

# RAPPORT ANNUEL 2024-2025



# Montréal

Centre d'assistance et  
d'accompagnement aux plaintes



Un organisme communautaire  
mandaté par le MSSS et la SHQ



# TABLE DES MATIÈRES

3	Liste des abréviations	29	Constatations soulevées en 2024-2025 pour le régime d'examen des plaintes
4	Mot de la présidente		
5	Mot de la directrice générale	31	Services d'information CAAP sur le bail
7	Conseil d'administration	32	Services d'assistance CAAP sur le bail
9	Adhésion des membres	34	Constatations soulevées en 2024-2025 pour le mandat CAAP sur le bail
10	Ressources humaines		
10	Ressources humaines Développement du personnel	37	The power of outreach: increasing awareness in the english-speaking Community
14	Un départ à la retraite	38	Services offerts aux usagers
15	Portrait de la région	39	Orientations 2024-2025
16	Mission • Vision • Valeurs	41	Visibilité du CAAP Montérégie
17	Rôle et mandat du CAAP	43	Engagement dans le milieu et coordination avec les ressources
18	Fonctionnement du régime d'examen des plaintes	46	Orientations 2024-2025
19	Portrait sociodémographique de la clientèle du régime d'examen des plaintes	47	Conclusion et perspectives
21	Portrait sociodémographique de la clientèle CAAP sur le bail	48	Témoignages
23	Portrait des services	49	Annexe A
24	Services d'information du régime d'examen des plaintes	50	Annexe B



## LISTE DES ABRÉVIATIONS

ARC : Assistance and Referral Centre  
AQDR : Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées  
CAAP : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes  
CAAPA : Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées et leurs proches  
CCIHR : Chambre de commerce et de l'industrie du Haut-Richelieu  
CDC : Corporation de développement communautaire  
CDDM : Collectif de défense des droits de la Montérégie  
CHSSN : Community Health and Social Services Network  
CISSS : Centre intégré de services de santé et services sociaux  
CIUSSS : Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux  
CLSC : Centre local de services communautaires  
CMQ : Collège des médecins du Québec  
CMV : Comité de milieu de vie  
CNESST : Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  
CPEJ : Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse  
CU : Comité des usagers  
CSSS : Centre de santé et services sociaux  
DG : Directrice générale, directeur général  
GMF : Groupe de médecine de famille  
FADOQ : Fédération de l'âge d'or du Québec  
FCAAP : Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes  
GACO : Guichet d'accès clientèle orpheline  
HRR : Haut-Richelieu-Rouville  
MAMH : Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation  
MEPEC : Montérégie East Partnership for English-Speaking Community  
MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux  
MWCN : Monteregie West Community Network  
PDC : Protecteur du citoyen  
RAC : Résidence en assistance continue  
RHSSPT : Regional health social services partnership table  
RI : Ressource intermédiaire  
RPA : Résidence privée pour aînés  
RPCU : Regroupement provincial des comités des usagers  
RQRA : Regroupement québécois des résidences pour aînés  
RTF : Ressource de type familial  
SHQ : Société d'habitation du Québec  
TAL : Tribunal administratif du logement  
TRCAM : Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Deuxième région la plus peuplée de la province après Montréal, la Montérégie est un vaste territoire où les enjeux sociaux sont importants et nombreux. Selon Statistique Canada, les prévisions montrent qu'entre 2011 et 2036, la population augmentera de 17%, en raison de l'expansion des zones urbaines proches de Montréal et de l'augmentation de l'immigration<sup>1</sup>. Près de quatre résidents sur 10 vivent dans un milieu très défavorisé. À Longueuil, l'agglomération la plus importante de la région et la sixième plus importante au Québec, c'est 31% des résidents qui vivent dans des conditions de défavorisation<sup>2</sup>.

C'est dans ce contexte que la mission du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie prend tout son sens, afin d'aider les citoyens à formuler ses doléances aux réseaux de la santé et des services sociaux et des résidences privées pour aînés. Avec un nombre impressionnant d'installations publiques relevant du ministère de la Santé et des services sociaux et des résidences privées pour aînés, le nombre de demandes d'aide des citoyens est en constante augmentation. Comme partout au Québec, le manque de ressources pour accéder aux soins de santé et aux services sociaux, ainsi que l'augmentation des coûts des loyers et des services pour les aînés, constituent les principaux enjeux exprimés. Les Montérégiens peuvent compter sur une équipe solide et dynamique, avec une approche humaine reconnue, pour les soutenir dans leurs démarches d'aide et de plaintes.

Je veux souligner le travail exceptionnel de la directrice générale, de son équipe de conseillères, du conseil d'administration et de tous les partenaires qui, chaque jour, conjuguent leurs efforts et leurs expertises pour contribuer à améliorer les services en santé et services sociaux, ainsi que ceux des milieux de vie des aînés.

Vous constaterez à la lecture du présent rapport d'activités que les équipes n'ont pas ménagé efforts et créativité en 2024-2025, pour rehausser et développer la gestion et la gouvernance du CAAP, afin de se préparer à répondre de façon efficace, avec les partenaires de la région, aux enjeux de demain.

*Esther Giroux*

(1) Plan de réponse communautaire aux campements pour la Montérégie, janvier 2025 (2) Article en ligne : Regards sur les réalités familiales des enfants et jeunes Observatoire des réalités familiale, institut nationale de la recherche scientifique, région Montérégie.

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

### *Une année marquée par le changement et l'évolution !*

Cette année a été riche en transformations et en avancées significatives pour notre organisme.

Nous avons débuté 2024 avec l'élaboration d'un plan stratégique triennal 2024-2027, une démarche essentielle qui a permis aux membres du conseil d'administration et à notre équipe de réfléchir ensemble à l'avenir de notre organisation. Pour mener à bien cet exercice, nous avons eu le privilège d'être accompagnées par l'équipe dynamique de Zeste Conseils, ce qui nous a également permis de repenser notre plan de communication.

Côté gestion interne, nous avons modernisé l'ensemble de nos outils en ressources humaines, en revoyant la structure salariale, les politiques et les descriptions de poste, afin d'optimiser notre fonctionnement et de mieux répondre aux besoins de notre équipe.

Souhaitant renforcer notre présence sur le territoire de la Montérégie, nous avons adhéré à deux nouvelles Corporations de développement communautaire (CDC) : l'une dans la Vallée-du-Richelieu et l'autre à Vaudreuil-Soulanges. Grâce aux rencontres de concertation, nous avons non seulement pu nous faire connaître, mais aussi mieux comprendre les réalités et les enjeux des organismes de ces territoires. Cette collaboration nous permet désormais d'offrir deux nouveaux points de service où nous pouvons rencontrer les usagers et les locataires qui souhaitent bénéficier de notre accompagnement.

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE (SUITE)

## **Un grand tournant : un nouveau siège social**

Parmi les changements majeurs, nous avons également déménagé notre siège social tout en restant à Saint-Jean-sur-Richelieu. Ce nouvel espace répond beaucoup mieux aux besoins grandissants de notre équipe, qui a doublé en deux ans. Il est également plus accessible pour nos usagers, avec des stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite et un ascenseur, facilitant ainsi l'accès à nos services.

## **Une image renouvelée et une portée élargie**

Nous avons également modernisé nos outils de communication. Nos dépliants, qui n'avaient pas été mis à jour depuis plus d'une décennie, ont été revus pour mieux refléter notre mandat, incluant désormais le volet CAAP sur le Bail.

Grâce à nos efforts de sensibilisation – séances d'information, publicités radiophoniques en Montérégie, chroniques et publications sur les réseaux sociaux – nous avons enregistré une hausse de près de 20 % de nos statistiques. Un immense merci à notre formidable équipe et à notre agente de communication pour leur travail exceptionnel !

## **Merci à tous ceux et celles qui contribuent à notre succès**

Je tiens à féliciter toute mon équipe pour son engagement, son efficacité et sa volonté d'innover afin de faire évoluer notre organisme. Certaines ont même osé sortir de leur zone de confort pour relever de nouveaux défis, et je leur en suis reconnaissante.

Un grand merci également aux membres du conseil d'administration pour leur engagement.

Enfin, nous exprimons toute notre gratitude aux usagers, locataires, partenaires et collaborateurs qui nous ont accordé leur confiance tout au long de l'année. C'est avec fierté que nous vous présentons ce bilan annuel.

Bonne lecture !

*Myriam Noisieux*

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Myriam Girard, administratrice



Ny Aina Randriamanga,  
vice-président



Lyne Gagné,  
administratrice



Esther Giroux, présidente



Stéphane Chevrier,  
administrateur



Renée Flibotte,  
trésorière



Michèle Laberge, secrétaire

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres ont activement contribué aux travaux de l'organisation en participant à dix (10) assemblées ordinaires, à des réunions de comités thématiques ainsi qu'à l'assemblée générale annuelle. Ils ont également pris part à une activité de consolidation d'équipe (team building) réunissant l'ensemble du personnel du CAAP, favorisant ainsi la cohésion et la collaboration au sein de l'organisme.



# ADHÉSION DES MEMBRES

## 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 activités

Les membres ont été invités à participer à la porte ouverte du nouveau siège social à l'automne dernier. Nous avons également sollicité leur participation à une formation sur les droits de la personne et des droits de la jeunesse concernant le logement.

## Les assemblées

Les membres ont été convoqués à l'AGA par l'intermédiaire des médias sociaux et traditionnels. Madame Rose-Marie Charest, psychologue et conférencière reconnue, nous a fait l'honneur de tenir une conférence pour tous les membres présents.



*39 personnes assistaient à notre AGA du 5 juin 2024.*



# RESSOURCES HUMAINES



## L'équipe

Constitué de 9 personnes, vous trouverez en bas de gauche à droite: Giselly Fragoso (conseillère), Azalée Larouche (conseillère), Estephany Fernandez Suero (conseillère), Myriam Noiseux (directrice générale), Jocelyne Raymond (conseillère), Guylaine Roy (conseillère), Francine Deneault (conseillère), Mélanie Marcoux (adjointe à la direction).



Le CAAP Montérégie a eu le plaisir d'accueillir une nouvelle conseillère, Julie Audet-Paquette, au sein de son équipe en mars dernier afin d'accompagner la population anglophone.

Julie est récemment diplômée en sociologie et en psychologie, et elle est parfaitement bilingue — un bel atout pour mieux accompagner notre communauté !



## RESSOURCES HUMAINES

### DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Le personnel a participé à une cinquantaine de formations diversifiées sur des sujets tels que la gestion, la cybersécurité, le juridisme et le droit.

