



Rapport d'activités 2023-2024



255-3-2, rue de Martigny Ouest
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2G4
450-565-9111

www.info@caaplaurentides.org

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot de la présidente et de la directrice générale	3
2. Le dossier systémique de l'année - Situation d'itinérance à Saint-Jérôme	4
3. L'historique des CAAP et de son regroupement	5
3.1 L'historique du CAAP-Laurentides	6
4. Les Lois	7
4.1 La LSSSS	7
4.2 La Loi L-6.3	8
4.3 Le droit du logement en résidence privée pour aînés (RPA)	9
5. Le CAAP-Laurentides	10
5.1 Le territoire	10
5.2 Les établissements et les services	10
5.3 Le mandat	11
5.4 La mission	11
5.5 La vision	11
6. La structure organisationnelle	12
6.1 Le rôle du conseil d'administration	12
6.1.1 La mission du conseil d'administration	12
6.2 Le code d'éthique	12
6.3 Les membres du conseil d'administration (2023-2024)	12
6.4 Les comités	13
6.5 Les rencontres des membres du conseil d'administration	13
6.6 Les ressources humaines	13
6.7 Les membres	13
6.7.1 Le membre individuel	13
6.7.2 L'organisme membre	13
7. Les statistiques	14
7.1 Les services/activités pour nos deux mandats	14
7.2 La clientèle rejointe en fonction de la langue parlée	14
7.3 Les sources de référence	15
7.4 Les orientations du service d'Informations/Références	16
7.5 Les assistances selon le type de service dans le mandat REP	16
7.6 Les missions lésées dans le mandat REP	17
7.7 Les motifs d'insatisfaction dans le mandat REP	18
7.7.1 Les motifs d'insatisfaction dans le mandat REP selon les services	18
7.8 Les dossiers maltraitance pour l'année 2023-2024	19
7.9 Les droits lésés dans le mandat REP	20
8. Les résidences privées pour aînés (RPA)	21
8.1 Les assistances selon le type de service dans le mandat REP (normes et critères)	21
8.2 Les motifs d'insatisfaction dans le mandat REP (normes et critères)	21
8.3 Les services rendus dans le mandat CAAP sur le BAIL	22
8.4 Les démarches entreprises dans le mandat CAAP sur le BAIL	22
8.5 Les démarches en demandes conjointes entreprises dans le mandat CAAP sur le BAIL	22
9. Les activités régionales et provinciales	23
9.1 La promotion et les rencontres	23
9.1.2 La promotion et les rencontres (suite)	24
10. Les activités sociales de l'année	25
11. Les mots d'appréciation de la clientèle	26

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année 2023-2024 a été marquée par une augmentation globale de nos services. Heureusement, l'équipe permanente se démarque par la stabilité et l'harmonie. Nous tenons à souligner le travail exceptionnel de l'ensemble des employés du CAAP-Laurentides ainsi que les efforts qu'ils ont déployés afin de donner le meilleur service qui soit à notre clientèle.

Cette année a été le début de nos festivités célébrant les 30 ans de la création des CAAP à travers le Québec. Pour les Laurentides, le 30^e anniversaire sera officialisé l'an prochain. Nous sommes honorés que le législateur confirme année après année l'importance de notre existence. L'amélioration de la qualité des services en Santé et Services sociaux est au cœur de notre mission.

Nous sommes, encore une fois en augmentation des demandes d'assistances et d'accompagnements de la part des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux ainsi que des résidents en résidences privées pour aînés.

Malheureusement, nous devons constater que les plaintes en matière de maltraitance sont toujours aussi présentes. Nous trouvons cette statistique désolante, toutefois, cela peut aussi signifier que les personnes victimes et leurs proches osent dénoncer. Le renforcement de la Loi-6.3 en y ajoutant la possibilité de sanctions pénales donne une tout autre perspective afin de contrer la maltraitance dans les établissements, les installations ainsi que dans les résidences privées pour aînés.

Le dossier de veille au Protecteur du citoyen est toujours actif et nous continuons à assister les personnes en situation d'itinérance qui en font la demande.

Pour terminer, nous tenons à remercier chaleureusement les personnes qui ont fait appel à nos services, quels qu'ils soient. Vos insatisfactions contribuent non seulement à améliorer le réseau de la Santé et des Services sociaux, mais favorisent le début d'une transformation sociale positive.

Nous vous souhaitons bonne lecture et un bel été!

Stéphanie Bérard
Directrice générale

Dolly Demitra
Présidente

2. LE DOSSIER SYSTÉMIQUE DE L'ANNÉE - SITUATION D'ITINÉRANCE À SAINT-JÉRÔME

Le 23 décembre 2022, une personne employée au CISSS des Laurentides nous a contacté de façon anonyme afin d'effectuer un signalement concernant les enjeux vécus par les personnes en situation d'itinérance dans la ville de Saint-Jérôme. Plusieurs problématiques ont été soulevées, dont la difficulté d'accès aux soins de santé physique et mentale ainsi que l'accès à l'hébergement. De plus, la difficulté à trouver un hébergement sécuritaire à haut seuil de tolérance pour les personnes en situation d'itinérance a été nommée comme un réel défi. Le témoignage de cette personne nous a fait prendre conscience de l'ampleur de la problématique au sein de la ville de Saint-Jérôme et de la pression que ces enjeux exercent sur les organismes communautaires, ressources, et acteurs du réseau impliqués dans la cause. Cela a déclenché, au CAAP-Laurentides l'ouverture d'un dossier systémique important.

