FCAAP	Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
GACO	Guichet d'accès clientèle orpheline
HRR	Haut-Richelieu-Rouville
MAMH	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MEPEC	Montérégie East Partnership for English-Speaking Community
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDC	Protecteur du citoyen
RAC	Résidence en assistance continue
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence privée pour aînés
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers
RQRA	Regroupement québécois des résidences pour aînés
RTF	Ressource de type familial
TAL	Tribunal administratif du logement
TRCAM	Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie

# Mot de la présidente

C'est un très grand honneur pour moi de présider cette assemblée générale annuelle qui marque le 30e anniversaire du CAAP Montérégie. Au nom de mes collègues du conseil d'administration, je vous souhaite la bienvenue. J'en profite pour remercier madame Jinny Robichaud qui a assumé le rôle de présidente avec brio pendant les quatre dernières années.

Depuis sa création, l'utilité sociale du CAAP Montérégie a fait ses preuves dans la région et son champ d'expertise ne cesse de se développer. En plus de soutenir les citoyens dans leurs plaintes ou leurs revendications auprès du système de santé et des services sociaux, l'équipe accompagne les aînés qui habitent des résidences privées et qui veulent faire reconnaître leur droit pour des milieux de vie plus sains et sécuritaires.

Une équipe humaine et chevronnée de conseillères est à l'œuvre, avec leur expertise et leur grand cœur pour accueillir et aider les personnes malades ou vieillissantes à recevoir les services auxquels elles ont droit. À la barre de l'équipe, madame Myriam Noiseux, conseillère d'expérience, a pris la relève de la direction générale, il y a trois ans, malgré les nombreux défis qui l'attendaient. Au nom du conseil d'administration, nous la félicitons et la remercions pour sa détermination et son professionnalisme. Je profite de l'occasion pour souligner également l'engagement remarquable de madame Chantal Morin qui célébrera, en septembre prochain, dix ans de loyaux services à titre d'adjointe administrative. Elle a été une alliée importante dans l'évolution du CAAP. À toute l'équipe, nous voulons témoigner notre gratitude pour votre travail exceptionnel !

Je désire souligner également l'engagement de mes collègues du conseil d'administration. La complémentarité de nos expériences et de nos compétences fait de nous une équipe forte pour appuyer et supporter les membres de l'équipe dans la réalisation des orientations du CAAP. Œuvrer à faire évoluer les pratiques et les politiques dans le domaine de la santé, des services sociaux et dans le réseau privé des résidences pour aînés ne serait pas possible sans la complicité de partenaires communautaires et institutionnels ainsi que plusieurs collaborateurs contractuels.

Il y a quelques semaines, nous avons perdu l'une de ces précieuses complices, sur qui nous pouvions compter pour la gestion de la comptabilité. Aujourd'hui, nous désirons rendre hommage à madame Diane Malenfant qui a travaillé seize ans avec nous. Nous lui dédions cette soirée.

Merci!

*Esther Giroux*

# Mot de la directrice générale

Déjà venu l'heure du bilan 2022-2023. Que le temps passe vite! J'ai le plaisir de vous présenter mon troisième rapport annuel en tant que directrice générale. L'été dernier, nous avons eu le bonheur d'apprendre la pérennité du mandat CAAP sur le Bail pour les cinq prochaines années. Mandat dont la mission est d'accompagner les résidents en RPA concernant les litiges en lien avec les baux.

L'une de nos orientations pour l'année 2022-2023 était d'augmenter notre visibilité auprès de la population anglophone de la Montérégie. Grâce à nos collaborateurs du Monteregie East Partnership for English-Speaking Community (MEPEC) et Assistance and Referral Centre (ARC) pour la Montérégie centre, nous avons eu l'opportunité de participer à diverses activités au sein de communautés anglophones et de présenter des ateliers sur les droits et les obligations des résidents en RPA en y incluant notre mission première, le régime d'examen des plaintes.

Cette année fut une année prospère pour la visibilité. L'après pandémie nous a permis de recommencer les séances d'informations, les activités de concertation, la participation à divers salons, et enfin de rencontrer les usagers et les résidents en présentiel. Quel vent de fraîcheur!

Tout au long de l'année, beaucoup d'efforts ont été déployés sur le territoire. Nous avons offert 1697 services aux usagers concernant le régime d'examen des plaintes en santé et services sociaux. C'est 538 personnes en résidences privées pour aînés qui se sont adressées à nous afin de faire valoir leurs droits. Vous trouverez d'ailleurs, dans ce rapport, quelques commentaires de nos usagers qui démontrent la satisfaction des usagers et des résidents.

Comme bien des organismes, nous avons été confrontés aux défis liés à la main-d'œuvre afin de bien répondre aux besoins de nos usagers et des résidents. À l'automne et à l'hiver 2023, nous avons réussi à recruter trois nouvelles conseillères, dont l'une est parfaitement bilingue. L'équipe est très heureuse de s'être enrichie de ces nouvelles co-équipières. Celles-ci contribuent à l'épanouissement croissant de la relève du CAAP Montérégie. Je souhaite de tout cœur que ces dernières puissent se plaire et se réaliser à travers les services d'aide et d'accompagnement qu'elles offrent aux usagers et aux résidents.

Tout d'abord, je tiens à remercier, pour l'ampleur du travail accompli, les conseillères du CAAP Montérégie. Je souligne leur professionnalisme et leur dévouement. Les conseillères ont dû faire preuve de beaucoup de flexibilité tout au long de la dernière année.

En février dernier, notre organisme a été éprouvé par le décès de madame Diane Malenfant. Celle-ci effectuait la comptabilité du CAAP Montérégie depuis plus de seize ans. Nous garderons toujours un excellent souvenir de Diane, de son efficacité, de sa vaillance et de sa bonne humeur.

Il est important pour moi de souligner l'engagement des membres du conseil d'administration qui se dévouent à veiller au bien du CAAP Montérégie. Merci de votre confiance et de vos encouragements au cours des derniers mois, qui ont été pour moi, remplis de défis.

Je désire souligner l'excellent travail de mon adjointe, madame Chantal Morin qui travaille pour le CAAP depuis dix ans. Chantal se dévoue pour notre organisme et elle est très appréciée pour sa gentillesse, son écoute et sa grande disponibilité.

Pour terminer, je remercie sincèrement tous nos usagers et nos résidents qui ont fait appel au CAAP Montérégie, ainsi qu'à nos partenaires et nos collaborateurs.

*Myriam Noisieux*

# Rôle et mandat du CAAP

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



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



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.



Le CAAP Montréal est aussi mandaté par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH). Celui-ci nous mandate principalement pour accompagner les locataires en RPA, leurs familles et leurs proches afin de les soutenir et les aider dans leurs démarches visant à régler les problèmes et les litiges concernant leurs baux.

---

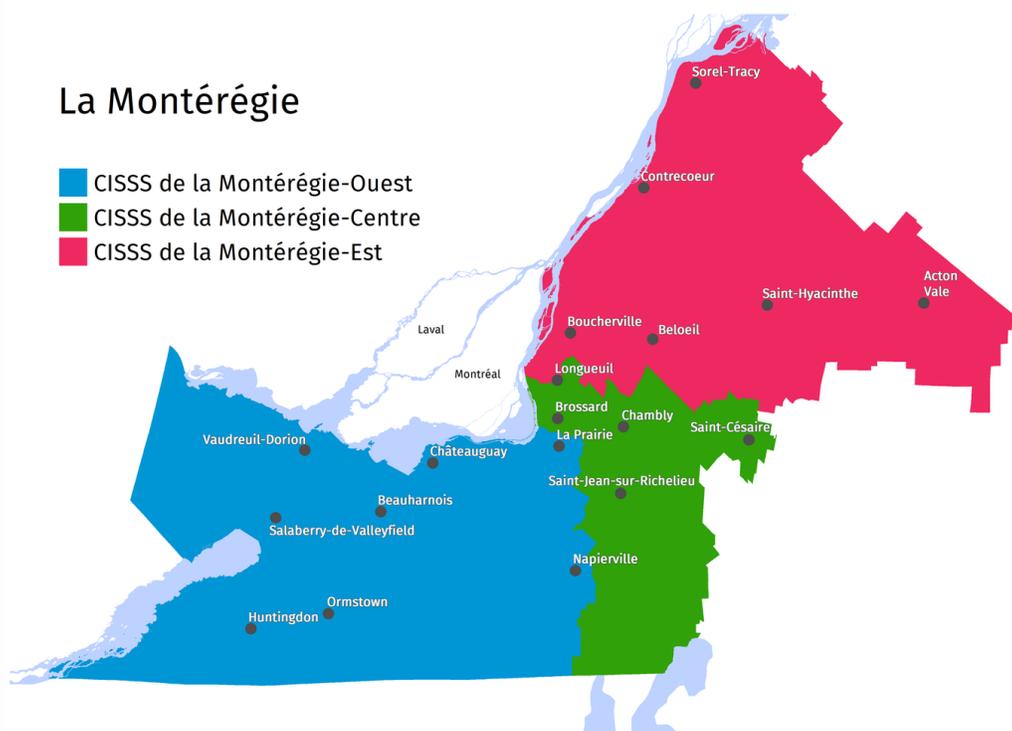
## Commentaires de nos usagers

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

«Super service de votre part. La conseillère est très compréhensive, rassurante et connaissante. Je me sens beaucoup plus outillée et confiante depuis que j'ai eu vos services afin de poursuivre mes démarches auprès du Tribunal administratif du logement.»