Par Synor :

- Gestion du temps et des priorités
- L'évaluation de la performance
- Aborder les irritants avec nos collègues avec tact et diplomatie
- L'art de négocier

Par la CCIHR :

- Structurer l'accueil des nouveaux employés
- Optimiser le classement en vue de maximiser votre temps
- Bureautique – Microsoft 365

Par la CDC (HRR – VS – AL – VR – Maskoutains)

- Intelligence artificielle volet I et II – CDC des Maskoutains
- L'ABC de l'intervention pour les non intervenants en présentiel

CDC VR

- Mythe et réalités du logement – Webinaire – CDC VS
- Plan d'accueil et d'intégration – CDC AL
- Rédaction efficace et professionnelle – CDC VS



## RESSOURCES HUMAINES

### DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL (SUITE)

#### Par la FCAAP :

- AI – Approches et réflexions sur nos futures pratiques – FCAAP
- Règlements sur la certification – FCAAP
- Clinique juridique – Me Sénéchal - FCAAP
- CAAPteur – FCAAP
- Le principe de Joyce
- Le langage commun

#### Par Me Morneau-Sénéchal :

- Cahier d'autorité - Formation
- Fermeture RPA- Consultation juridique
- Moratoire et les RPA- Consultation juridique
- Libre choix des services au bail- Consultation juridique
- Le rôle d'accompagnateur au TAL-Consultation juridique

#### Par le Barreau du Québec :

- Les obligations / Le louage
- La preuve civile /L'administration de la preuve
- Bien accompagner les personnes non représentées

#### Par le TAL :

- Le déguerpissement et l'indemnité de relocation
- Le logement impropre à l'habitation
- La fixation de loyer
- Les Aînés
- Loi 31



# RESSOURCES HUMAINES

## DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL (SUITE)

### Autres :

- Formation SOQUIJ
- Cyber sécurité – ALT informatique
- Formation Teams – La Puce informatique
- Sanctions pénales maltraitance CISSS-MC – Secrétariat des aînés
- Institut Ashukan : comprendre les réalités autochtones et créer des liens
- ADS+ (Analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle)
- Inclusion JAG : Formation pour comprendre la diversité sexuelle et de genre
- Les droits de la personne en logement – Commission des droits de la personne et de la jeunesse
- Atelier des couleurs – Habiletés à communiquer – Soluflex
- Adobe – Qualitemps
- Nouvelle version Outlook – Qualitemps;
- Téléphonie Amplisys 3CX
- Sanctions pénales maltraitance – Secrétariat des aînés – CISSS-MC
- Formation REP – Francine Deneault
- Gestion leader du communautaire – Université de Sherbrooke
- Organisation des documents numériques – Cégep de Saint-Jean-sur-Richelieu
- La bientraitance : outils et cadre de référence – Secrétariat des aînés CISSS-MC
- La maltraitance en contexte de proche aidance – USherbrooke
- Personne en situation de vulnérabilité : outil pour soutenir l'analyse psychosociale – Webinaire MSSS
- La Charte : une protection contre l'exploitation des personnes âgées ou en situation de handicap – MSSS
- Colloque sur les logements sociaux dans le Haut-Richelieu – TCLHR
- Forum Alzheimer : Enjeux et perspectives – Société Alzheimer HR
- Activités de Team Building : Activité avec les membres de l'équipe et quelques membres du conseil d'administration. Le but de l'activité était de mieux se connaître et travailler les liens de collaboration

## RESSOURCES HUMAINES

### *Un départ à la retraite*

Le 29 août 2024, nous avons souligné le départ à la retraite de notre collègue **Andrée Rochon**.

Au cours de ses années d'engagement au sein du CAAP Montérégie, Andrée s'est démarquée par ses nombreuses qualités humaines et professionnelles. Sa grande persévérance à soutenir les personnes faisant appel à nos services lui a permis de rapidement trouver sa place parmi nos collaborateurs et partenaires, incarnant un véritable esprit d'équipe.

Dynamique et consciencieuse, Andrée a su s'intégrer avec naturel à notre équipe, devenant rapidement un atout précieux pour notre organisme. Sa curiosité et son implication ont contribué à enrichir et à faire évoluer notre expertise, en particulier en matière de droits liés au logement.

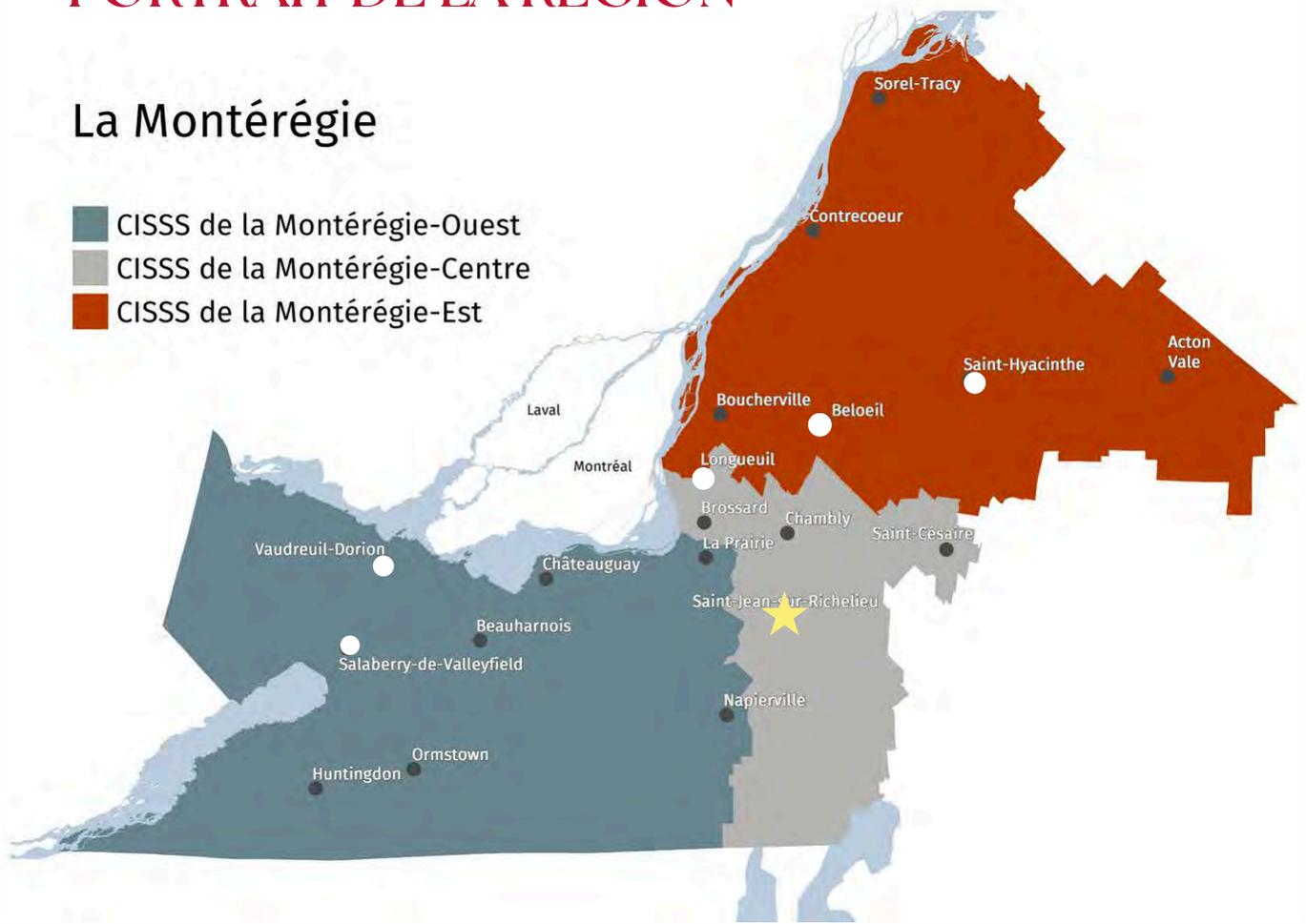
Toute l'équipe tient à souligner combien nous avons apprécié côtoyer Andrée durant ces cinq belles années au CAAP Montérégie. Sa compétence, sa solidarité et sa bonne humeur communicative ont marqué notre quotidien, et c'est avec beaucoup de reconnaissance et d'amitié que nous lui souhaitons une retraite des plus épanouissantes.



# PORTRAIT DE LA RÉGION

## La Montérégie

- CISSS de la Montérégie-Ouest
- CISSS de la Montérégie-Centre
- CISSS de la Montérégie-Est



**1 514 551 habitants (2025)**  
**148 municipalités dont 13 MRC**

- 3 CISSS
- 8 centres hospitaliers, dont 1 centre affilié universitaire
- 19 centres de thérapies certifiés en toxicomanie et en jeu pathologique
- 34 CLSC
- Des centaines de ressources familiales pour enfants et adultes
- 32 696 unités réparties dans 191 RPA
- 66 CHSLD et maisons des aînés
- 6 GMF-U
- De nombreuses unités de soins en centres privés et des ressources intermédiaires
- Une trentaine de comités d'usagers
- Une quarantaine de comités de résidents

# MISSION

Assister et accompagner les personnes dans leurs démarches dans le respect et la bienveillance.

# VISION

Par son expertise et sa rigueur, le CAAP Montérégie optimise la qualité des services offerts aux utilisateurs de la Montérégie.

# VALEURS

**OUVERTURE •**  
Accueillir toute personne avec bienveillance, sans jugement et dans le respect de ses besoins, par une approche inclusive.

**RIGUEUR •**  
Répondre promptement, dans un souci de qualité et de confidentialité à toutes les demandes qui lui sont adressées.

**COLLABORATION •**  
Poursuivre le travail et les échanges avec les partenaires du milieu afin de contribuer à la qualité des services offerts sur le territoire.

**ENGAGEMENT •**  
Valoriser l'importance des relations humaines dans la réponse à toute demande avec un service personnalisé.

# RÔLE ET MANDAT DU CAAP

Le CAAP Montérégie est un organisme communautaire régional indépendant mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux et par la société d'habitation du Québec (SHQ) pour :

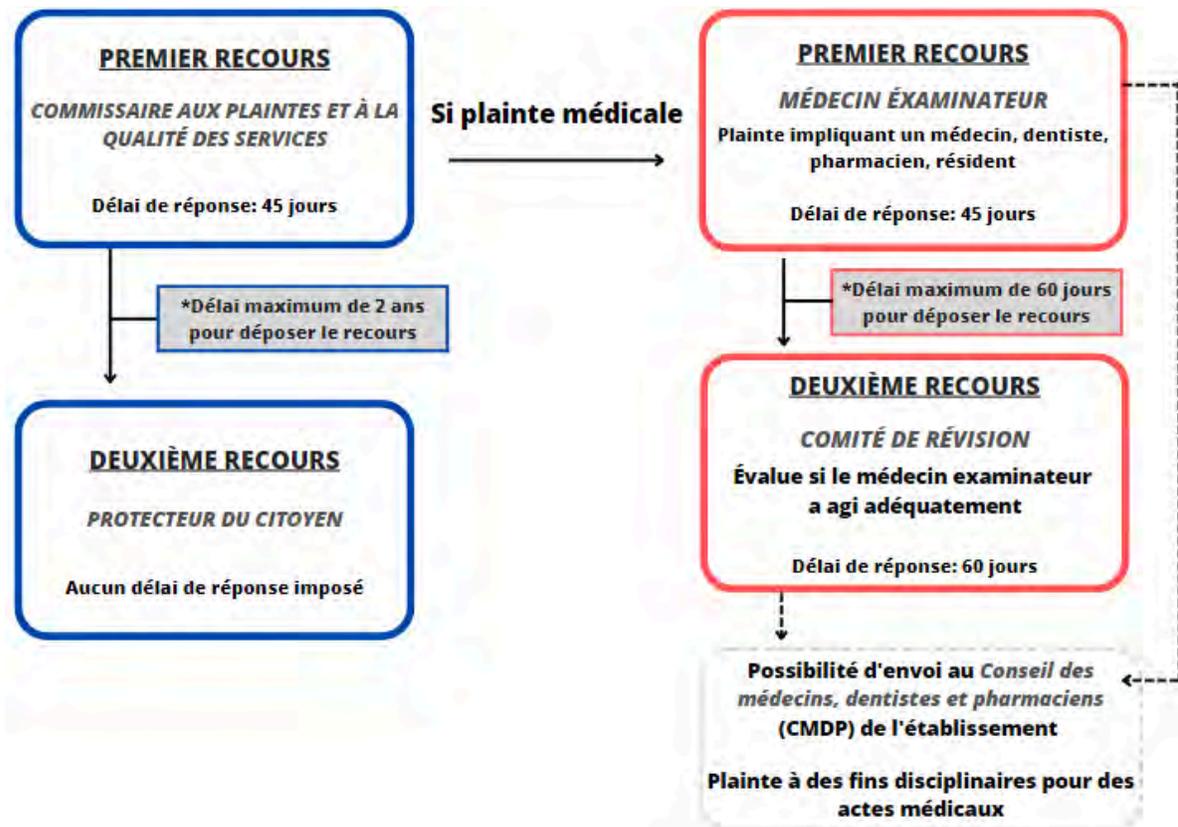
Informer les usagers de leurs droits et du fonctionnement du régime d'examen des plaintes.