Au cours du mois de janvier 2023, Stéphanie Bérard, directrice générale, accompagnée de Daphnée Dunleavy, conseillère de l'organisme ont mené plusieurs entrevues auprès d'intervenants et recueilli les témoignages de personnes en situation d'itinérance. Ces rencontres ont permis de rédiger un rapport systémique sur la situation de l'itinérance à Saint-Jérôme. En se basant sur un rapport du Protecteur du citoyen émis en 2008 concernant les personnes en situation d'itinérance, nous avons pu identifier que les recommandations n'avaient toujours pas été mises en application pour aider les gens dans la rue afin de leur permettre l'accès à de meilleures conditions de vie.

Ce faisant, le 27 janvier 2023, nous avons déposé un rapport auprès du Protecteur du citoyen. À la suite du dépôt, celui-ci nous a demandé de fournir davantage de plaintes individuelles provenant de personnes en situation d'itinérance afin d'étoffer le dossier. Le 20 octobre 2023, nous avons organisé un kiosque dans le centre-ville de Saint-Jérôme pour la journée de la « Nuit des sans-abris », et ce, afin de permettre à certaines personnes de dénoncer leurs insatisfactions concernant les soins et services reçus ou non reçus dans le réseau de la Santé et des Services sociaux.

Notre implication auprès de la communauté fut très importante ce qui fait que ce dossier a occupé de nombreuses heures de travail. Notre directrice générale a d'ailleurs été sollicitée par la chaîne de radio CIME FM et divers journaux dont La Presse, The Globe and Mail ainsi que la chaîne de télévision Radio-Canada afin d'accorder des entrevues sur le sujet.

À l'heure actuelle, la réalisation de ce projet se poursuit avec notre présence à divers événements et tables de concertation. Il est difficile de quantifier les retombées qu'aura ce projet d'envergure dans le futur.



3. L'HISTORIQUE DES CAAP ET DE SON REGROUPEMENT

Les CAAP, Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, furent créés dans la foulée de la réforme du réseau de la Santé et des Services sociaux qui est désormais axée sur le citoyen.

Parce qu'il existe toujours un écart entre les énoncés de principes et l'application de ces principes au quotidien, en 1991, le Ministère de la Santé et des Services sociaux introduit dans la loi (chapitre 42), le régime d'examen des plaintes qui devait donner naissance aux CAAP.

Au départ, le financement des CAAP devait permettre l'accueil des usagers, des interventions par des ressources bénévoles, l'encadrement, le soutien à ces bénévoles et la coordination des opérations. Pour le législateur, il était important que l'utilisateur dispose d'un organisme autonome et indépendant du réseau de la santé et des services sociaux afin de l'assister et de l'accompagner dans sa démarche pour porter plainte. Il souhaitait ainsi garantir la possibilité à chaque usager qui le désirait, l'aide nécessaire pour se faire entendre et, par le fait même, permettre au réseau d'évaluer et de réajuster ses services à la satisfaction de l'utilisateur.

En 1993, une dizaine d'organismes communautaires sont désignés par le ministère.

Cependant avec le temps, on constate que l'assistance de l'utilisateur par une ressource bénévole n'est suffisante que dans la mesure où cette fonction est assurée par un professionnel du réseau à la retraite ou toute autre ressource ayant une très bonne connaissance des rouages, des lois et des règlements du réseau.

En 1994, seize CAAP forment une table de concertation visant des échanges sur des sujets les préoccupant. À peine un an plus tard, ils formulent une demande d'incorporation sous le vocable RPOCAA (Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement).

L'an 2000 marque un tournant pour le Regroupement qui réforme ses règlements généraux afin de mieux clarifier son rôle et s'assurer une structure organisationnelle efficace. Il prend en main des dossiers majeurs comme la mise en place d'un outil commun de cueillette de données.

En juin 2004, la Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, avec la collaboration de plusieurs autres directions du ministère faisait l'analyse des mécanismes d'examen des plaintes dans une perspective d'amélioration de la qualité des services. Plusieurs des recommandations que fit ce groupe de travail furent à l'origine des modifications de la loi qui, par ailleurs, confirme les CAAP dans leur rôle.

Le Regroupement (RPOCAA), quant à lui, s'est donné plusieurs objectifs :

- Regrouper les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes;
- Favoriser l'amélioration continue des services d'assistance et d'accompagnement;
- Assurer un leadership auprès de ses membres et des organismes gouvernementaux;
- Représenter, protéger et promouvoir les intérêts de ses membres.