# Territoire

## La Montérégie



**1 475 000** habitants (2023)  
**148** municipalités dont **18** villes-centres

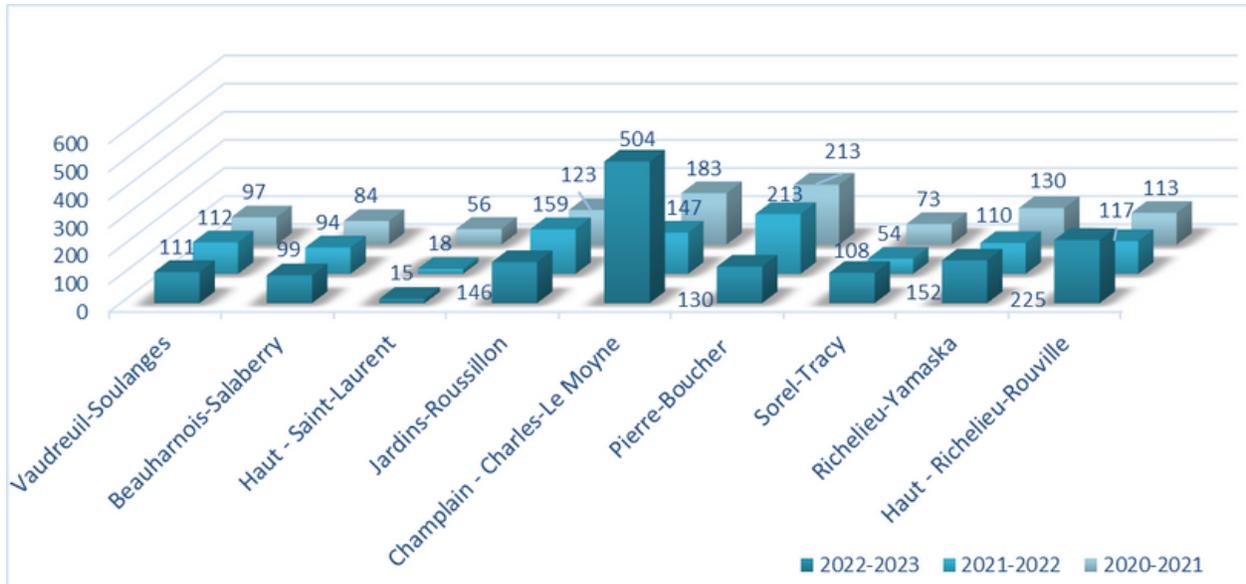
7

- **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
- **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
- Des centaines de ressources familiales pour enfants et adultes
- **20 000** unités réparties dans 262 RPA accréditées
- Une trentaine de comités d'usagers
- Une quarantaine de comités de résidents
- 208 Résidences privées pour aînés

# Provenance de la clientèle

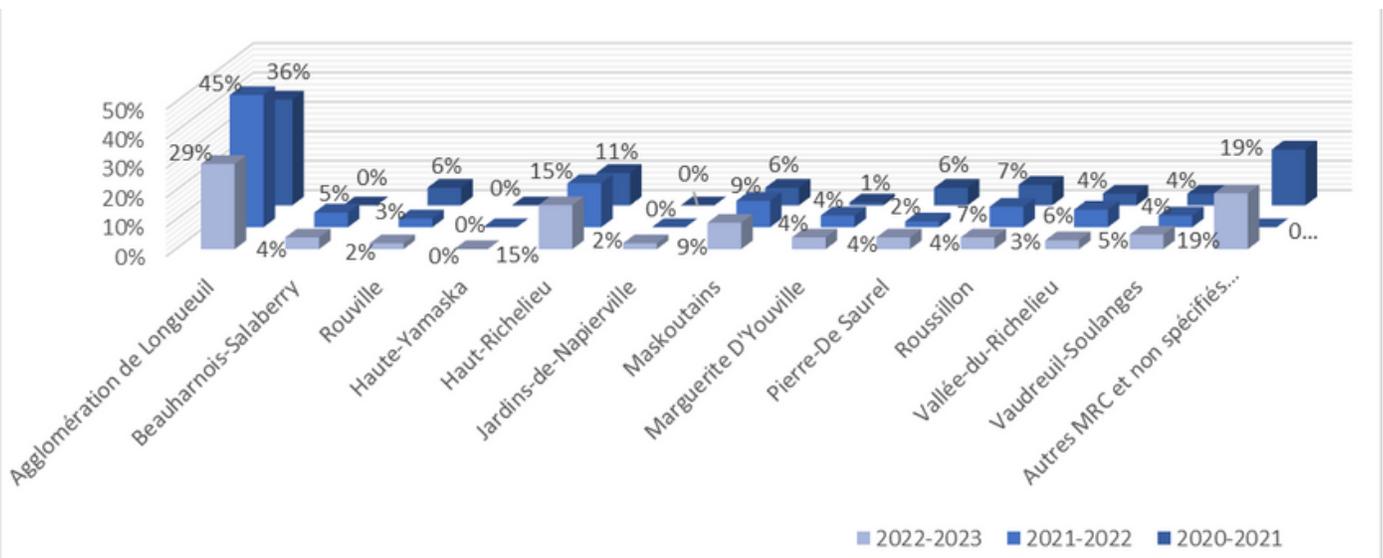


## Pour le mandat du régime d'examen des plaintes



8

## Pour le mandat CAAP sur le bail



# 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.

---

## Les assemblées

Les membres ont été convoqués à l'AGE et l'AGA par l'intermédiaire des médias sociaux et traditionnels.

15 personnes assistaient à notre AGE du 8 juin 2022 et 16 personnes à notre AGA du 8 juin 2022.



# Structure démocratique et fonctionnement du CAAP (suite)



En bas de gauche à droite :

Jinny Robichaud (vice-présidente), Myriam Noiseux (directrice générale) , Michèle Laberge (secrétaire), Chantal Morin (adjoite administrative), Lyne Gagné (administratrice), Renée Flibotte (administratrice), Esther Giroux (présidente), Paul St-Germain (trésorier), Ny Aina Randriamanga (administrateur)

Nous tenons à remercier monsieur Paul St-Germain pour son implication de plus de deux ans au sein du conseil d'administration. Madame Renée Flibotte, occupe désormais le poste de trésorière.

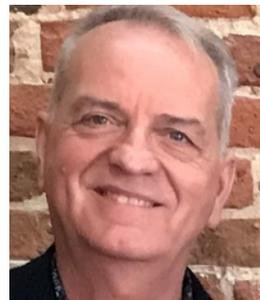
## Le conseil d'administration

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

Nous avons eu neuf réunions du conseil d'administration et six réunions de trois comités :

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

10



Nous souhaitons la bienvenue à monsieur Stéphane Chevrier en tant que nouvel administrateur.

# Structure démocratique et fonctionnement du CAAP (suite)



## L'équipe

De gauche à droite: Azalée Larouche (conseillère), Chantal Morin (adjointe administrative), Myriam Noiseux (directrice générale), Guylaine Roy (conseillère), Francine Deneault (conseillère), Estephany Fernandez Suero (conseillère), Giselly Fragoso (conseillère) et Andrée Rochon (responsable du projet RPA)

11

**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.

Nous souhaitons la bienvenue à nos nouvelles conseillères : Azalée Larouche, Guylaine Roy et Giselly Fragoso.



Nous désirons rendre hommage à madame Diane Malenfant pour ses seize ans de service au CAAP Montérégie. Nous garderons toujours un excellent souvenir de Diane, de son efficacité, de sa vaillance et de sa bonne humeur.