Assister et accompagner les usagers s'ils désirent porter plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou auprès du Protecteur du citoyen.

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.

*“10/10 ! La conseillère nous a rassurés, surtout pour le suivi. Elle connaît très bien ses dossiers. Ça nous encourage à nous défendre, lorsqu'on est bien appuyé.”*

# FONCTIONNEMENT DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

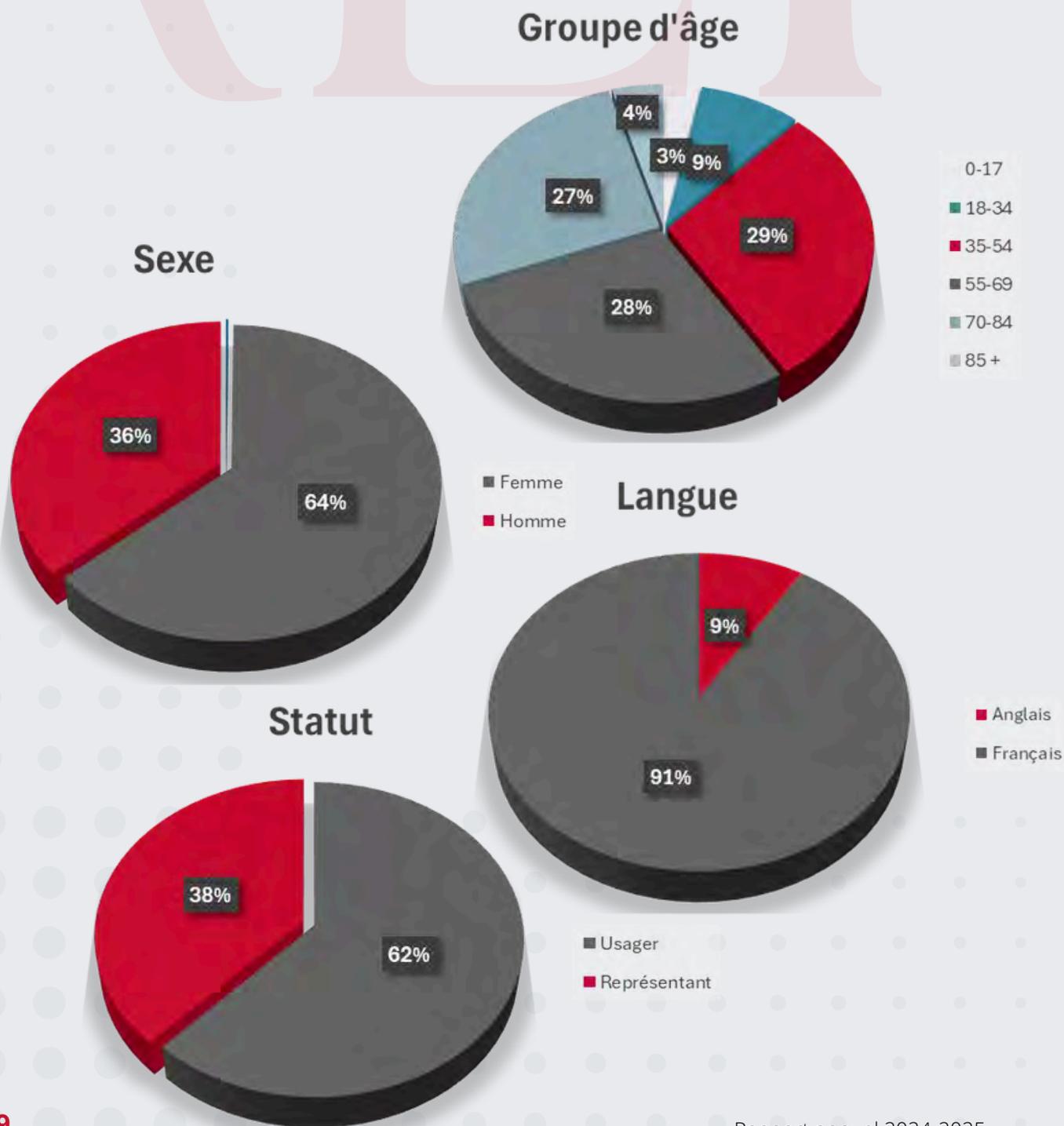


## Établissement, organisme ou ressource :

- 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.

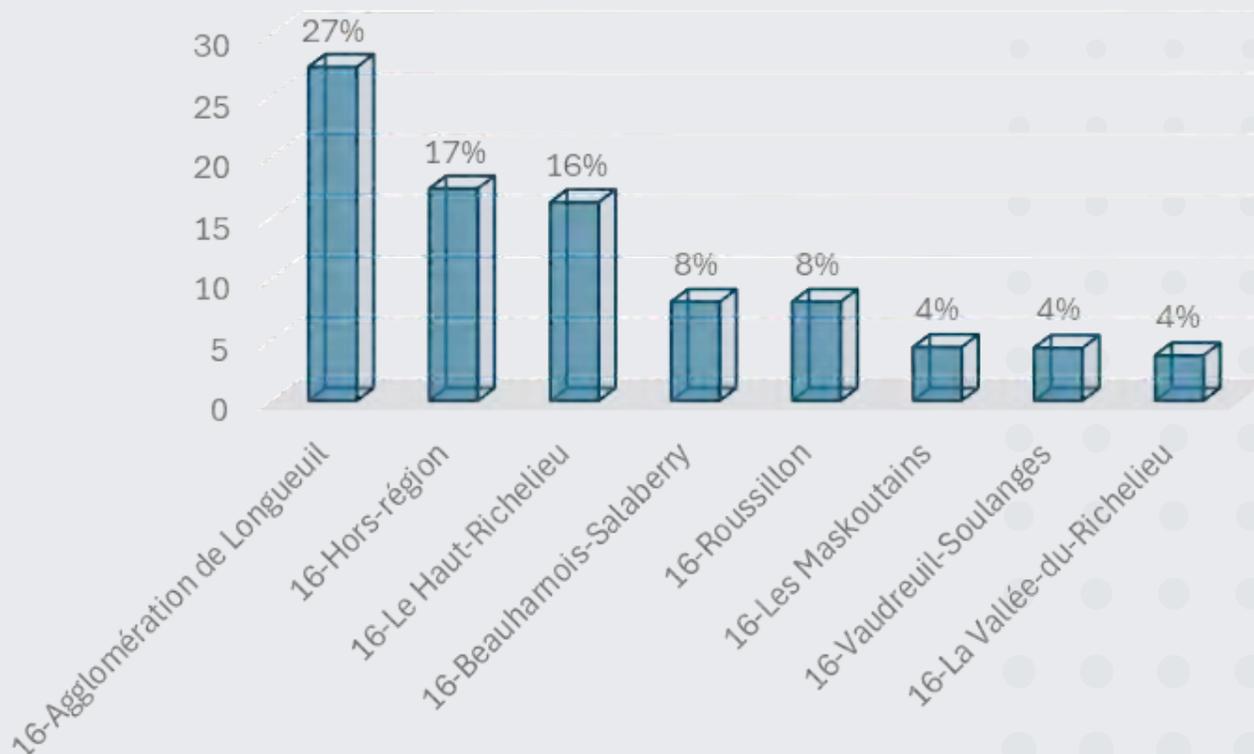
# PORTRAIT SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE LA CLIENTÈLE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

*Le portrait du REP demeure semblable à celui des années précédentes. La principale variation observée concerne une hausse des demandes de services en anglais, et ce, pour les deux volets de notre mandat.*



# PORTRAIT SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE LA CLIENTÈLE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

## Répartition selon les MRC

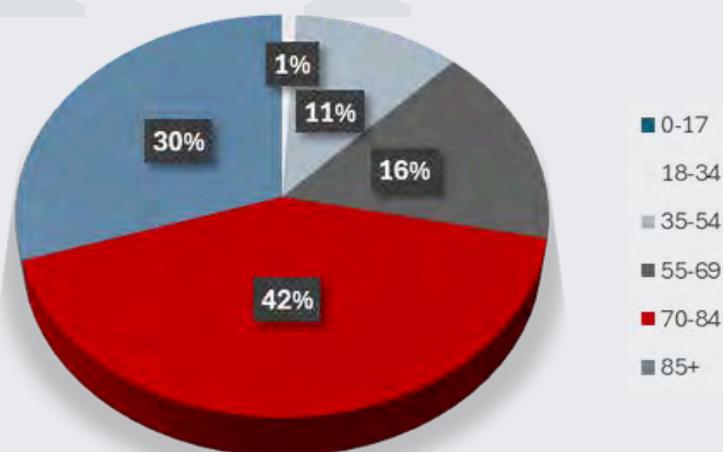


La Montérégie étant composée de 13 MRC, notre rayonnement varie selon les secteurs. L'agglomération de Longueuil et le Haut-Richelieu demeurent les zones les plus actives en termes de demandes reçues, ce qui témoigne d'une forte reconnaissance de nos services. À l'opposé, les MRC des Maskoutains, de Vaudreuil-Soulanges et de la Vallée-du-Richelieu génèrent moins de demandes, soulevant une réflexion stratégique : faut-il intensifier notre visibilité dans ces régions, ou cette disparité reflète-t-elle une variation réelle des besoins ?