Aujourd'hui, dans toutes les régions du Québec, les CAAP sont des organismes qui embauchent des ressources professionnelles aptes à offrir aux usagers un support adéquat dans leur démarche de plainte. Ces organismes sont appelés à intervenir plus fréquemment et de façon plus pertinente dans le questionnement sur la qualité des services du réseau de la Santé et des Services sociaux.

3.1 L'HISTORIQUE DU CAAP-LAURENTIDES

Le mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, pour la région des Laurentides, fut confié à l'organisme communautaire, Association Solidarité d'Argenteuil (ASA) dès 1994. Solidarité est un centre d'action bénévole axé sur le maintien à domicile et l'action communautaire dans la région d'Argenteuil. Pendant plus de 10 ans, l'organisme a assumé les deux mandats.

Pour l'assistance et l'accompagnement aux plaintes des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux qui en faisaient la demande, Solidarité embaucha une ressource dédiée à cette fonction et accepta de reconnaître une ressource bénévole pour compléter le travail.

Cependant, le conseil d'administration de l'association formé des membres bénévoles impliqués dans les activités communautaires trouvait difficile de répondre aux préoccupations plus administratives que véhiculait le mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

Une nouvelle direction a été mise en place en novembre 2002 et a conduit à une réflexion en profondeur sur la meilleure façon de répondre aux deux mandats dont l'organisme était dépositaire. Il est alors décidé de scinder l'Association Solidarité d'Argenteuil (ASA) et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP-Laurentides) pour que ce dernier forme une corporation indépendante un conseil d'administration provisoire fut donc mis en place en avril 2004. Chaque corporation dispose de sa direction indépendante et de ses ressources. Chacun assume son propre fonctionnement.

À ce jour, le CAAP-Laurentides est membre de la fédération des CAAP (FCAAP) et participe activement à la vie fédérative. Ainsi, le CAAP-Laurentides favorise un langage commun, un cadre de référence, une harmonisation et une uniformisation des services.

En 2016, les CAAP du Bas-Saint-Laurent et du Saguenay–Lac-Saint-Jean ont été porteurs d'un projet pilote, subventionné dans le cadre du programme Québec ami des aînés (QADA) du ministère de la Famille et des Aînés, dont l'objectif était d'expérimenter un service d'accompagnement auprès de la Régie du logement (maintenant appelé le Tribunal administratif du logement).

Depuis le 1^{er} avril 2019, les CAAP du Québec peuvent désormais assister et accompagner les aînés vivant en résidence privée pour aînés (RPA) dans le règlement de leurs litiges en matière de baux.

En mars 2022, le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a confirmé la pérennisation du mandat au Tribunal administratif du logement (TAL).

4. LES LOIS

4.1 La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

Le mandat des CAAP est inscrit dans la Loi aux articles 76.6 et 76.7

Article 76.6

Le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.

Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des services d'un établissement ou d'une agence d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de l'agence concernés.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur. *2001, c. 43, a. 41; 2005, c. 32, a. 36.*

Article 76.7

Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toutes démarches qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits. *2001, c. 43, a. 41; 2005, c. 32, a. 37.*



4.2 LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (LOI L-6.3)

Projet de Loi 115 adopté le 30 mai 2017 et bonifiée le 6 avril 2022.

La Loi prévoit les mesures suivantes :

- Adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité;
- Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite;
- Réglementation de l'utilisation de caméras ou autres mécanismes de surveillance;
- Mise en place d'une entente-cadre nationale et de processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance;
- Signalement volontaire;
- Ajout d'infractions pénales applicables notamment à l'égard de l'auteur d'un acte de maltraitance, en vue d'assurer la santé et la sécurité des personnes les plus vulnérables;
- Institution d'un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance;

Bien que nous ne sommes pas cités explicitement dans la Loi et considérant que les plaintes sont traitées par le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, l'ensemble des CAAP accompagne les personnes qui en font la demande.

Chapitre II – Politique de lutte contre la maltraitance

Section 1 – Adoption et mise en œuvre de la politique, point 3, 5e alinéa :

« Les mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement. »

**Vous êtes victime
ou témoin
de maltraitance?**

**Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés
1 888 489-2287**

Il faut en parler

Votre
gouvernement

Québec

4.3 LE DROIT DU LOGEMENT EN RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS (RPA)

Une résidence privée pour aînés offre des logements locatifs pour personnes âgées autonomes ou semi-autonomes. Il s'agit d'une RPA seulement si elle possède un certificat de conformité émis par le CISSS en vertu *du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés*.

Divers services sont offerts selon la catégorie de RPA et la clientèle. Ceux-ci sont inscrits au bail, à l'annexe 6, exclusive à une RPA. Le Tribunal administratif du logement (TAL) est le tribunal spécialisé pour toute question reliée au bail. La *Loi sur le Tribunal administratif du logement* définit le mandat du Tribunal, de même dans sa réglementation, la procédure applicable et les critères de fixation de loyer.

Les droits et obligations des résidents et de l'exploitant sont prévus au *Code civil du Québec*, section du louage. Certaines dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* s'appliquent aux normes de certification.