# Les services du CAAP

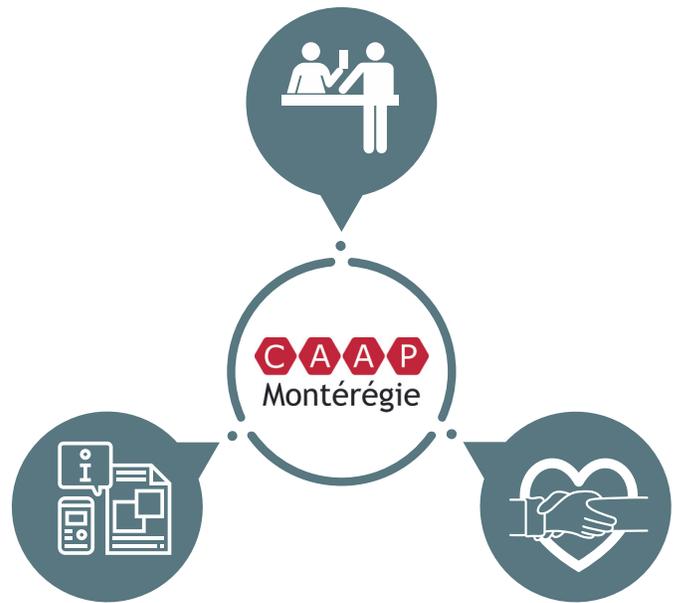
## Les services en matière du régime d'examen des plaintes

### Soutien aux démarches de plainte

- **Conseiller** l'utilisateur sur le régime d'examen des plaintes.
- **Aider** à clarifier l'objet de la plainte et la rédiger.
- **Assister et accompagner** selon l'étape du recours.
- **Faciliter** la conciliation.

### Information - orientation

- **Inform**er l'utilisateur de ses droits et du régime d'examen des plaintes;
- **Orienter** l'utilisateur vers les ressources appropriées à sa demande.



12

## Les services aux locataires de RPA

### Information

- **Inform**er le résident ou autre parti intéressé des dispositions générales du Code civil et des règles de procédures en cas de litige individuel ou conjointe au TAL. Au besoin, des recherches connexes à la problématique sont faites.
- **Aider** le résident ou autre partie intéressée à clarifier certaines questions.
- **Orienter** le résident vers toute ressource pouvant lui être utile.

### Accompagnement

- **Assister et soutenir** le résident ou autre partie intéressée à faire ses démarches auprès du propriétaire en conciliation.
- **Assister et soutenir** le résident ou autre partie intéressée à faire ses démarches auprès du TAL afin de faire reconnaître ses droits.
- **Assister et soutenir** le résident ou autre partie intéressée à faire ses démarches auprès de n'importe quelle entité pouvant régler le litige telles la certification ou le commissaire aux plaintes.

# Services offerts aux usagers

## Séances d'information

2023 - 2022	2021 - 2022	2020- 2021
24 séances	2 séances	1 séance
911 participants	46 participants	4 participants

## Kiosques d'information

2022- 2023	2021 - 2022	2020- 2021
6 kiosques	0 kiosque	0 kiosque
1130 participants	0 participant	0 participant

## Site web

2022- 2023	2021 - 2022	2020 - 2021
1135 (10%) visiteurs	1030 (19%) visiteurs	863 (16%) visiteurs
5426 (90%) nouveaux visiteurs	4933 (91%) nouveaux visiteurs	4505 (83%) nouveaux visiteurs

## Facebook

2022- 2023	2021 - 2022
1464 nombre atteints	1336 nombre atteints
552 visiteurs	417 visiteurs
35 likes	28 likes



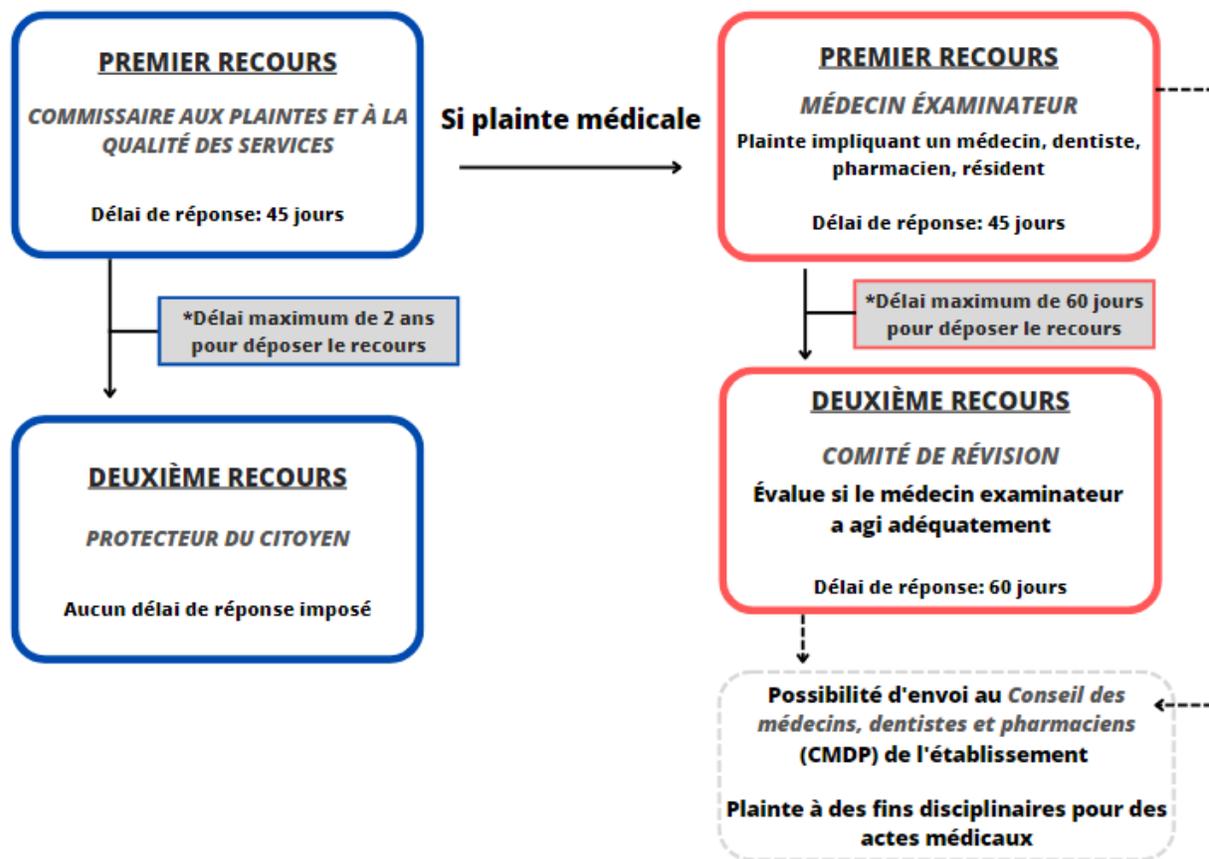
# Orientations 2022-2023

## Résultats obtenus



<u>Orientations 2022-2023</u>	<u>Actions réalisées</u>	<u>Résultats obtenus</u>
<p>Continuer de développer le mandat CAAP sur le Bail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à divers salons et activités.</li> <li>• Communiqués de presse, capsules vidéo, publicité radiophonique, chroniques dans les journaux.</li> <li>• Services offerts à des résidents en COOP et en milieu d'hébergement autres que RPA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le mandat CAAP sur le Bail s'est développé tout au long de l'année. Nous avons observé une augmentation de 52 % du nombre de cas pour 2022-2023.</li> <li>• Triplé le nombre de demandes conjointes pour les résidents en RPA qui désiraient être aidés et accompagnés au TAL.</li> </ul>
<p>Augmenter notre visibilité auprès de la population anglophone de la Montérégie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutement d'une conseillère bilingue afin d'élargir nos services à la population anglophone.</li> <li>• Formation d'anglais offerte aux employés.</li> <li>• Instauration de rencontres d'échanges en anglais avec l'organisme ARC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation du nombre d'utilisateurs anglophones.</li> </ul>

# Fonctionnement du régime d'examen des plaintes



15

Établissement, organisme ou ressource :

- 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 :
  - familles 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
- Services de transport ambulancier
- Organismes communautaires
- Toute autre personne, société ou organisme avec lesquels les établissements de santé et services sociaux collaborent.

# Constatations soulevées en 2022-2023 pour le régime d'examen des plaintes

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

Cette année, nous avons constaté une légère baisse des insatisfactions de notre population envers leurs nouveaux médecins de famille.

Toutefois, nous avons toujours des personnes qui déplorent le temps d'attente pour avoir accès à un médecin de famille.

Le Collège des médecins du Québec (CMQ) doit maintenant aussi composer avec une hausse des erreurs médicales dans les hôpitaux. Cette hausse est causée par une surcharge de travail et la pression que cela exerce auprès des médecins et des spécialistes. C'est une réalité avec laquelle les professionnels doivent jongler; l'épuisement se fait sentir.

De plus, nous entendons encore très souvent les usagers se plaindre qu'ils sont victimes d'âgisme, du manque d'écoute et d'empathie des professionnels du milieu de la santé.

Malheureusement, de plus en plus de personnes de grand âge nous informent qu'aucun médecin de famille ne veut les prendre en charge, car ils sont trop demandant et prennent trop de temps lors des consultations. Ces aînés sont souvent des cas multiproblématiques, et ce ne sont pas des cas «payants». Souvent, les patients sont contraints à choisir le problème de santé à traiter le plus urgent et attendre une autre consultation pour faire traiter une autre problématique.