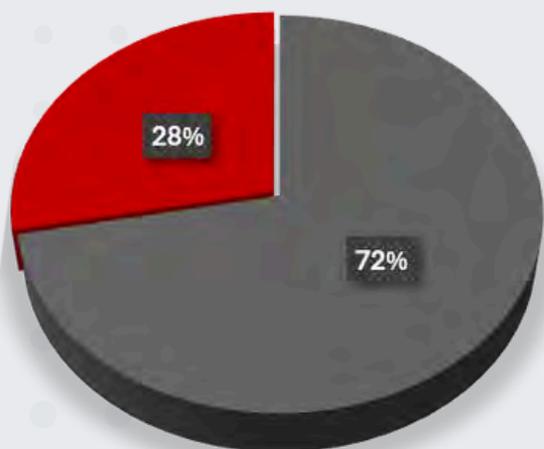
# PORTRAIT SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE LA CLIENTÈLE CAAP SUR LE BAIL

*72% de notre clientèle est âgée de 70 ans et plus et 69% sont les résidents eux-mêmes qui entreprennent leurs démarches.*

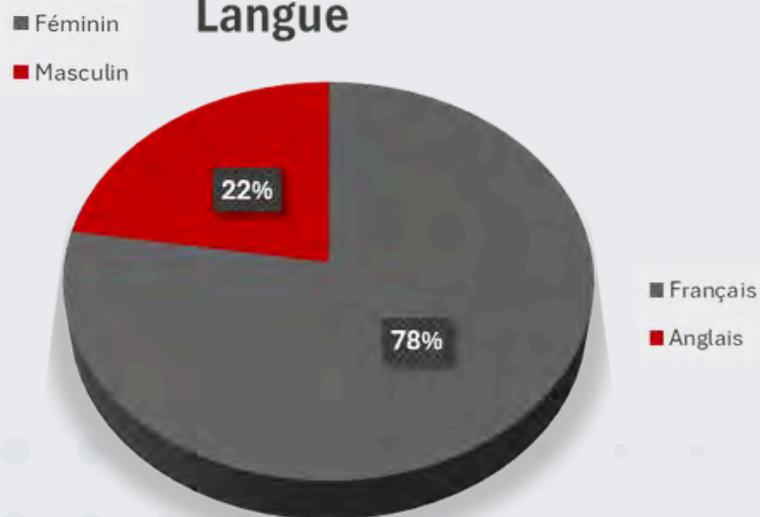
## Groupe d'âge



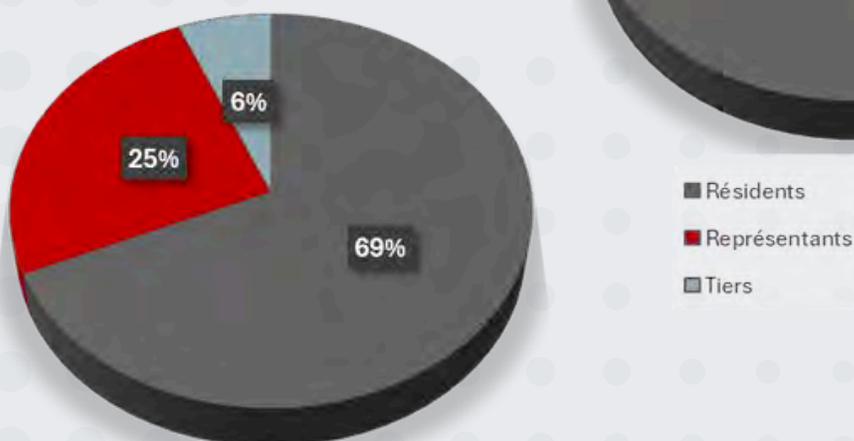
## Sexe



## Langue

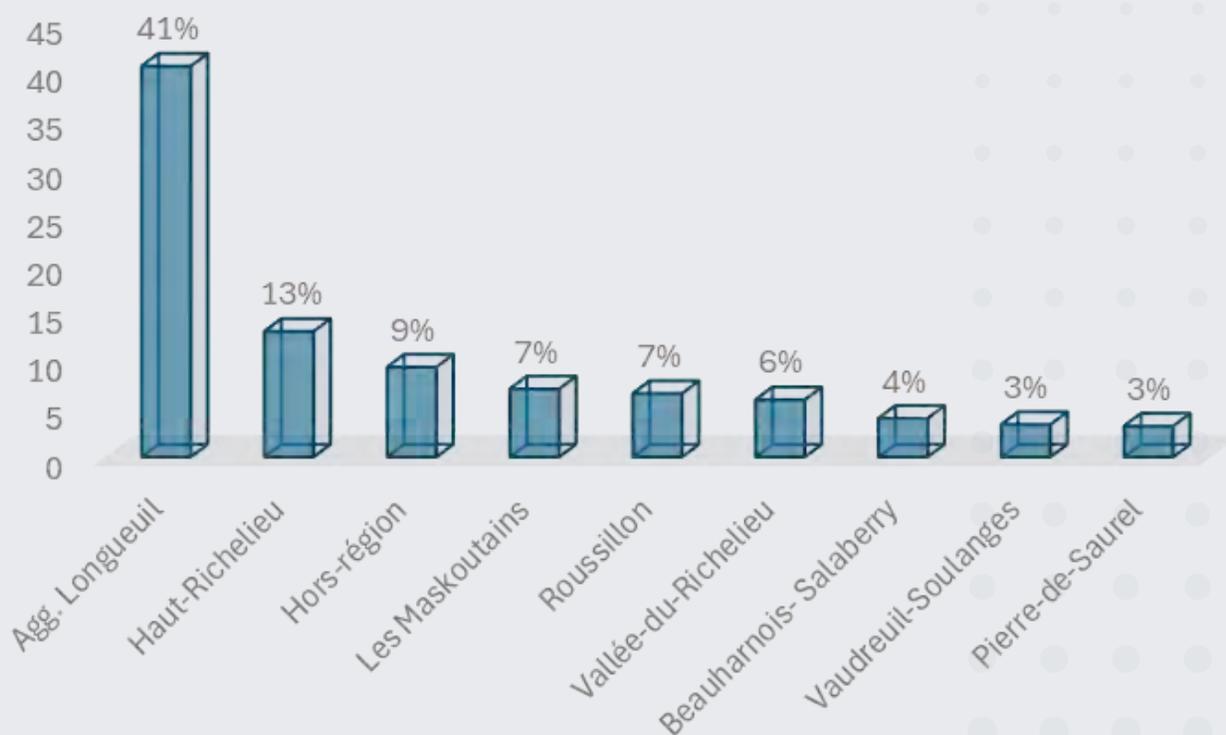


## Statut



# PORTRAIT SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE LA CLIENTÈLE CAAP SUR LE BAIL

## Répartition selon les MRC



L'agglomération de Longueuil et la région du Haut-Richelieu se distinguent par une présence bien ancrée de notre organisme, reflet d'un travail soutenu et d'une reconnaissance croissante de nos services. À l'inverse, les territoires de Vaudreuil-Soulanges et de Pierre-De Saurel représentent encore des zones à fort potentiel, où des efforts continus sont nécessaires afin de renforcer notre visibilité et de mieux faire connaître notre mission auprès des populations locales.

## PORTRAIT DES SERVICES

Bilan global des services de la dernière année		Services toujours en cours au 1er avril 2024	Nouveaux services de l'année 2024-2025	Services toujours en cours au 31 mars 2025
Services d'informations	REP	-	1 229	-
	CAAP sur le bail	-	289	-
Services d'assistance	REP	347	550	371
	CAAP sur le bail	13	352	120
<b>TOTAL</b>		<b>360</b>	<b>2 420</b>	<b>491</b>

Tous services confondus, nous avons observé une augmentation marquée de 35 % par rapport à l'an dernier. Cette progression reflète l'ampleur des besoins dans la communauté et témoigne du dynamisme de notre équipe, qui a été particulièrement sollicitée au cours de la dernière année.

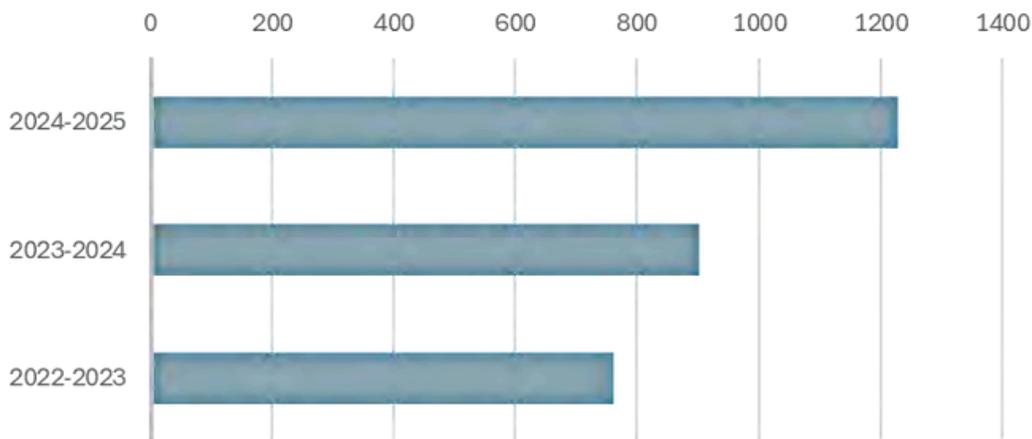
# SERVICES D'INFORMATION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le service d'information vise à fournir des renseignements objectifs et factuels, pouvant être conservés, traités ou communiqués. La transmission de l'information s'effectue par divers canaux : en personne, par téléphone, par courriel.

## Ce service comprend :

1. Information sur les droits et recours en lien avec nos mandats.
2. Détails sur les services du CAAP.
3. Orientation vers les ressources adaptées aux besoins.
4. Communication avec les professionnels du réseau et les partenaires.

## BILAN DES SERVICES D'INFORMATION



Nous remarquons une forte hausse pour les **services d'informations** cette année pour le régime d'examen des plaintes.

Principaux sujets abordés dans les services d'information - REP	%
Sur les autres recours	37%
Sur le régime d'examen des plaintes	25%
Sur les services du CAAP	20%
Sur le RSSS	11%
Sur les droits et responsabilités de l'utilisateur	5%

Les sujets abordés concernent l'accès aux médecins de famille, le service 811, RAMQ, DPJ, les demandes de transports médicaux, les plaintes contre d'autres ministères, etc.

# SERVICES D'ASSISTANCE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (SUITE)

## Plaintes & soutien-conseil

Une plainte est une démarche officielle dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP), adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Elle permet à l'utilisateur ou à l'utilisatrice de s'exprimer sur les services reçus, non reçus, ou requis d'un établissement, d'une installation ou d'un organisme du réseau, incluant les résidences privées pour aînés. Le REP distingue deux types de plaintes : régulières et médicales. Le soutien-conseil inclut toutes les actions destinées à accompagner une personne dans une démarche liée aux mandats des CAAP sans relever des plaintes ou signalements.

	Plaintes/Signalements	Soutien conseil	Total
<b>2024-2025</b>	217	333	550
<b>2023-2024</b>	205	242	447
<b>2022-2023</b>	202	297	499

## Répartition des plaintes selon les recours possibles

	Nombre de plaintes
<b>CPQS</b>	166
<b>PDC</b>	3
<b>Med. Ex.</b>	47
<b>Com. Révision</b>	1
<b>Total</b>	<b>217</b>

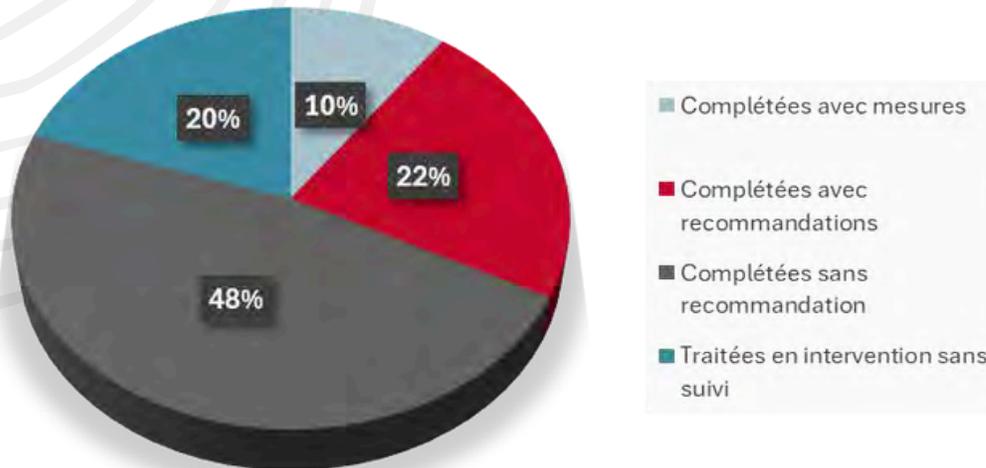
Cette année, 47 lettres de plaintes médicales ont été déposées. C'est 20 de plus que l'an dernier.