Il découle de ces éléments un double mandat: Le régime d'examen des plaintes pour tout ce qui touche les manquements concernant la certification, sous la juridiction de la Commissaire aux plaintes, et CAAP sur le BAIL, pour toute question concernant le bail et permettant un accompagnement auprès de l'exploitant ou au TAL.

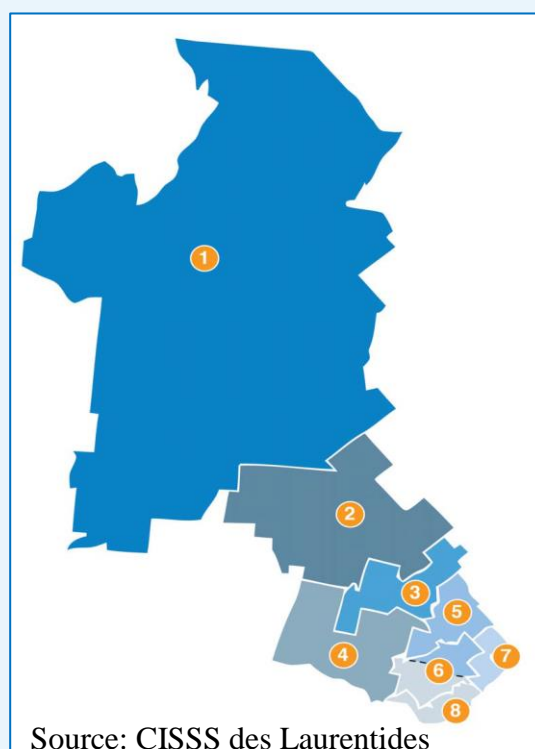


5. LE CAAP-LAURENTIDES

5.1 Le territoire

Le CAAP-Laurentides peut assister et accompagner les usagers dans leur démarche de plaintes sur tout le territoire des Laurentides, soit dans les huit municipalités régionales de comté :

- 1- Antoine-Labelle
- 2- Laurentides
- 3- Pays-d'En-Haut
- 4- Argenteuil
- 5- Rivière-du-Nord
- 6- Mirabel
- 7- Thérèse-de-Blainville
- 8- Deux-Montagnes



5.2 Les établissements et les services

Les établissements de santé et de services sociaux sont répartis à travers les Laurentides et offrent des soins et des services à la population qui réside dans notre région:

- Les centres intégrés de santé et de services sociaux;
- Les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux;
- Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse;
- Les centres de réadaptation en déficience physique;
- Les centres de réadaptation en déficience intellectuelle;
- Les centres de réadaptation en dépendance;
- Les CHSLD publics et privés conventionnés;
- Les services ambulanciers;
- Les organismes communautaires;
- Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial;
- Les résidences privées pour aînés (RPA).

5.3 Le mandat

Informer – Aider – Accompagner

Mandat – Régime d'examen des plaintes (REP)

Le mandat du CAAP-Laurentides est déterminé par les articles 76.6 et 76.7 de la Loi sur les Services de Santé et les Services sociaux (L.R.Q., c. S -4.2).

- Écoute et cerne l'objet de la plainte;
- Supporte et conseille;
- Informe et dirige selon les besoins;
- Aide à préparer le dossier de plainte;
- Rédige la plainte au besoin;
- Assiste tout au long des démarches en 1^{ère} et 2^e instance;
- Accompagne, au besoin, aux rencontres en lien avec la démarche
- La réglementation concernant la certification d'une RPA;

Mandat - CAAP sur le BAIL

Ce service s'articule autour de deux axes principaux :

- Offrir de l'information aux locataires des RPA à propos des droits et obligations en matière de logement, notamment sur les thèmes suivants :
 - Le bail, dont son annexe 6 en tant que contrat concernant les droits, obligations et services;
 - La notion de services offerts dans les RPA;
 - Les principaux motifs de résiliation et la notion de clause abusive;
 - Les principes juridiques applicables à une augmentation de loyer, un cas d'éviction, de reprise de logement et tout ce qui touche le respect des règles internes;
 - Les recours pour faire valoir ses droits et les démarches au Tribunal administratif du logement;
 - Les recours en demande conjointe en diminution de loyer.
- Offrir aux locataires de RPA de l'assistance et de l'accompagnement, au besoin, afin de favoriser une entente :
 - Aider le résident à mieux connaître sa situation, ses recours et le soutenir dans la préparation de son dossier (lettre, formulaire, avis, etc.);
 - Assister le résident dans la préparation d'une éventuelle démarche de conciliation avec le propriétaire et l'accompagner, le cas échéant;
 - Assister le résident dans ses démarches auprès du Tribunal administratif du logement, et l'accompagner, le cas échéant.

5.4 La mission

Contribuer au mieux-être de la population en offrant une assistance et un accompagnement aux plaintes et ainsi collaborer à l'amélioration de la qualité des services dans le réseau de la Santé et des Services sociaux au Québec.

5.5 La vision

Atteindre un haut niveau de qualité dans la prestation des services aux usagers.