## Rendez-vous d'urgence

Les usagers dénoncent aussi les services d'urgence du 811 pour les patients orphelins. Plusieurs sont unanimes à dire qu'ils ont dû raconter leur histoire à trois personnes avant de se faire dire que l'on allait les rappeler. Hélas, sans retour d'appel. Après quelques jours, lorsque les patients rappellent le 811 parce qu'ils n'ont toujours pas obtenu de services, ils doivent refaire tout le processus et cela sans obtenir de rendez-vous d'urgence. Visiblement, ce service n'est pas à point.

# Constatations soulevées en 2022-2023 pour le régime d'examen des plaintes (suite)

## Centre jeunesse – Modification à la Loi

Nous constatons depuis trois ans qu'il y a une certaine volonté de changer les choses. Depuis 2021, il y a eu plusieurs recommandations reliées aux cas problématiques et aux modifications apportées à la Loi touchant les Centres Jeunesse (2023). L'intention et la volonté sont louables.

Cependant, avec la Commission Laurent, nous étions nombreux à nous attendre à une réforme plus étendue pour améliorer la qualité des services offerts par les Centres Jeunesse. Comme plusieurs usagers et collaborateurs, nous avons été déçus.

Par ailleurs, avec les changements à la loi, les intervenants bénéficient d'encore plus de pouvoir et ils ne sont toujours pas imputables de leurs actes. De plus, les parents ont maintenant beaucoup moins de temps pour prouver qu'ils sont aptes à s'occuper de leurs enfants. En effet, après un an de services ou à la suite d'une récidive, l'enfant est orienté automatiquement vers un placement à majorité.

Les parents qui font appel au CAAP sont désespérés, car le lien de confiance avec les intervenants est souvent inexistant. Les services offerts aux parents sont moindres et ces derniers se sentent laissés à eux-mêmes. Nous souhaitons grandement que ce type de situation s'améliore pour les usagers.

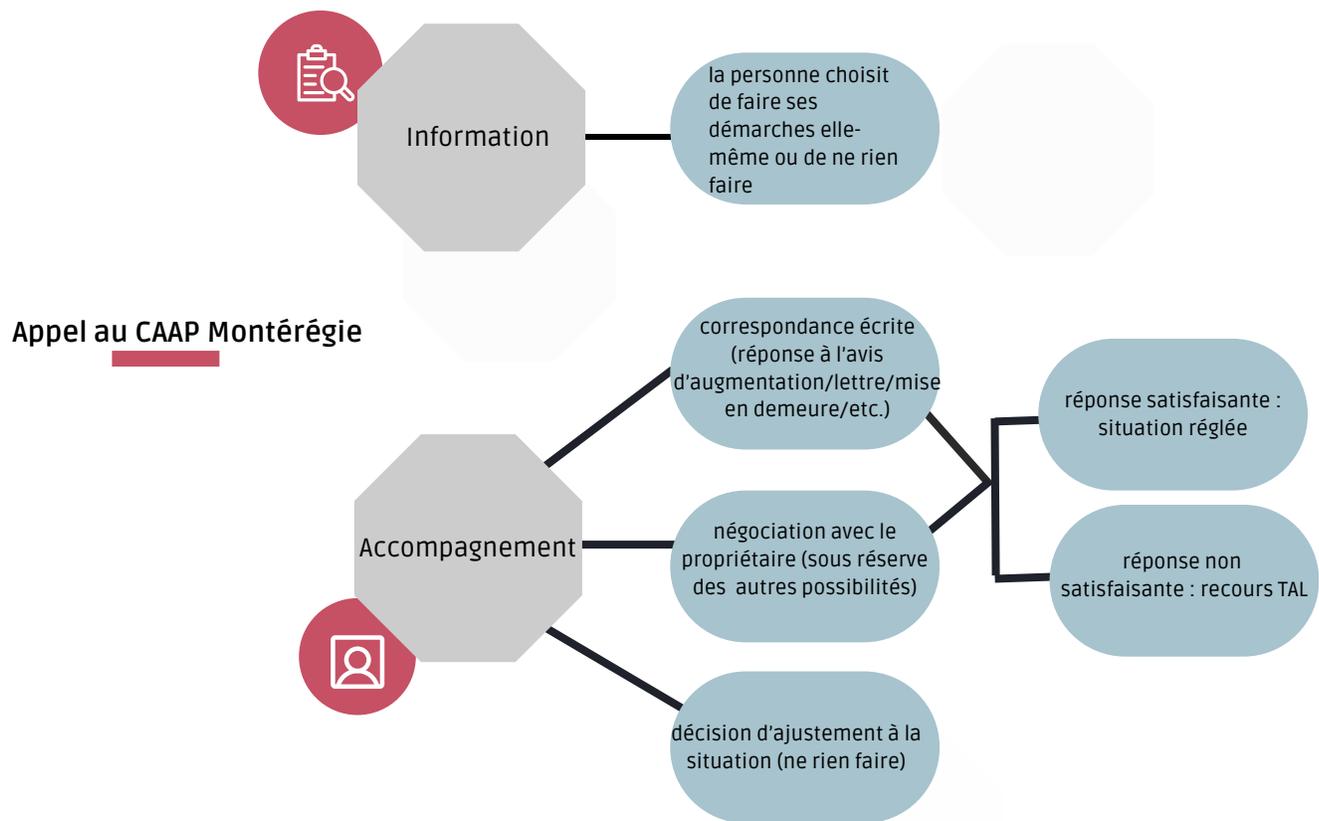
17



# Fonctionnement du service CAAP sur le bail



Fonctionnent d'un recours de reconnaissance de ses droits en RPA



## Commentaires de nos usagers

«La conseillère était très gentille et je suis très satisfaite des services. Merci et continuez le beau travail que vous faites.»

# Constatations soulevées en 2022-2023 pour le service CAAP sur le bail

## Les demandes conjointes

Jusqu'à présent nous avons accompagné onze groupes de locataires de résidences privées pour aînées (RPA) dans leurs démarches de demande conjointe. Ces demandes collectives visent à obtenir une diminution de loyer fondée sur l'interruption des services inscrits dans les baux des locataires.

Durant le contexte de la pandémie de COVID-19, plusieurs services en RPA, notamment ceux associés aux loisirs, n'ont pas été accessibles. Le montant des loyers n'ayant pas été ajustés en conséquence, plusieurs locataires se sont mobilisés afin de se prévaloir de cette démarche judiciaire.

Ces locataires, qui font preuve de courage en voulant faire valoir leurs droits, ont rapidement été confrontés à un processus qui s'avère complexe.

Il est exigé de la part des mandataires de ces demandes de se rendre disponible pour de nombreuses conférences dites préparatoires. Ce type de recours étant récent, ils doivent également se résigner aux fréquents ajustements du tribunal face à ces nouvelles dispositions de la loi. De plus, les résidents ont souvent témoigné qu'ils se sentaient dépassés par un déséquilibre de force devant des exploitants qui sont financièrement capables de se défendre au moyen de représentation par des avocats.

Certains de ces groupes ont un dossier ouvert depuis l'été 2021. Une première décision dans le cadre d'une demande conjointe a donné gain de cause aux locataires. Ce jugement favorable devait permettre d'espérer des conclusions similaires pour les autres demandeurs. Cependant, la décision a été portée en appel. Ainsi, les locataires voient leur dossier être suspendu chacun à leur tour en attendant le verdict de l'appel.

La demande conjointe devait favoriser l'accès à la justice pour les aînées. À travers nos accompagnements, nous avons cependant constaté de nombreux défis. Nous allons continuer de tenter de faciliter l'exercice des droits des aînées en matière de logement, en demeurant constamment à jour sur les évolutions de cette démarche particulière.

# Constatations soulevées en 2022-2023 pour le service CAAP sur le bail (suite)

## Législation

Lentement, mais sûrement, nous croyons qu'il y a un effort du gouvernement de procéder à des changements législatifs et autres afin de s'ajuster aux problématiques spécifiques en RPA. Le changement d'affectation est maintenant plus encadré grâce à l'ajout de l'article 1955.1. Les demandes conjointes sont aussi maintenant permises et désormais les comités de milieux de vie feront partie intégrante de la plupart des RPA. Nous nous attendons toujours à une évolution constante des différents paliers décisionnels gouvernementaux afin de baliser plus sérieusement la location en RPA. Nous avons déjà dénoncé, dans nos rapports précédents, quelques enjeux que nous répétons ici:

Les avis de modification au bail d'une chambre en RPA : actuellement, le propriétaire peut envoyer un avis de modification à dix jours de la fin du bail à un résident en chambre. Celui-ci a un mois pour y répondre. S'il décide de déménager, il a un mois pour le faire.