98% des plaintes ont été déposées en première instance auprès des commissaires aux plaintes.

Seulement 2% des usagers ont poursuivi en 2e instance, soit auprès du Protecteur du citoyen ou au comité de révision.

# SERVICES D'ASSISTANCE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (SUITE)

## Finalité des plaintes

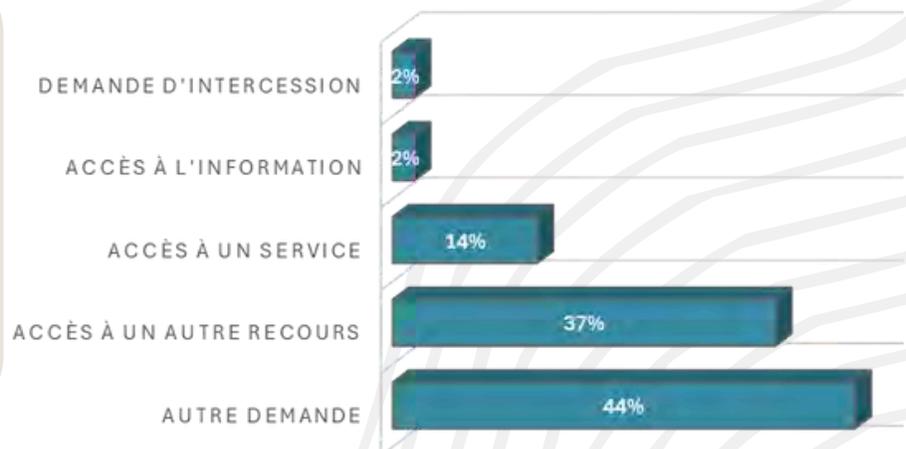


32% des plaintes ont abouti à des recommandations et/ou des mesures correctives afin d'améliorer la qualité des services et des soins. Et 20% des plaintes ont été traitées en intervention.

## SOUTIEN-CONSEIL RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

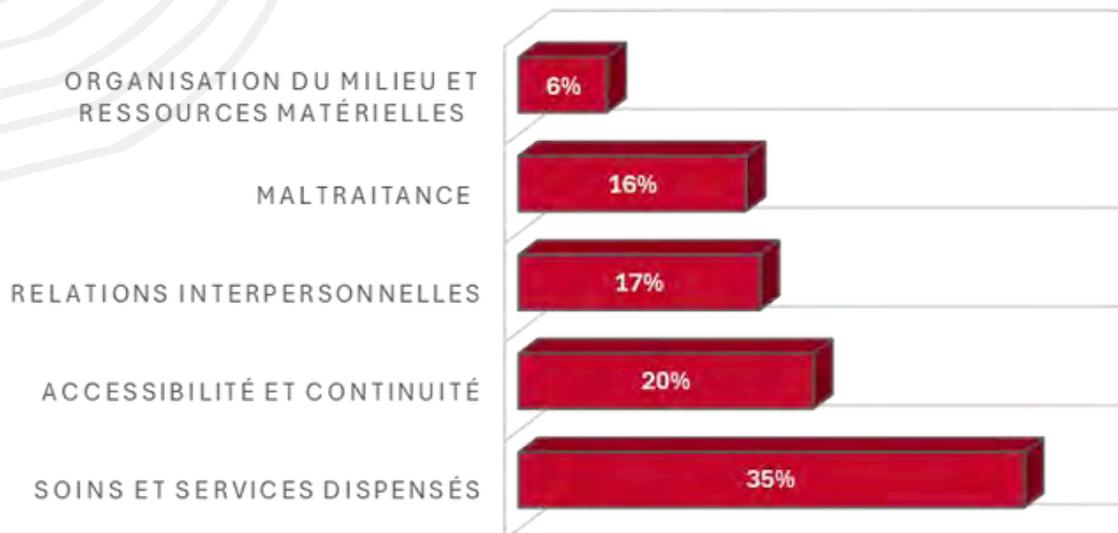
### MOTIFS DE SOUTIEN-CONSEIL

Nous constatons une forte hausse au niveau des demandes de soutien-conseil. Ces demandes concernent de l'aide pour avoir accès aux dossiers médicaux, aide à la rédaction de lettres orientées vers des ordres professionnels ou autres.



# SERVICES D'ASSISTANCE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (SUITE)

## MOTIFS D'INSATISFACTION



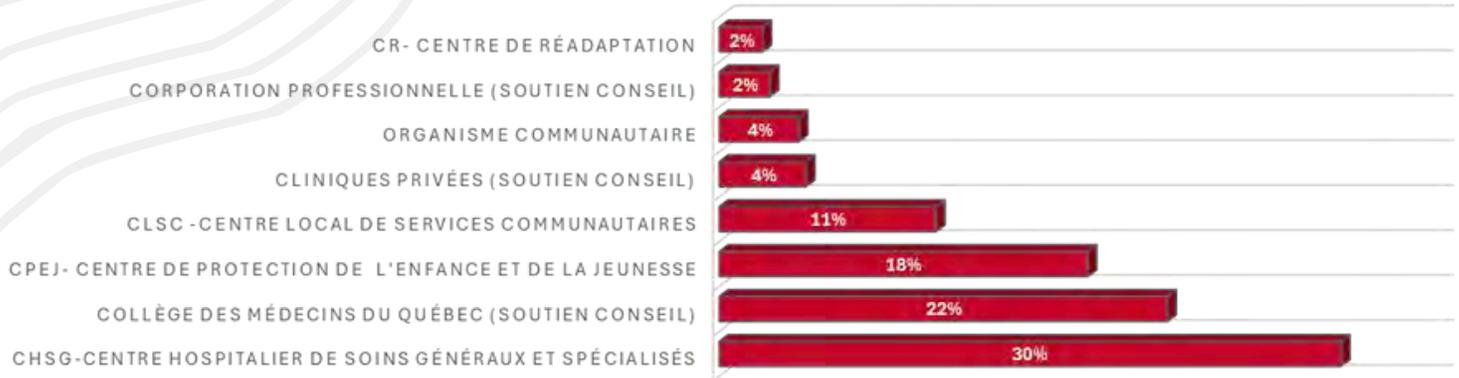
Les motifs d'insatisfaction exprimés par les usagers portent principalement sur la qualité des soins et des services reçus, l'accessibilité et la continuité des services, ainsi que sur la qualité des relations interpersonnelles.

Les principaux droits visés	%
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	48
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	22
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	7
Droit de participer à toute décision (article 10)	7
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	3

Plus de 70 % des démarches entreprises par les usagers dans le cadre du régime d'examen des plaintes sont motivées par la volonté de faire valoir leur droit à recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats, ainsi que leur droit d'être traités avec courtoisie, équité et compréhension. Cette proportion significative met en lumière l'importance que les usagers accordent à la qualité humaine et professionnelle des services qui leur sont offerts.

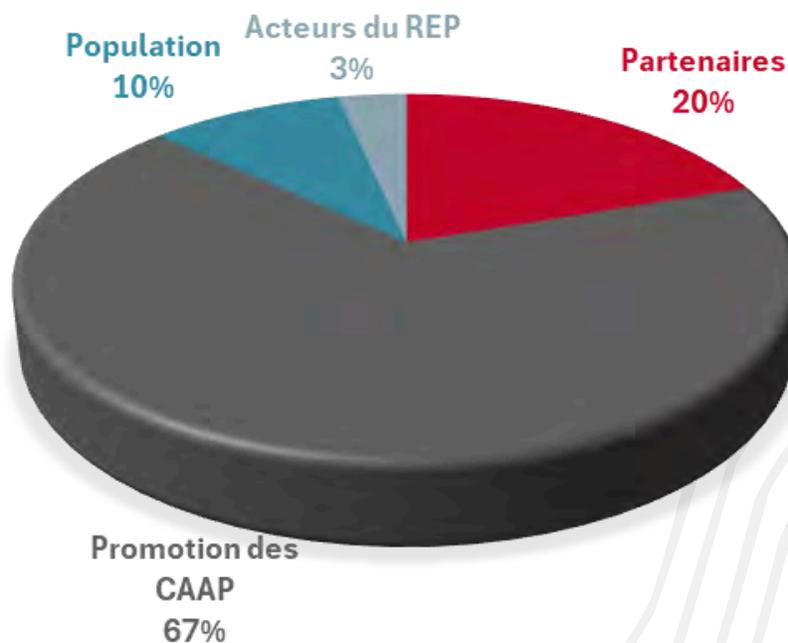
# SERVICES D'ASSISTANCE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (SUITE)

## ORGANISATIONS VISÉES



La majorité des démarches visent les milieux hospitaliers. Nous aidons également les usagers qui désirent être entendus auprès du Collège des médecins en soutien-conseil. En troisième place, ce sont les plaintes qui concernent la DPJ.

## SOURCE DE RÉFÉRENCE



# CONSTATATIONS SOULEVÉES EN 2024-2025 POUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

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

Malgré l'ajout de nouveaux médecins, nous constatons toujours de nombreuses insatisfactions parmi notre clientèle relativement au temps d'attente dans les services d'urgence, ainsi qu'aux longs délais dans l'accès à un médecin de famille.

Nous entendons encore très souvent les usagers se plaindre qu'ils sont victimes d'âgisme, du manque d'écoute et d'empathie des professionnels dans le milieu de la santé. Les familles des personnes âgées dénoncent l'attitude de plusieurs médecins qui, dépendamment des soucis de santé de leurs proches, recommandent les soins de confort de plus en plus souvent comme solution.

Toujours d'actualité, les usagers de grand âge nous mentionnent régulièrement que plusieurs médecins de famille refusent de les recevoir en consultation, tout en dénonçant fréquemment l'attitude condescendante et parfois même cavalière de certains d'entre eux.

## 811 / GAP et rendez-vous d'urgence

Les services d'urgence du 811 pour les dossiers orphelins sont mieux rodés et les plaintes ont beaucoup diminué.

Cependant, il reste encore quelques personnes, surtout des âgées, qui n'ont ni cellulaire, ni répondeur. Celles-ci dénoncent l'obligation qui leur est faite de rester à la maison à attendre l'appel du 811, au risque de devoir recommencer tout le processus. Elles se sentent prisonnières du système.

C'est aussi très difficile pour les usagers de faire remplir leurs déclarations que se soit pour les cas de CNESSST, SAAQ ou simplement pour renouveler un permis de conduire. Il arrive parfois que certains de ces usagers se retrouvent sans revenu et/ou sans permis ce qui cause un stress supplémentaire.

# CONSTATATIONS SOULEVÉES EN 2024-2025 POUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (SUITE)

## Centre jeunesse

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

L'attitude condescendante des intervenants ainsi que la manifestation de préjugés est souvent invoquée par les parents. Les intervenants de la protection de la jeunesse ne sont pas imputables de leurs actes.