Nous croyons que le meilleur moyen d'atteindre cet objectif est de s'assurer de travailler en concertation. Nous favorisons le travail d'équipe et nous nous assurons de poursuivre notre implication dans la communauté. De cette façon, nous maintenons notre visibilité auprès de nos partenaires ainsi que dans toute la région des Laurentides.

6. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

6.1 Le rôle du conseil d'administration

Il établit les orientations et les priorités, s'assure du respect des droits des usagers, de l'utilisation économique et efficiente des ressources, de la participation et du développement des ressources humaines, de la complémentarité de ses services avec les autres organismes du réseau et ses partenaires.

Les membres siégeant au conseil d'administration et aux différents comités du CAAP-Laurentides reconnaissent que leurs fonctions et décisions exercent une influence directe sur le développement social de la communauté.

6.1.1 La mission du conseil d'administration

Le conseil d'administration du CAAP-Laurentides a pour mission de déterminer les orientations des activités du CAAP et veiller à leurs mises en œuvre.

6.2 Le code d'éthique

L'administration d'un organisme public obéit à des lois et des règles qui lui sont propres et qui la distinguent de toute autre institution privée, puisqu'il s'agit ici de fonds publics, un lien de confiance doit s'établir entre l'administration de l'organisme et les usagers.

En acceptant une telle charge sociale, les administrateurs sont sans cesse préoccupés par une saine gestion des fonds qui leur sont octroyés. Ils sont soucieux d'adopter une conduite conforme aux principes d'éthique et ils s'assurent que ces principes seront respectés au sein de l'organisme.

Pour toutes ces raisons, le conseil d'administration a adopté un code d'éthique. Ce code reprend certaines dispositions extraites du Code civil du Québec; les devoirs, les obligations et les principes auxquels doivent adhérer les membres du conseil d'administration. Tous, ont signé un engagement en conformité avec le code d'éthique du CAAP-Laurentides.

6.3 Les membres du conseil d'administration 2023-2024

Madame Dolly Demitro	Présidente
Madame Olga Bazusky	Vice-présidente
Monsieur Michel Grenon	Secrétaire-trésorier
Monsieur Lambert Lamarche	Administrateur
Madame Isabelle Lampron	Administratrice
Madame Stéphanie Bérard	Directrice générale

6.4 Les comités

Le CAAP-Laurentides dispose de différents comités permanents pour l'aider dans l'atteinte de ses objectifs.

- **Le comité de sélection des administrateurs**
- **Le comité d'évaluation des politiques administratives et des procédures**
- **Le comité de recrutement des membres**
- **Le comité de l'évaluation de la direction générale et du conseil d'administration**

6.5 Les rencontres des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration ont tenu, cinq (5) rencontres dont une (1) assemblée générale annuelle.

Le 3 mai 2023	Séance ordinaire
Le 1^{er} juin 2023	Assemblée générale annuelle
Le 1^{er} juin 2023	Séance ordinaire
Le 14 décembre 2023	Séance ordinaire
Le 13 février 2024	Séance ordinaire

6.6 Les ressources humaines

Stéphanie Bérard est directrice générale depuis 2013.

Julie Sirois est conseillère aux plaintes depuis 2017

Serge Pratte est conseiller aux plaintes depuis 2019.

Catherine Dubois-Taillefer est conseillère aux plaintes depuis 2022

Daphnée Dunleavy est conseillère aux plaintes depuis 2022

Rosiane Marsolais est adjointe administrative depuis 2022.

6.7 Les membres

Il y a deux (2) catégories de membres : les membres individuels et les membres provenant d'organismes communautaires intéressés. Les membres doivent provenir de la région 15, soit les Laurentides.

6.7.1 Le membre individuel

Une personne majeure qui partage les buts et les objectifs de la corporation, ou tout usager du réseau de la Santé et des Services sociaux.

6.7.2 L'organisme membre

Tout organisme ou corporation partageant les mêmes objectifs et désirant être reconnu comme appuyant le CAAP-Laurentides et accepté par ce dernier. Les organismes communautaires et les associations qui peuvent faire l'objet de plaintes assistés par le CAAP peuvent être organismes-membres.