L'annulation de services au bail : présentement, il est parfois difficile pour le locataire qui a retenu des services au bail de les faire enlever. La loi ne prévoit pas que le locataire demande des modifications au renouvellement comme de faire enlever des services au bail qu'il a lui-même retenus au préalable. Toutefois, certaines RPA sont plus souples et modifient leurs ententes, parfois en cours de bail, afin de satisfaire leurs locataires.

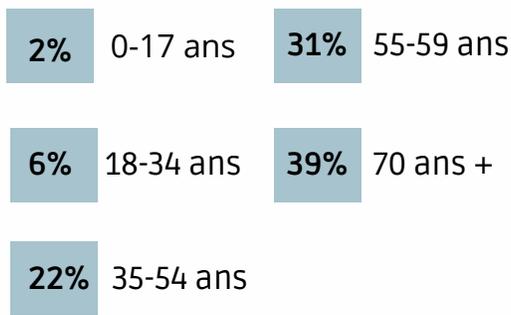
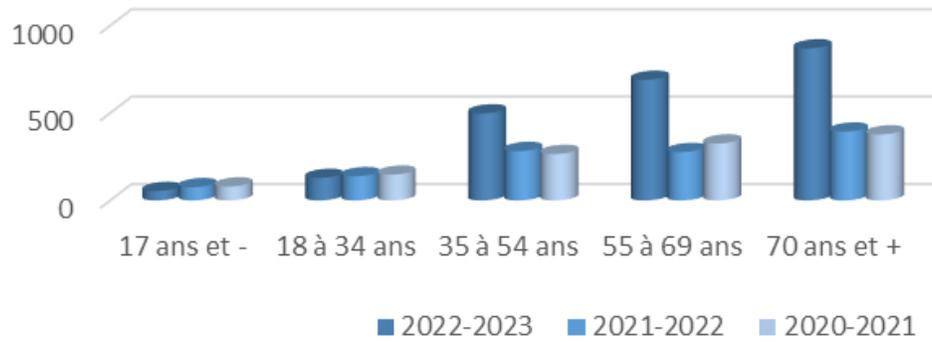
Les ententes de services ou de rehaussements : Les CLSC, CIUSSS ou CISSS n'offrent pas d'uniformité dans l'octroi de services à domicile en RPA. Présentement, certaines de ces institutions refusent de remplacer un service de soins à domicile déjà défrayé par le locataire au locateur. Certes, ce dernier peut refuser de retirer les frais associés à ce service pour des raisons déjà nommées, mais le gouvernement aurait tout intérêt à standardiser l'accès aux soins à domicile pour tous et d'imposer aux locateurs de retirer ces frais. Actuellement, lorsque le loyer et les services retenus deviennent trop onéreux, le résident n'a d'autre choix que d'aller en CHSLD ou de retourner en domicile privé faire affaire avec le CLSC pour les services de maintien à domicile.

20

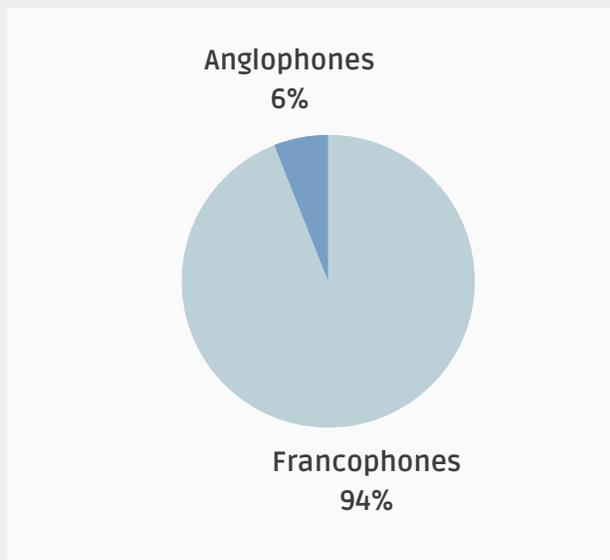


# Portrait de la clientèle du CAAP

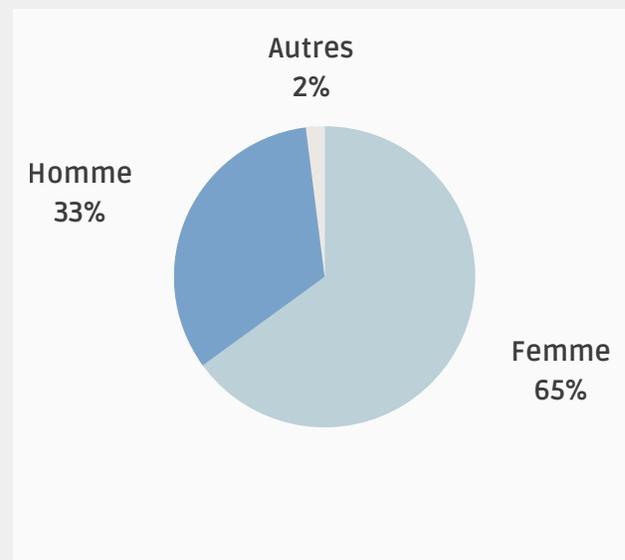
## Catégories d'âge



## Langue de communication

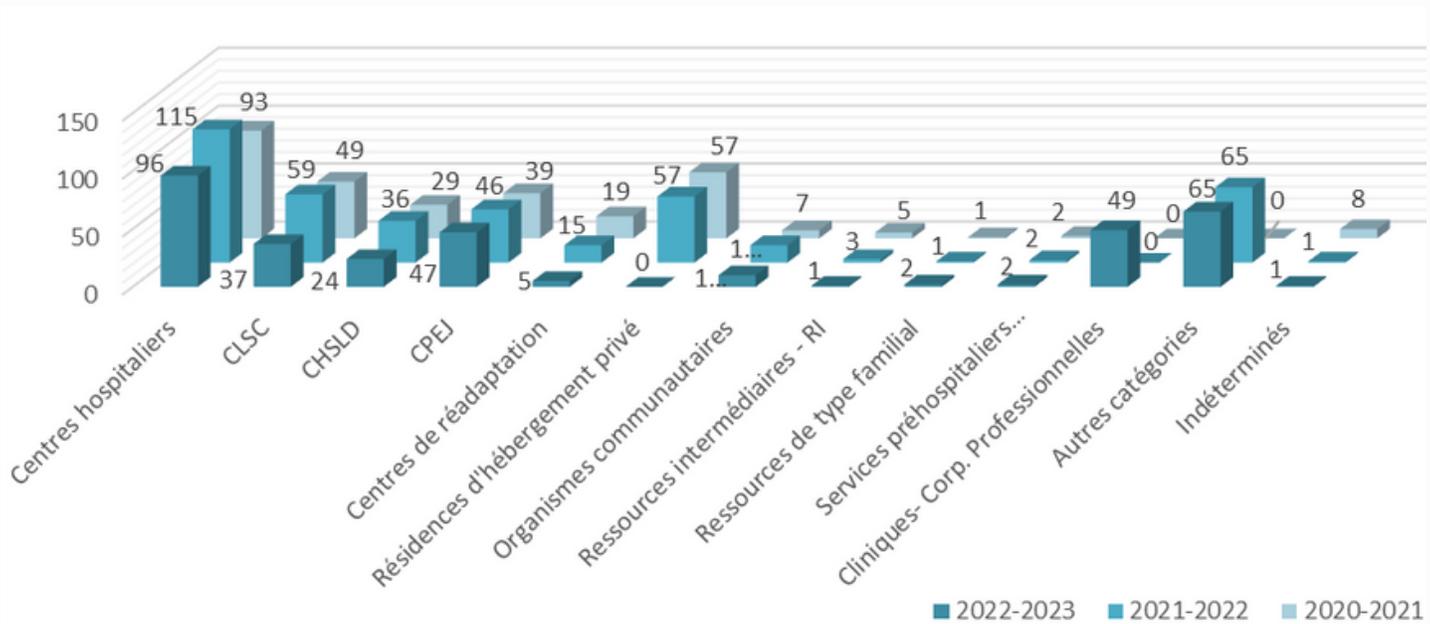


## Sexe



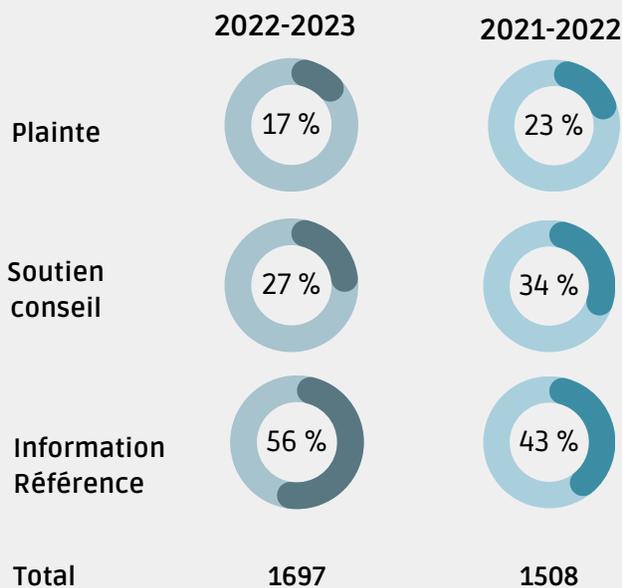
# Portrait de la clientèle concernant le régime d'examen des plaintes