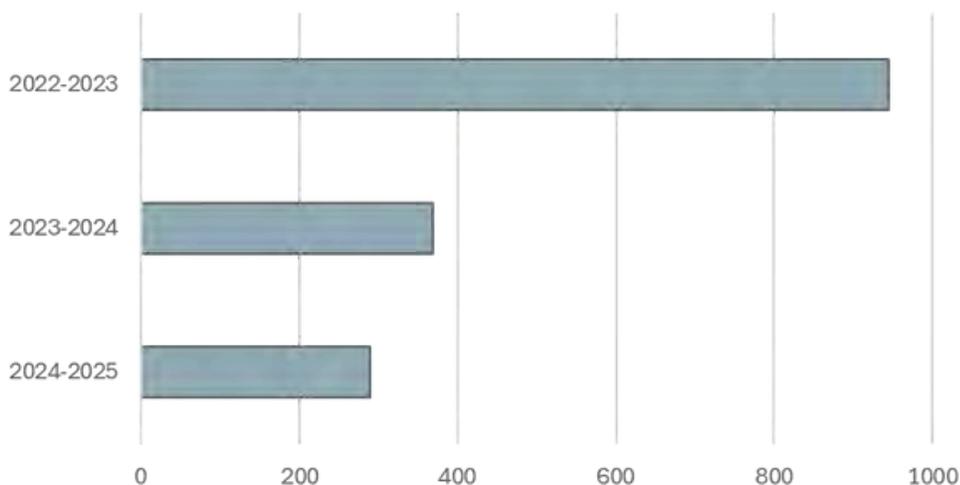
### Commentaires de nos usagers

*« Excellent service. Démontre beaucoup d'écoute et me donne de très bons conseils. La rédaction de la lettre correspond tout à fait aux faits. Merci beaucoup pour toute l'aide reçue. »*

# SERVICES D'INFORMATION CAAP SUR LE BAIL

- Informer le résident ou autre partie intéressée des dispositions générales du Code civil et des règles de procédures en cas de litige individuel ou de demande 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.

Bilan des services d'information



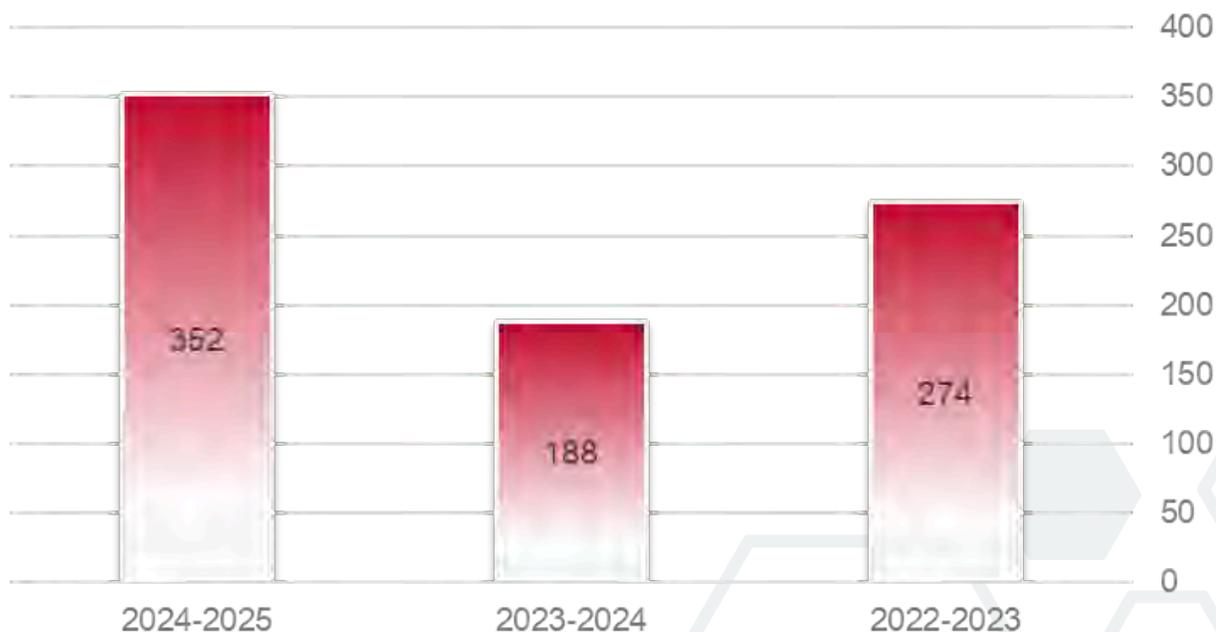
Principaux sujets abordés dans les services d'information	%
Coût de loyer	26
Résiliation	19
Autre	14
CAAP sur le bail	12
Renouvellement	7

Nous constatons que le coût du loyer constitue un motif important pour lequel les locataires et leurs familles font appel à nos services. Cette catégorie englobe toute question liée au montant du loyer. Par exemple, cela peut inclure une personne qui nous contacte parce que le propriétaire a omis de remplir la section G du bail, et que le résident souhaite faire fixer son loyer.

# SERVICES D'ASSISTANCE CAAP SUR LE BAIL

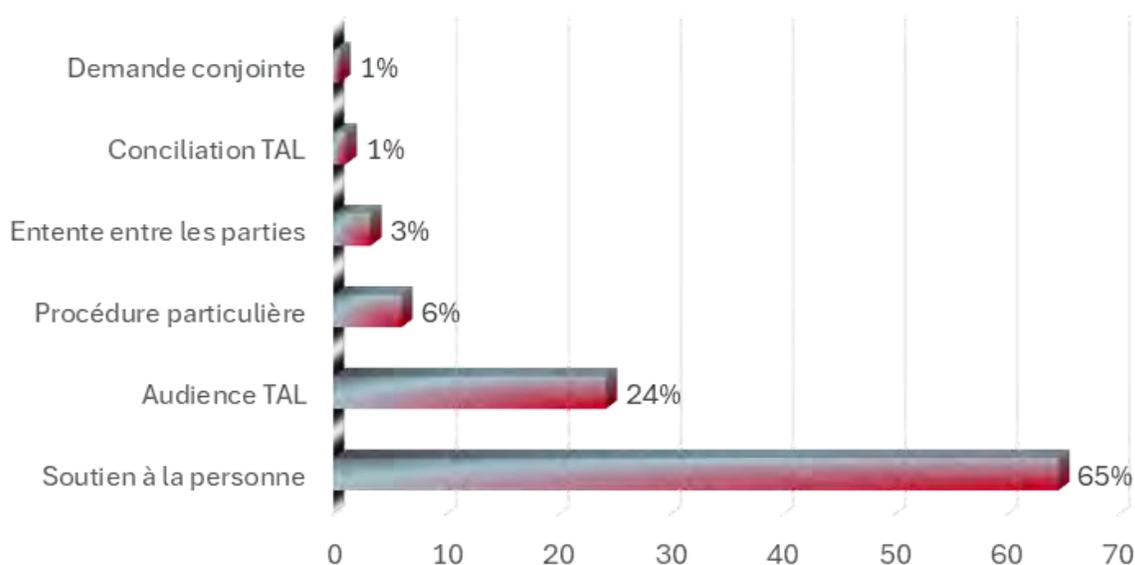
- Assister et soutenir le résident ou autre partie intéressée à faire ses démarches auprès du propriétaire en conciliation.
- Assister et soutenir le résident ou autre partie intéressée à faire ses démarches auprès du TAL afin de faire reconnaître ses droits.
- Assister et soutenir le résident ou autre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

Nouveaux services d'assistance



# SERVICES D'ASSISTANCE CAAP SUR LE BAIL (SUITE)

## DÉMARCHES VISÉES



Le soutien à la personne représente le service le plus sollicité dans le cadre de nos fonctions. À ce titre, nous accompagnons les locataires dans le cadre de tous litiges les opposant aux responsables de la RPA où ils vivent. Cet accompagnement peut prendre la forme d'un soutien dans la recherche d'une entente à l'amiable avec le responsable de la résidence, ou encore dans la rédaction de lettres ou de demandes officielles. Nous observons également une hausse considérable des demandes portées devant le TAL. Toutefois, l'accessibilité à la justice demeure un enjeu majeur pour les aînés.

Motifs d'insatisfaction	%
Coût	43
Avis de modification/Renouvellement	27
Résiliation	16
Perte de jouissance des lieux	8
Autres	5

Depuis le début du mandat du CAAP sur le bail, le coût du loyer demeure l'un des principaux motifs pour lesquels les locataires, ou leurs proches, sollicitent un service d'accompagnement. Les questions liées au renouvellement de bail représentent la principale raison pour laquelle nous accompagnons des locataires lors d'audiences devant le TAL. Nous avons également observé, au cours de l'année, une augmentation des demandes d'accompagnement en lien avec des résiliations de bail.

# CONSTATATIONS SOULEVÉES EN 2024-2025 POUR LE MANDAT CAAP SUR LE BAIL

## Les ententes d'achat de service : des problématiques qui persistent

Les exploitants de résidences privées pour aînés (RPA) peuvent conclure des ententes dites d'« achat de services » ou de « rehaussement » avec les Centres intégrés de Santé et de Services sociaux (CISSS ou CIUSSS).

Ces ententes visent à alléger les frais assumés par des résidents pour certains services de soins offerts par une résidence. En pratique, le CISSS prend en charge les coûts de ces services, ou une partie de ces coûts, et il les verse ensuite directement à la résidence, dans la majorité des cas. Cette façon de faire permet ainsi aux résidents de bénéficier d'une réduction sur les montants qu'ils doivent payer.

Toutefois, plusieurs locataires nous ont fait part de problèmes persistants liés à ces ententes. Selon les informations dont nous disposons, il appert que la continuité de ce financement n'est pas garantie dans le temps. Le CISSS ou le CIUSSS peut en effet décider de réduire, suspendre ou mettre fin à l'allocation, selon le contexte. De plus, la révision de ces ententes ne coïncide que rarement avec la période de renouvellement des baux, ce qui entraîne des conséquences directes sur les résidents.

Plusieurs d'entre eux ont ainsi subi plus d'une modification du coût de leur loyer dans l'année.

Certains cas particulièrement préoccupants font état de plus de sept ajustements tarifaires au cours d'un même bail, une situation engendrant une instabilité financière importante. À cela s'ajoute le risque d'erreurs dans le calcul des montants exigés, ce qui complique encore davantage la situation des résidents.

Par ailleurs, certaines RPA semblent avoir tiré avantage de ces ententes, notamment en augmentant unilatéralement le coût des services soit disant pris en charge par le CISSS, sans que la subvention ne soit ajustée proportionnellement à la grille tarifaire de la résidence ainsi augmentée. Dans certains cas, le rehaussement a servi de prétexte pour majorer le coût de l'ensemble des autres services inscrits au bail, et ce, en dehors de la période légale de modification.

Bien que ces ententes aient été conçues pour soulager le poids financier des résidents, nous constatons qu'elles peuvent, dans certains contextes, produire l'effet inverse. Les témoignages recueillis montrent que les résidents deviennent juridiquement et financièrement responsables de services de soins d'assistance, sans détenir les leviers légaux correspondants qui leur offriraient une protection contre les fluctuations du financement ou contre les abus potentiels des RPA.

Cette vulnérabilité peut ainsi exposer certains résidents à des situations de maltraitance financière, ce qui va à l'encontre même des objectifs initiaux de ces ententes.

# CONSTATATIONS SOULEVÉES EN 2024-2025 POUR LE MANDAT CAAP SUR LE BAIL - SUITE

## Un partenariat d'excellence : les retombées positives d'une approche concertée avec les comités de milieux de vie

Depuis décembre 2023, les exploitants de Résidences privées pour aînés (RPA) sont soumis à un cadre réglementaire rendant obligatoire la mise sur pied de comités de milieu de vie (CMV). Cette exigence s'applique à certaines catégories de RPA en fonction du nombre d'unités locatives.

En effet, le nouveau règlement sur la certification (art. 56.1 à 56.6) établit que les CMV sont des espaces autonomes permettant aux résidents de s'impliquer dans les décisions qui les concernent, de défendre leurs intérêts ainsi que leurs droits, et de contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie dans la résidence.