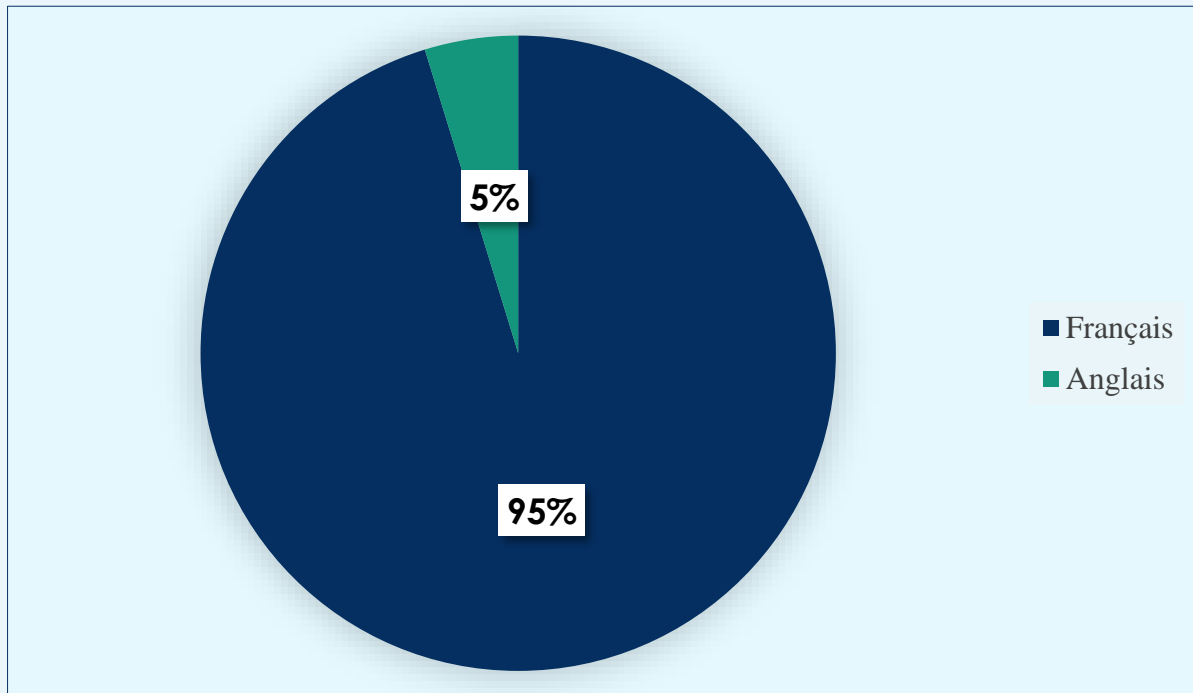
7. LES STATISTIQUES

7.1 Les services/activités pour nos deux mandats

Services/activités	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Activités de groupe	177	86	196
Activités grand public	0	3000	3300
Assistances	786	921	964
Informations/Références	236	138	73
Total	1 199	4145	4533

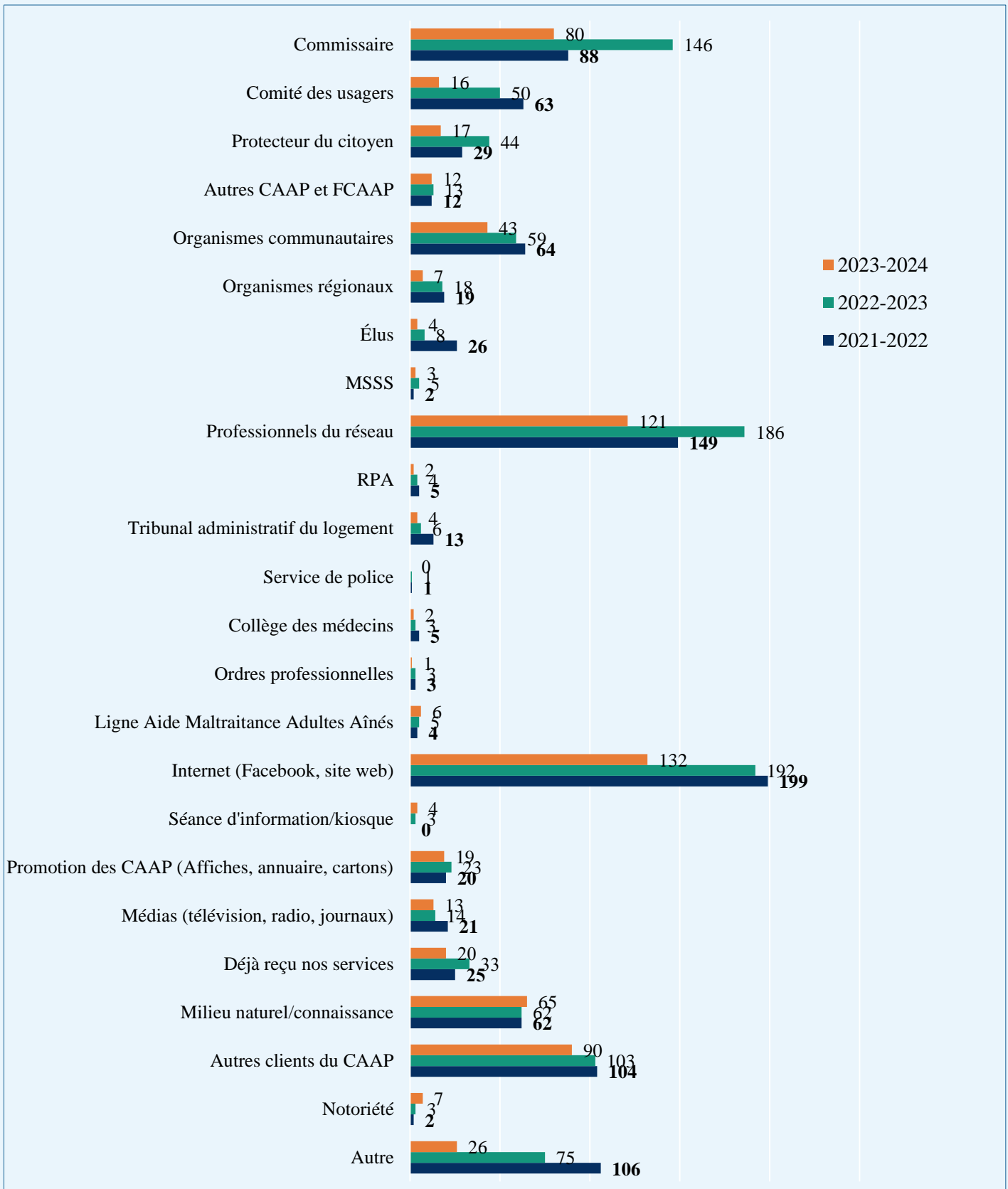
Cette année, les activités de groupe et les activités grand public (séances d'information, salons, etc.) ont augmenté. Le nombre d'assistance a aussi augmenté. Toutefois, on observe une diminution du nombre d'Informations/Référence.