## Organismes et services visés par les plaintes

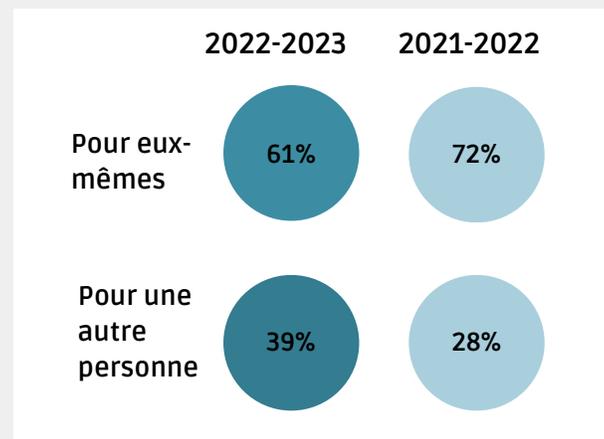


La catégorie centres hospitaliers, ainsi que la catégorie cliniques et corporations professionnelles figurent au premier plan des objets de plainte, suivies de près par les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse.

## Types de demandes

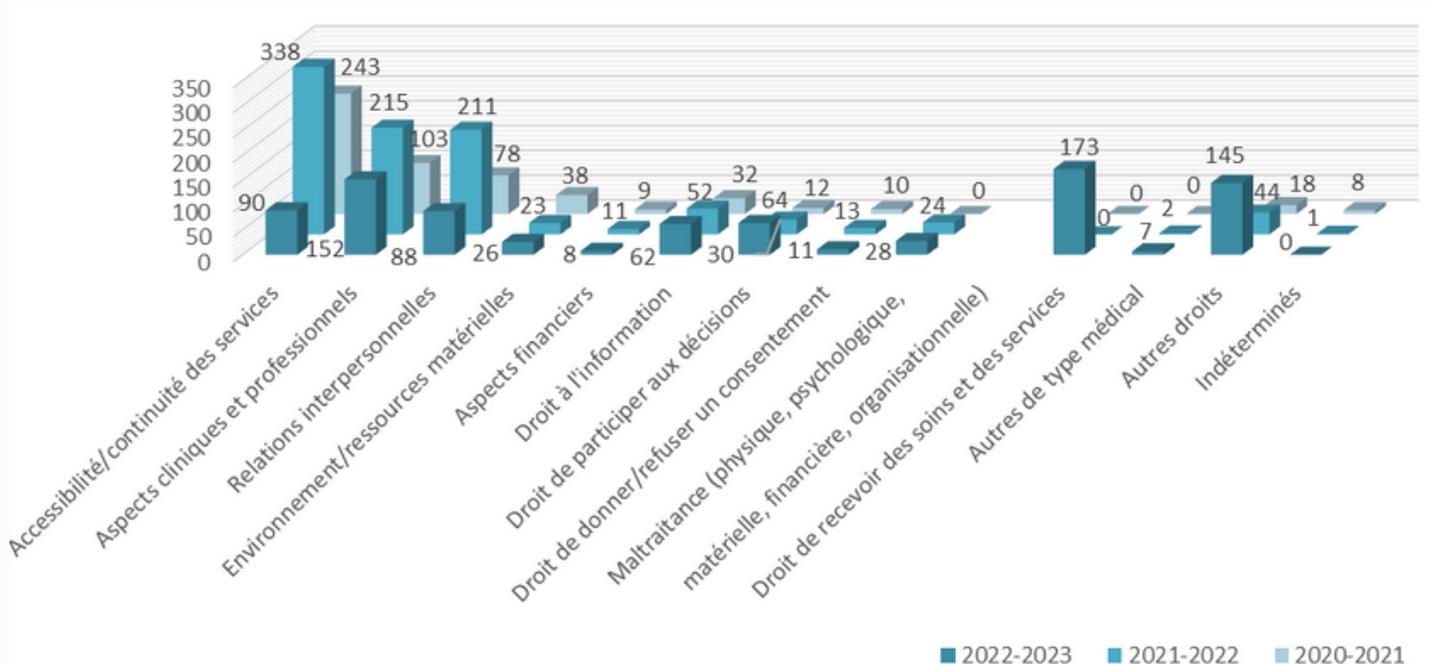


## Statut des appelants



# Portrait de la clientèle concernant le régime d'examen des plaintes (suite)

Objets de plainte de nature générale et de nature médicale (incluant ceux envers les médecins)



23

La catégorie droit de recevoir des soins et des services, ainsi que la catégorie aspects cliniques et professionnels figurent au premier plan des objets de plainte suivies de près par la catégorie des autres droits des usagers. Nous constatons une augmentation du nombre de plaintes concernant les médecins.

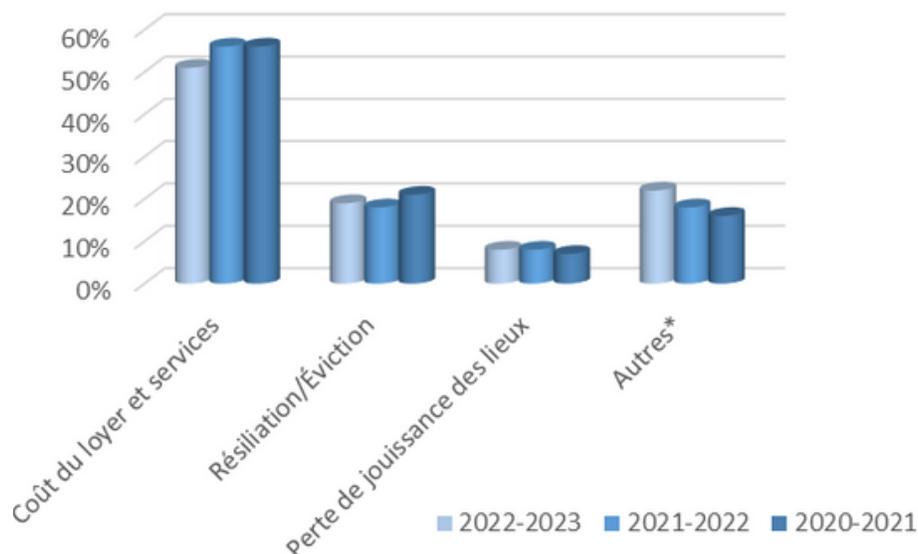
## Commentaires de nos usagers

«Merci beaucoup pour vos excellents services et votre disponibilité.»



# Portrait de la clientèle concernant le mandat CAAP sur le Bail

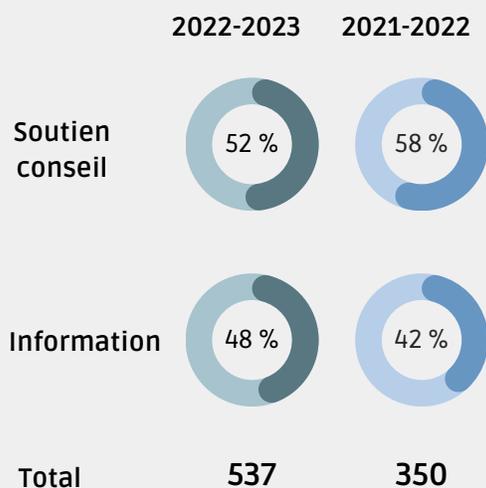
## Motif principal de la demande



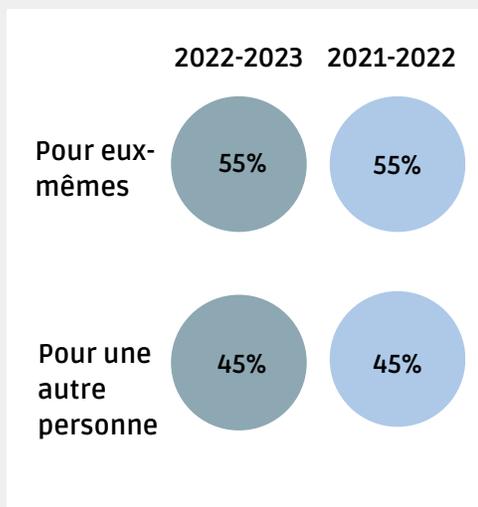
24

\*Inclus tout autre sujet tel que: condition au bail, problème de légalité, respect des règlements, etc.