Le parallèle entre les raisons d'être et les fonctions respectives des CMV et du CAAP, nous permet d'observer l'évidente complémentarité de ces entités et le bien-fondé d'un partenariat entre celles-ci.

D'ailleurs, dans la dernière année, nous avons constaté que ce partenariat s'avère une initiative porteuse de nombreux bénéfices. En misant ainsi sur la collaboration, l'échange d'information et une vigilance collective autour des droits des résidents, nous favorisons une approche concertée qui contribue à la création d'un filet de sécurité pour les aînés et leurs familles.

D'une part, cette collaboration permet une intervention plus pro-active dans la prévention des situations problématiques et dans la proposition de recours appropriés.

En effet, les CMV, enracinés dans la réalité quotidienne de la RPA, identifient les principaux enjeux vécus par les résidents, tandis que le CAAP, à son tour, apporte son expertise pour informer les locataires de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail, tout en leur offrant, lorsque requis, l'assistance et l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches.

D'autre part, cette approche crée un climat de confiance et de respect entre les parties. Elle facilite la circulation plus fluide de l'information, accorde plus de visibilité et de crédibilité au CAAP et stimule l'accès à ses services, tout en renforçant l'importance des CMV, en suscitant leur participation et en stimulant leur pouvoir d'agir chez les résidents.

Le CAAP tient cependant à partager ses inquiétudes concernant le manque de collaboration et parfois l'ingérence de certains exploitants de RPA lors de la mise sur pied de CMV, ou dans l'exercice des fonctions des membres de ceux-ci.

Sans nécessairement retirer la mise sur pied de ces comités aux exploitants de RPA, tel que le recommandaient certaines voix, il nous semblerait à propos qu'un encadrement légal supplémentaire renforce l'application des dispositions réglementaires les concernant, afin que les résidents bénéficient complètement des droits qu'elles leur octroient.

# CONSTATATIONS SOULEVÉES EN 2024-2025 POUR LE MANDAT CAAP SUR LE BAIL - SUITE

## Évictions en RPA : un flou juridique préoccupant

Le 6 juin 2024 entrainé en vigueur la Loi limitant le droit d'éviction des locataires et renforçant la protection des locataires âgés. Depuis cette date, il est notamment interdit à un propriétaire d'évincer un locataire pour subdiviser un logement, l'agrandir substantiellement ou en changer l'affectation, et ce, pour une période de 3 ans. Ce type de décret qui retire l'exercice de certains droits pour une période donnée est nommé «moratoire», vocable utilisé le plus souvent dans les principaux médias.

Dès l'entrée en vigueur de ce moratoire, une interprétation officielle plutôt large concluait à une exemption totale des résidences privées pour âgés (RPA) de l'interdiction d'évincer. Dans une forme plus affirmative, il était donc toujours permis pour les propriétaires de ces résidences de procéder à des évictions, en conformité avec les dispositions du Code civil du Québec.[1]

Le CAAP a cependant constaté qu'il y avait lieu de nuancer cette interprétation après qu'une plainte lui ayant été soumise par une résidente de RPA, l'ait amené à une lecture plus attentive des dispositions visant ces résidences.

En fait, le règlement prévoit que les propriétaires de RPA puissent procéder à une ou des évictions, mais seulement à certaines conditions restreintes soit que :

- l'éviction vise à changer l'affectation de la résidence, par exemple, cesser d'offrir les « services à la personne, tout en offrant des services de locations résidentiels réguliers »; et
- la cessation des activités de la résidence, ou d'une partie de celles-ci si l'éviction vise cette partie, a été autorisée conformément à la loi.

Nous nous sommes donc interrogés sur le cas de notre résidente, une dame très âgée, évincée urgemment de son logement, sans qu'elle ait reçu l'avis requis par la loi et sans les indemnités qui y sont prévues, alors qu'aucune cessation de services n'avait été prévue par la résidence concernée, ni autorisée par les autorités. Nous nous questionnons sur la conformité de cette éviction. La personne que nous accompagnons est d'ailleurs en attente d'une décision du Tribunal administratif du logement (TAL) à ce sujet.

En attendant, il semble que certains exploitants de RPA profitent de ces imprécisions juridiques pour procéder à des évictions malgré le moratoire et perturbent la tranquillité de personnes en situation de vulnérabilité, telle notre résidente ayant subi d'importantes pertes cognitives à la suite de ce déménagement précipité, selon les observations de ses proches. Cela, comme mentionné précédemment, sans qu'on lui ait offert les avantages légaux prévus à la loi et auxquels sont tenus les propriétaires ou les gestionnaires de ces résidences.

# THE POWER OF OUTREACH: INCREASING AWARENESS IN THE ENGLISH-SPEAKING COMMUNITY

CAAP Montréalégie has witnessed a remarkable 23% increase in anglophone cases over the past year. This growth is a direct result of expanded outreach efforts aimed at better serving the English-speaking community. This surge not only reflects a rising demand for tailored services and support but also underscores the success of our targeted initiatives.

In recent months, we have successfully strengthened awareness and accessibility, encouraging and facilitating access to our services for anglophone residents—especially in the Montréalégie-Ouest region. Through enhanced communication strategies, bilingual information campaigns, community events, and tailored presentations our efforts to improve access to services in English have encouraged more citizens to turn to CAAP Montréalégie for its expertise and quality services.

Building on strategic partnerships, key networks, Territorial Partnership Table, Regional Health and Social Service Partnership Table, Seniors Action Quebec and with local organizations has further elevated our visibility and fostered enduring trust within the community. By facilitating direct interactions and offering personalized support, we have successfully motivated more individuals to seek assistance, contributing to the rise in case numbers.

The sustained success of our outreach strategies reaffirms the need for continued investment in engagement initiatives. The rise in anglophone cases, particularly in the health and social services network complaint examination system, highlights a sociolinguistic reality, calling for greater consideration of linguistic diversity in community services. At CAAP Montréalégie, we remain dedicated to meeting the specific needs of the English-speaking population by ensuring equitable accessibility and effective bilingual services.

# SERVICES OFFERTS AUX USAGERS

<p>Séances d'information</p> 	<p><b>2024 - 2025</b></p> <p>21 séances 747 participants</p>	<p><b>2023 - 2024</b></p> <p>31 séances 922 participants</p>	<p><b>2022 - 2023</b></p> <p>24 séances 911 participants</p>
<p>Kiosques d'information</p> 	<p><b>2024 - 2025</b></p> <p>7 kiosques 860 participants</p>	<p><b>2023 - 2024</b></p> <p>3 kiosques 440 participants</p>	<p><b>2022 - 2023</b></p> <p>6 kiosques 1 130 participants</p>
<p>Site web</p> 	<p><b>2024 - 2025</b></p> <p>22 127 (83%) visiteurs 22 258 nouveaux visiteurs</p>	<p><b>2023 - 2024</b> Nov. 2023 à mars 2024</p> <p>2 042 (80%) visiteurs 2 590 nouveaux visiteurs</p>	<p><b>2022 - 2023</b></p> <p>1 135 (10%) visiteurs 5 426 (90%) nouveaux visiteurs</p>
<p>Facebook</p> 	<p><b>2024 - 2025</b></p> <p>27 997 nombre atteints 16 556 visiteurs 53 nouveaux abonnés</p>	<p><b>2023 - 2024</b></p> <p>5 467 nombre atteints 1 878 visiteurs 46 nouveaux abonnés</p>	<p><b>2022 - 2023</b></p> <p>1 464 nombre atteints 552 visiteurs 35 nouveaux abonnés</p>

## Des chroniques qui rayonnent au-delà du papier

Les chroniques publiées dans Le Canada Français et Les Versants du Mont-Bruno sont diffusées sur toutes nos plateformes : site web, Facebook, Instagram et Google Mon entreprise. Cette visibilité multiplateforme contribue à accroître l'achalandage sur notre site et à mieux faire connaître nos services.

Nous avons publié 25 nouvelles et traduit l'ensemble des **contenus en anglais**, pour mieux desservir la population anglophone de la région.

## RÉSULTATS OBTENUS

### Orientations 2024-2025

**Assurer une plus grande visibilité à l'organisation et aux services offerts**

### Actions réalisées

- Élaborer un plan de communication stratégique
- Maintenir une ressource en communication
- Optimiser le site web
- Mettre en place une infolettre
- Alimenter les réseaux sociaux
- Mettre à jour les outils promotionnels.

### Répertorier les ressources œuvrant auprès de la population

- Cartographie de la présence du CAAP Montérégie
- Développer et maintenir des relations partenariales
- Poursuivre la contribution à la concertation

### Résultats obtenus

#### Rapport de communication trimestriel

- Mise en ligne de la version anglaise du site web
- 2 à 3 publications sur Facebook et Instagram
- Plan de communication en place
- Fusion des deux dépliants en une version bilingue
- Création de 3 affiches déroulantes (2 FR, 1 EN)
- Lien automatique pour abonnement à l'infolettre via le site web
- Capsules vidéos sur TVR9 et TV communautaire de St-Jean-sur-Richelieu
- Carton d'information sur les droits (inspiré FCAAP)
- Production de matériel promotionnel (nappe, bloc-notes, sacs)
- Chroniques dans Le Canada Français sur le Régime d'examen des plaintes
- Chroniques dans Les Versants sur les droits en RPA
- Publicité radiophonique à CHOM FM et Rouge FM

## Résultats obtenus (suite)

### Base de données des partenaires et futurs partenaires

- Adhésion à de nouvelles tables de concertation
- Points de service ouverts à Beloeil et Vaudreuil-Dorion
- Participation à des tables de concertation anglophones en Montérégie-Centre et Ouest
- Adhésion à la CDC Vallée du Richelieu
- Rencontre avec les responsables des soins à domicile (SAD) en Montérégie-Est

## Orientations 2024-2025

### Consolider la gestion interne

## Actions réalisées

- Analyse des améliorations locatives nécessaires
- Identification des scénarios possibles
- Recherche de nouveaux locaux
- Adaptation des nouveaux espaces
- Rédiger et maintenir à jour les descriptions de postes
- Définir les politiques internes nécessaires
- Révision avec Soluflex du manuel des employés, guide éthique, politiques
- Révision des outils d'évaluation

## Résultats obtenus

- Locaux adéquats et accessibles pour l'équipe et la clientèle
- Déménagement réalisé le 31 juillet 2024
- Manuel, guide éthique et politiques internes révisés avec Soluflex
- Descriptions de postes mises à jour
- Nouvel outil d'évaluation aligné sur les valeurs de l'organisme, facile d'utilisation pour direction et employés

# VISIBILITÉ DU CAAP MONTRÉGIE

## Séances d'information

Total : 21 séances sur le régime d'examen des plaintes et droits en logement.

2 groupes étudiants (Cégep de Saint-Jean-sur-Richelieu)

13 séances avec organismes communautaires et regroupements

1 séance pour intervenants du CISSS Montérégie-Ouest

5 séances pour résidences privées pour aînés

## Kiosques (7 événements)

Présence à des événements majeurs :

Salon des aînés de Chambly

Salon de la Ville de Longueuil

MRC d'Acton

Salon Vitalité 55+

Health Fair (Hudson et Vaudreuil-Dorion)

ARC Longueuil

Rib Fest

## Actions Promotionnelles

Publications et Infolettres

- Infolettre trimestrielle (octobre, décembre, mars)
- Publicité dans les journaux (Le Canada Français, L'œil Régional)
- Entrevue dans les médias écrits (Chambly)
- Porte ouverte - nouvel emplacement du siège social - Saint-Jean-sur-Richelieu.