7.2 La clientèle rejointe en fonction de la langue parlée



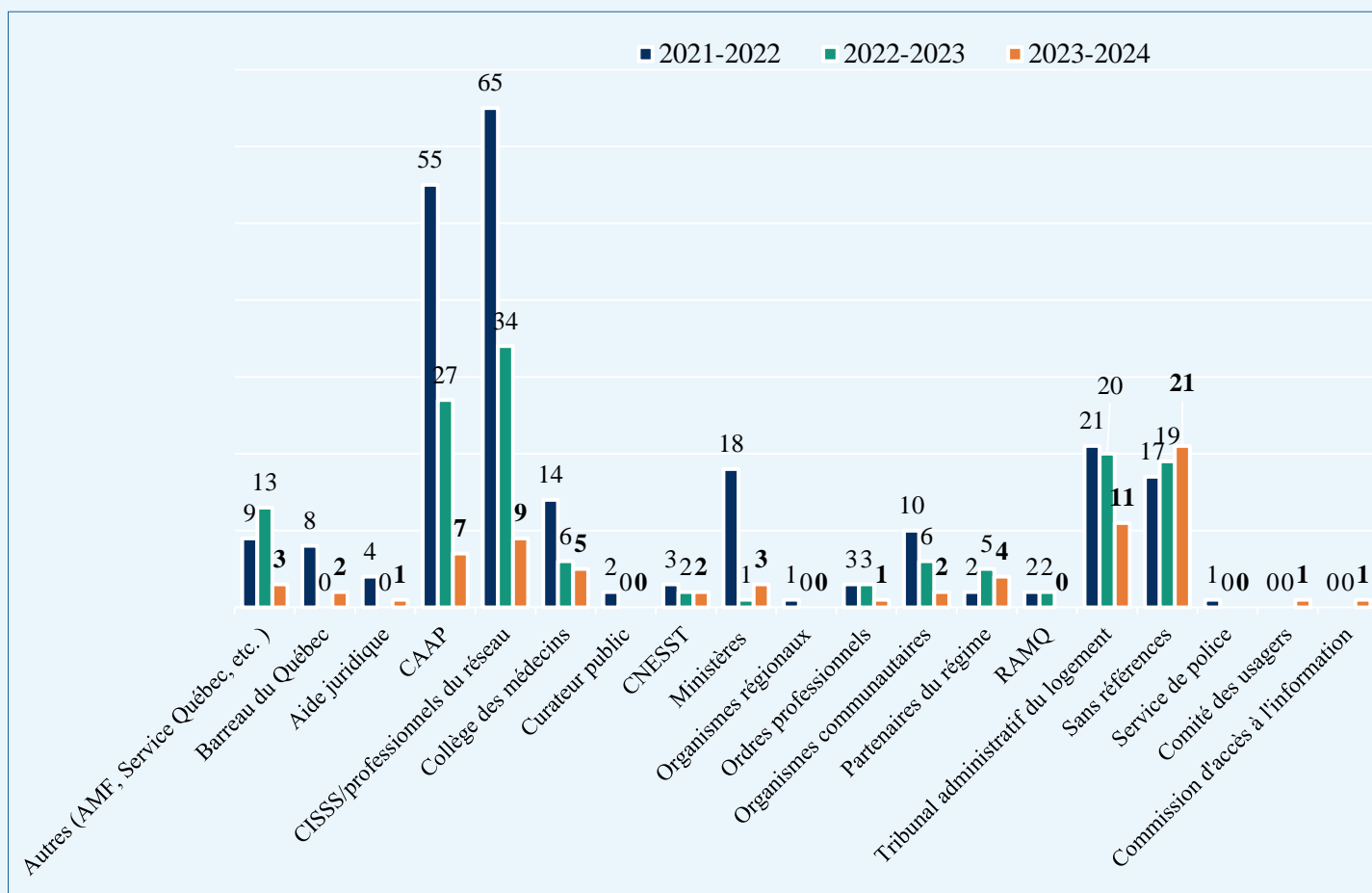
Au cours de la dernière année, nous avons constaté une augmentation de 2,75 % de la clientèle anglophone.