## Types de demandes

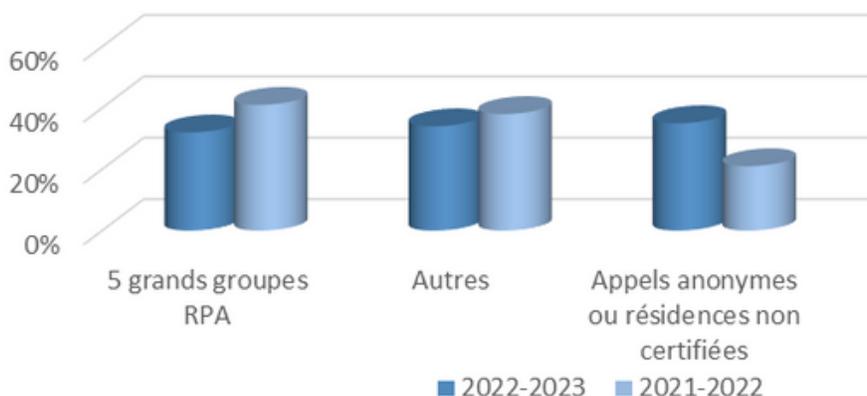


## Statut des appelants



# Portrait de la clientèle concernant le mandat CAAP sur le Bail (suite)

## Représentativité des RPA



Contrairement à l'année dernière, un nombre important d'appels provient de personnes ne désirant pas révéler le nom de la RPA ou des résidences qui ne sont pas certifiées (35%). La catégorie des autres résidences privées qui comprend les autres groupes de RPA et les petites RPA ont augmenté (34%) par rapport aux cinq grands groupes (32%).

25



### Commentaires de nos usagers

«Merci encore pour votre aide et vos conseils. Merci d'avoir été là pour moi quand j'avais besoin d'être rassurée.»

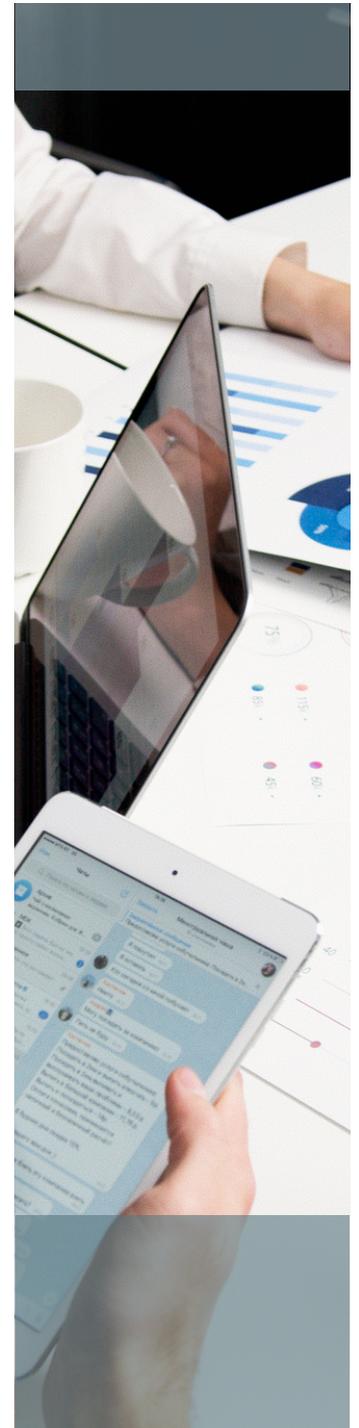
# Projets spéciaux et mentions

Nous avons cette année amorcé un projet d'études en lien avec les RPA de la Montérégie et nous sommes impatients d'étudier en profondeur les résultats de cette étude. Ce document nous permettra de mieux connaître notre population en RPA et de mieux cibler nos interventions et notre marketing afin de servir une population ayant un grand besoin d'information sur leurs droits et leurs obligations.

Mentionnons aussi l'initiative entamée en 2022-2023 pour publier une chronique afin de diffuser des informations à la population en général sur les règles entourant le louage en RPA.

## Visibilité du CAAP Montérégie

- Communiqués publiés dans Le Courrier du Sud, Le Courrier de Saint-Hyacinthe, Journal Les 2 Rives, Journal Saint-François
- Revue L'héritage de l'AQDR Haut-Richelieu
- 80 publications Facebook et 9 sur le site Web du CAAP
- Publication d'une vidéo de la FCAAP – mandat RPA
- Communiqués de presse dans trois journaux de la Montérégie concernant les augmentations de loyer, Le Canada Français, Le Courrier du Sud et Le Courrier de Saint-Hyacinthe
- Article concernant le délai pour demandes conjointes en RPA – parution dans Le Soleil de Châteauguay, Le Courrier du Sud et Le Courrier de Saint-Hyacinthe
- Chroniques dans Le Canada Français concernant les baux en RPA (Début de 12 chroniques mensuelles)
- Article dans Le Canada Français concernant notre organisme – Promotion du Salon Vitalité 50 ans +
- Publicité du CAAP Montérégie sur napperons promotionnels – Table des organismes de Saint-Lambert
- Publicités radiophoniques sur la station BOOM FM de Saint-Hyacinthe et de Saint-Jean-sur-Richelieu
- Distribution de dépliants CAAP Montérégie auprès d'organismes et établissements concernant le régime d'examen des plaintes
- Distribution de documents de la Fédération des CAAP pour la promotion CAAP sur le Bail
- Séances d'informations en français et en anglais



# Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources

Le CAAP Montérégie compte une panoplie de partenaires et de collaborateurs au niveau local, régional et provincial. Nos conseillères sont impliquées de façon régulière, occasionnelle ou ponctuelle auprès des tables de concertation et en participant à divers événements tels que: colloques, forums, salons, rencontres de concertation, etc. Certaines d'entre elles ont contribué à des projets d'études auprès d'organismes et entités visant le bien-être et l'avancement des causes sociales.

Les organismes cités ci-dessous ont participé, de près ou de loin, au rayonnement du CAAP Montérégie en nous offrant une place au sein de leurs groupes et regroupements à travers différentes activités. Certains nous ont permis d'accroître notre champ de compétence et nous ont soutenu dans nos démarches auprès de nos usagers. Nous tenons à les remercier de leur accueil.

- AQDR du Haut-Richelieu
- AQDR Richelieu-Yamaska
- ARC
- Carrefour groupe populaires Saint-Hyacinthe
- CDC de l'agglomération Longueuil
- CDC des Maskoutains
- CDC Haut-Richelieu-Rouville
- Chambre de commerce et de l'industrie du Haut-Richelieu
- CISSS de la Montérégie-Centre
- CISSS de la Montérégie-Est
- CISSS de la Montérégie-Ouest
- Comité de soutien de la FCAAP
- Comité des usagers Champlain Charles Le Moyne
- Comité des usagers Haut-Richelieu-Rouville
- Comité Logemen'mêle
- Comité logement Rive-Sud
- Comité logement Sorel-Tracy
- Comité logement Valleyfield
- Commissaire aux plaintes de la Montérégie Est
- Commissaire aux plaintes de la Montérégie Centre
- Commissaire aux plaintes de la Montérégie Ouest
- FADOQ Richelieu
- FCAAP
- Justice de proximité Montérégie
- L'APPUI
- MEPEC
- MRC Vallée-du-Richelieu, du Haut-Richelieu, de Rouville
- Solidarité populaire Richelieu-Yamaska
- Table de concertation des aînés du Haut-Richelieu
- Table des aînés Maskoutaine
- TRCAM
- Toast populaire de Saint-Hyacinthe (SPRY)
- TROC Montérégie

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

## Événements autres

- Colloque Le Point en santé – Pour le mieux-être des aînés à Lévis
- Forum économique de la santé financière (activité du Bloc Québécois)
- Rentrée du président et dîner de la mairesse (activité de la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu)



CDC HRR



CIHR : Dîner de la mairesse



Rencontre d'échange en anglais avec ARC



AQDR HRR-Salon Vitalité 50+



AGA FCAAP

# DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Le personnel a participé à une trentaine de formations diversifiées sur les sujets suivants :

- La santé mentale
- La prévention du suicide
- Les situations et clientèles difficiles
- Le recrutement de personnel
- Le rôle d'intervenant
- Prévenir et gérer les conflits de travail
- Le leadership mobilisateur
- Cours de langue anglaise
- Connaissance informatique
- L'organisation de documents numériques
- Une panoplie de sujets en lien avec le logement
- La conduite préventive – dérapage sur glace

Auprès des ressources suivantes :