## Chroniques

- Le Canada Français : 10 chroniques
- Les Versants : 3 chroniques
- Le Richelieu : 1 chronique
- Collaboration avec la CDC HRR – Projet Famille Dakoté

# VISIBILITÉ DU CAAP MONTÉRÉGIE (SUITE)

## Publicités Thématiques

- Le Clairon, Les 2 Rives, Le Courrier : Journée de la lutte à la maltraitance, cahier « 55 ans + »
- Le Canada Français et les Versants: Spécial porte ouverte du CAAP Montérégie
- Entrevues Médias
- Télévision communautaire (TVR-9)
- Radio-Canada (Tout Terrain)
- Radio CKVD FM
- Studio Saint-Jean (réseaux sociaux, YouTube)

## Publicité Radio

- Rouge FM : 360 diffusions (sept. 2024 – fév. 2025)
- CHOM FM : 960 diffusions (juil. – déc. 2024)
- CKVD FM : 567 diffusions depuis sept. 2024
- BOOM FM : Spécial AGA 2024 : 66 diffusions (29 mai au 5 juin 2024)

## Matériel Promotionnel

- Bloc-notes pour pharmacies Jean Coutu
- Dépliants bilingues
- Affiches déroulantes
- Nappe de kiosque

# 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 de leurs 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.

## Partenaires et Tables de Concertation

### Partenaires Anglophones

- MWCN (Montérégie West Community Network) : 1 participation
- ARC (Assistance and Referral Centre) : 1 participation
- RHSSPT (Regional Health Social Services Partnership Table): 2 participations
- Table Territoriale Partnership – Pincourt : 2 participations

### Tables de Concertation des Aînés

Ces tables visent à améliorer les conditions de vie des personnes âgées et à encourager leur participation citoyenne.

- Table des Maskoutains : 2 participations
- Table de concertation des aînés du Haut-Richelieu : 6 participations
- Comité régional de sensibilisation à la bientraitance : 1 participation

### Corporations de Développement Communautaire (CDC)

Nous sommes membres de 6 CDC en Montérégie :

- CDC du Haut-Richelieu-Rouville
- CDC de Saint-Hyacinthe
- CDC de la Vallée-du-Richelieu
- CDC de Vaudreuil-Soulanges
- CDC de l'Agglomération de Longueuil

L'équipe du CAAP a participé à 12 rencontres, dont la rencontre annuelle d'échanges avec les élus du territoire du Haut-Richelieu-Rouville..

### Table de Concertation sur le Logement

- Table de concertation du Haut-Richelieu-Rouville – logement : participations active pour soutenir les locataires touchés par la crise du logement.

# ENGAGEMENT DANS LE MILIEU ET COORDINATION AVEC LES RESSOURCES (SUITE)

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

## Assemblées Générales Annuelles (AGA) – 9 Participations

- CDC de la Vallée du Richelieu
- MWCN Châteauguay
- Solidarité populaire de Saint-Hyacinthe
- Comité des usagers de l'Hôpital Charles-Lemoyne
- CDC Richelieu-Rouville
- MEPEC (Montérégie East Partnership for the English-speaking Community)
- Carrefour des groupes populaires – Saint-Hyacinthe
- AQDR des Jardins et des Forts
- TRACAM (Table régionale de concertation des aînés de la Montérégie)

## *Rencontres et Échanges Stratégiques*

### Commissariats aux plaintes

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

Montérégie-Centre

Montérégie-Est

Montérégie-Ouest

Objectif : améliorer la collaboration et discuter des enjeux de services.

### Comité Espace de la Parole

4 participations

Initiative du CISSS Montérégie-Est pour créer un lieu d'échange sécurisant entre organismes.

### Autres rencontres de collaboration

Certification de la Montérégie

Soutien à domicile (SAD) – Montérégie-Est

Justice de proximité de la Montérégie

Comité logement Rive-Sud

Maison Internationale de la Rive-Sud

COMQUAT (projet « Chez-moi, c'est mon chez-moi »)

# ENGAGEMENT DANS LE MILIEU ET COORDINATION AVEC LES RESSOURCES (SUITE)



**Colloque Société d'Alzheimer 2024**



**Dîner de la mairesse**



**Salon vitalité 50+**



**Rencontre avec le commissariat du CISSS-MC**



**Salon vitalité 50+**



**Congrès annuel FCAAP**

# ORIENTATIONS 2025 - 2026

## **Consolider la gestion interne**

- Étant donné le départ de la D.G. en juillet 2026, préparer la relève, le transfert des connaissances et s'entourer de professionnels spécialisés au besoin.
- Améliorer les méthodes d'archivage numérique des données et les mettre en place.

## **Assurer une plus grande visibilité à l'organisation et aux services offerts**

- Continuer la prise de contact avec les partenaires et les répondants régionaux des organisations et institutions sur le territoire.
- Continuer la prise de contacts avec les représentants régionaux des institutions sur le territoire
- Continuer de développer un partenariat avec les comités d'usagers et les comités de milieu de vie en RPA.
- Évaluer et cibler les tables de concertations où nous sommes moins connus.

## CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Comme vous avez pu le constater à la lecture de ce rapport, notre organisme a accompli de nombreuses actions qui ont permis d'accroître notre visibilité et de renforcer nos partenariats à travers la Montérégie. Ces belles avancées sont le fruit du travail engagé de toute notre équipe, de l'apport précieux de notre agente de communication, Mance Raby, ainsi que de la collaboration de nos fidèles partenaires.

Même si nous sommes fiers du chemin parcouru, nous gardons bien en tête que plusieurs usagers du réseau de la santé et des services sociaux, tout comme de nombreux locataires en RPA, vivent encore des situations difficiles – parfois même marquées par la maltraitance. C'est pourquoi nous demeurons profondément engagés à faire respecter leurs droits et à porter leur voix avec empathie et détermination.

L'année qui s'annonce sera elle aussi bien remplie. Nous devons nous adapter aux changements à venir avec Santé Québec, ce qui nécessitera probablement certains ajustements. Nous comptons également poursuivre nos efforts pour élargir nos collaborations, tant auprès du réseau, des élus que des responsables d'organismes. Par ailleurs, des changements sont aussi à prévoir au niveau de notre gestion interne, en 2026.

Nous avons confiance en notre capacité collective à faire une réelle différence, et nous sommes plus motivés que jamais à continuer notre mission dans un esprit de respect, d'écoute et de bienveillance.

J'aimerais remercier toutes les personnes ayant contribué directement ou indirectement à ce présent rapport.

Un grand merci à tous nos partenaires, aux usagers et aux locataires de la Montérégie pour leur confiance. Sans vous, rien de tout cela ne serait possible.

*Myriam Noisieux*

## TÉMOIGNAGES



**« Je voudrais que vous ayez tous des conseillères comme celles qui m'ont aidé. Des trésors ! Je n'ai pas assez de mots pour vous dire comment elles sont bonnes et adorables. Mille mercis, il n'y a pas assez de personnes comme elles. Des trésors ! Ne les perdez pas ! »**

*« Nous avons reçu un excellent service de la conseillère. Rapide, pertinent et efficace. Voici ce que nous retenons. Les informations et le support qu'elle nous a apportés nous ont permis de régler la situation financière, de non-respect de service payé par négligence de la part de la RPA de ma belle-mère. Ma belle-mère et toute la famille, nous vous en sommes très reconnaissants. »*

**« WOW ! J'ai envoyé un courriel avec quelques points et j'ai reçu une lettre parfaite. Je suis impressionné ! »**

*« Les services reçus de la conseillère m'ont énormément aidé. Ses conseils m'ont permis de mieux structurer ma négociation avec la RPA où habitait mon père en me guidant à travers les règlements et en m'aiguillant vers les bons articles de loi. Je remercie chaleureusement le CAAP Montréal, tout particulièrement la conseillère pour l'attention et les formidables services que j'ai reçus. »*

# ANNEXE A

## Résultats financiers

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

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2025

Page 13

	2025	2024
<b>ANNEXE A - MISSION GLOBALE</b>		
<b>PRODUITS</b>		
Subvention - Ministère de la santé et des services sociaux - Mission Globale: soutien aux organismes communautaires	398 171 \$	387 703 \$
Revenus d'intérêts	2 516	77
Autres revenus	335	225
	<u>401 022</u>	<u>388 005</u>
<b>CHARGES</b>		
Salaires et avantages sociaux	270 856	268 146
Honoraires professionnels	31 953	21 529
Publicité et promotion	27 225	10 620
Loyers	19 026	16 051
Frais de gestion et d'administration	13 777	14 330
Frais informatiques	13 377	10 781
Représentation et concertation	8 656	9 073
Télécommunications	8 088	8 687
Frais de déplacement	5 708	4 891
Fournitures de bureau et papeterie	3 191	2 706
Frais de formation	2 409	2 034
Frais de conseil d'administration	2 307	1 944
Assurances	1 589	562
Associations et cotisations	1 476	1 620
Entretien et réparations	1 389	433
Intérêts et frais bancaires	579	3 412
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	19
Amortissement des immobilisations corporelles	3 717	2 465
	<u>415 323</u>	<u>379 303</u>
Excédent (déficit) des produits sur les charges	<u>(14 301) \$</u>	<u>8 702 \$</u>

# ANNEXE B

## Résultats financiers

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

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2025

Page 14

	2025	2024
<b>ANNEXE B - RÉSIDENCES POUR AÎNÉS</b>		
<b>PRODUITS</b>		
Subvention - Société d'habitation du Québec	346 979 \$	331 934 \$
Revenus d'intérêts	-	64
	<u>346 979</u>	<u>331 998</u>
<b>CHARGES</b>		
Salaires et avantages sociaux	314 692	271 675
Honoraires professionnels	32 776	32 312
Publicité et promotion	19 985	10 031
Loyer	13 942	10 835
Frais de gestion et d'administration	13 777	14 300
Frais informatiques	12 744	9 908
Représentation et concertation	10 772	8 176
Frais de déplacement	9 513	5 206
Télécommunications	7 377	6 370
Formation	4 323	3 919
Frais de conseil d'administration	2 263	1 143
Papeterie et fournitures de bureau	1 781	1 089
Assurances	1 589	562
Associations et cotisations	1 508	1 557
Entretien et réparations	819	27
Intérêts et frais bancaires	193	1 723
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	-	(23)
Amortissement des immobilisations corporelles	3 717	2 465
	<u>451 771</u>	<u>381 275</u>
<b>Déficit des produits sur les charges</b>	<u><u>(104 792) \$</u></u>	<u><u>(49 277) \$</u></u>

# ÉLABORATION ET CONSOLIDATION DU RAPPORT



## RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

*Nous réduisons, réutilisons et recyclons.*



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

**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>**



**<https://www.instagram.com/caapmonteregie/>**

---

### Rédaction

- Esther Giroux, présidente
- Myriam Noiseux, directrice générale
- Mélanie Marcoux, adjointe à la direction
- Estephany F. Suero, responsable RPA
- Francine Deneault, conseillère
- Azalée Larouche, conseillère
- Guylaine Roy, conseillère
- Jocelyne Raymond, conseillère
- Giselly Fragoso, conseillère

### Consolidation des données

- Mélanie Marcoux, adjointe à la direction
- Estephany F. Suero responsable RPA

### Conception

- Mélanie Marcoux, adjointe à la direction
- Azalée Larouche, conseillère
- Estephany F. Suero, responsable RPA
- Mance Raby, responsable des médias sociaux