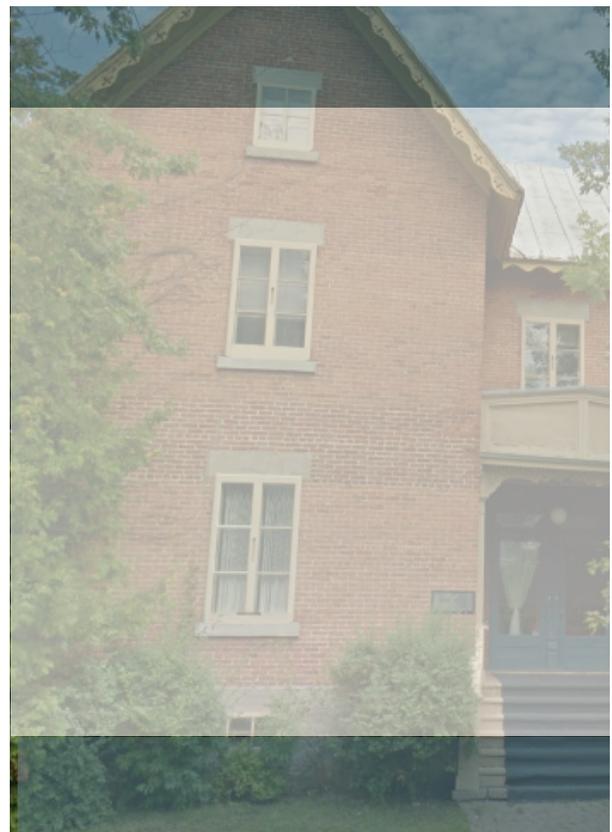
- Association canadienne pour la santé mentale
- Centre de prévention du suicide du Québec
- Propulsion RH
- CCIHR
- FCAAP
- Synor
- L'Institut Linguistique Provincial
- La Puce informatique
- CEGEP de Saint-Jean-sur-Richelieu
- TAL
- Sanair

29

## Orientations 2023 - 2024

Faire davantage connaître nos services sur le territoire de la Montérégie-Ouest et accroître notre visibilité auprès de la population anglophone.

Mettre à jour des outils tels que la planification stratégique et le plan de communication.



## Conclusion et perspectives

Je suis très fière de tout le travail accompli en 2022-2023, surtout d'avoir recruté au sein de notre équipe des personnes de qualité, impliquées, qui ont à cœur notre mission.

J'ai toujours dit que le cœur du CAAP Montérégie était l'équipe, car sans l'engagement et le dévouement de ses conseillères, le CAAP ne pourrait plus offrir de services.

Nous constatons que les services pour le mandat du régime d'examen des plaintes commencent à changer. Les usagers sont de plus en plus outillés pour faire valoir leurs insatisfactions et les approches changent. Nous offrons davantage de services d'information et de support-conseil que d'aide à la rédaction de plaintes.

Par surcroît, avec la venue du projet de loi no 15 (Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace), il risque d'avoir plusieurs chambardements dans le réseau de la santé. Évidemment, les CAAP continuent d'être à l'affût des changements afin de bien guider et assister les usagers.

Par ailleurs, les demandes pour le mandat CAAP sur le Bail ont beaucoup augmenté. La différence entre ce mandat et le régime d'examen des plaintes, c'est que les assistances en RPA sont plus longues dans certains dossiers. Ce type de service demande beaucoup de temps et de suivi, mais ce sont des services très appréciés par les résidents.

Énormément d'efforts et de temps ont été investis en lien avec les demandes conjointes. Je tiens à remercier spécialement madame Andrée Rochon, responsable du mandat CAAP sur le Bail. Ses connaissances, son professionnalisme et sa grande disponibilité contribuent grandement au succès de ce mandat. L'accompagnement de personnes en besoin d'informations ou d'accompagnement a bondi de 52 % comparativement à l'année dernière. Le nombre de formations offertes en RPA dans d'autres milieux d'hébergement sur les droits et les obligations des locataires, parfois en partenariat avec différents organismes, a considérablement augmenté. Ces formations incluaient une partie introductive de l'aspect du régime d'examen des plaintes. Les changements législatifs et les changements à la certification ont suscité un intérêt particulier pour nos intervenantes.

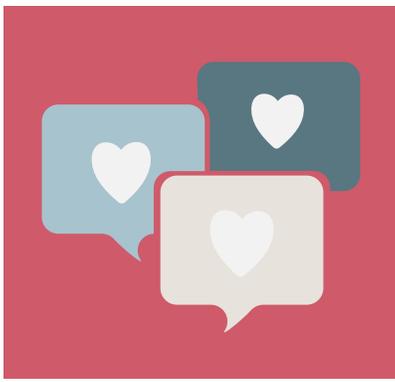
## Conclusion et perspectives (suite)

L'année qui vient de se terminer confirme l'importance de nos mandats. Nous sommes enthousiastes de continuer à nous faire connaître partout en Montérégie, tant par la population francophone qu'anglophone et autres, afin que tous soient au fait de leurs droits au niveau du régime d'examen des plaintes et au niveau du bail en résidence privée pour aînés.

L'année à venir s'annonce également très occupée. Nous nous préparons à célébrer les 30 ans du CAAP Montérégie, en septembre prochain. Divers documents seront revus, tels que la planification stratégique et le plan de communication.

Merci encore à tous les usagers et les résidents qui ont fait confiance au CAAP Montérégie, sans vous notre organisme n'existerait pas.

*Myriam Noisieux*



## Témoignages

« Des gens très à l'écoute, disponible, réponse rapide, patient. Un service excellent. »

« Même si je ne pouvais pas faire une plainte, j'ai été bien contente de savoir que je pouvais faire un signalement. Maintenant, j'ai l'esprit tranquille car j'ai l'impression d'avoir fait mon devoir.»

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

“

J'ai perdu mon père en cours de processus et je voudrais juste souligner la grande humanité de votre employée. Elle a su choisir les mots qui m'ont grandement réconfortée.  
Merci beaucoup!

«Très bonne expérience avec la conseillère. Très professionnelle».

# Annexe 1

## Résultats financiers

### RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023

Page 15

	2023	2022
<b>ANNEXE A - MISSION GLOBALE</b>		
<b>PRODUITS</b>		
Subvention - Ministère de la santé et des services sociaux - Mission Globale: soutien aux organismes communautaires	373 870 \$	351 282 \$
Revenus d'intérêts	2 198	689
Autres revenus	<u>270</u>	<u>264</u>
	<u>376 338</u>	<u>352 235</u>
<b>CHARGES</b>		
Salaires et avantages sociaux	225 135	248 552
Loyers	15 395	15 272
Publicité et promotion	9 079	8 671
Frais informatiques	8 928	10 371
Télécommunications	7 589	7 045
Achats de services	6 747	6 623
Représentation et concertation	4 751	873
Frais de déplacement	4 302	1 733
Honoraires professionnels	3 923	3 570
Fournitures de bureau et papeterie	2 388	5 902
Associations et cotisations	1 880	2 815
Frais de conseil d'administration et d'assemblées	1 759	1 007
Assurances	749	1 704
Frais bancaires	599	537
Entretien et réparations	371	355
Frais de formation	1 920	2 770
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>4 543</u>	<u>4 393</u>
	<u>300 058</u>	<u>322 193</u>
Excédent des produits sur les charges	<u>76 280 \$</u>	<u>30 042 \$</u>

# Annexe 2

## Résultats financiers

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

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023

Page 16

	2023	2022
<b>ANNEXE B - RÉSIDENCES POUR AÎNÉS</b>		
<b>PRODUITS</b>		
Subvention - Ministère des affaires municipales et de l'habitation	<u>331 934 \$</u>	<u>137 752 \$</u>
<b>CHARGES</b>		
Salaires et avantages sociaux	176 435	123 485
Achats de services	15 839	3 780
Loyer	10 835	10 799
Publicité et promotion	10 374	14 632
Frais informatiques	9 517	4 981
Formation	5 016	62
Papeterie et fournitures de bureau	4 241	2 918
Télécommunications	3 849	2 339
Honoraires professionnels	3 829	1 819
Services aux usagers	3 475	1 524
Représentation et concertation	2 339	1 002
Associations et cotisations	1 384	-
Assurances	693	-
Frais de conseil d'administration et d'assemblées	586	-
Frais bancaires	81	-
Frais de déplacement	12	70
Entretien et réparations	5	113
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>1 378</u>	<u>1 018</u>
	<u>249 888</u>	<u>168 542</u>
Excédent (déficit) des produits sur les charges	<u><u>82 046 \$</u></u>	<u><u>(30 790) \$</u></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



caap@caapmonteregie.ca



<https://caapmonteregie.ca>



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



### Bureau de Longueuil

450 928-3223



### Bureau de Saint-Hyacinthe

450 252-6620

### Point de service Salaberry-de-Valleyfield



450 928-3223

## Rédaction

- Esther Giroux, présidente
- Myriam Noiseux, directrice générale
- Chantal Morin, adjointe administrative
- Andrée Rochon, responsable RPA
- Francine Deneault, conseillère
- Estephany Fernandez, conseillère

## Consolidation des données

- Chantal Morin, adjointe administrative
- Andrée Rochon, responsable RPA

## Conception

Estephany Fernandez, responsable des médias sociaux