7.3 Les sources de référence



Nous observons toujours la majorité des référencement en provenance de nos partenaires du réseau, des professionnels du réseau ainsi qu'issus de recherche internet. Nous observons également une augmentation des références provenant des milieux naturels des usagers, ce qui nous fait comprendre que notre notoriété est grandissante et que nos services sont appréciés de la clientèle.

7.4 Les orientations du service d'Informations/Références



Nous croyons toujours à l'importance de bien référer les usagers selon leurs demandes. Cette année, nous avons référés encore majoritairement vers le CISS/professionnels du réseau, les CAAP d'autres régions et le TAL. Lorsque nous avons répondu aux questions des usagers ou référé à une ou des ressources selon leur besoin, nous ne référons pas davantage par la suite.

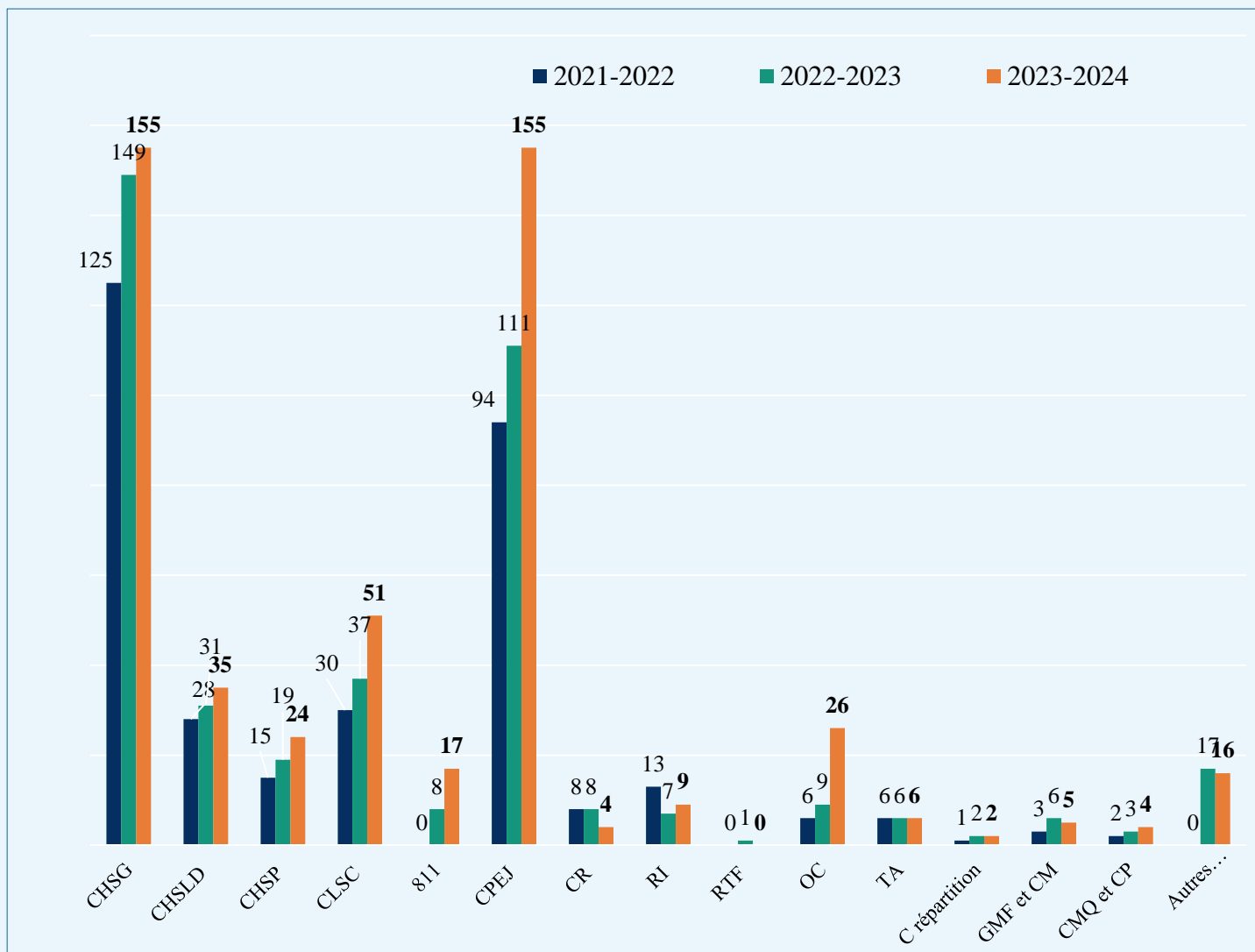
7.5 Les assistances selon le type de service dans le mandat REP

Assistance dans le mandat REP	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Plaintes	273	355	415
Plaintes médicales	68	69	65
Signalements	64	95	77
Soutiens conseils	135	133	123
Totaux	540	652	680

En comparaison à l'année précédente, nous observons une augmentation de 60 plaintes pour une diminution de 19 signalements et 10 soutiens conseils.

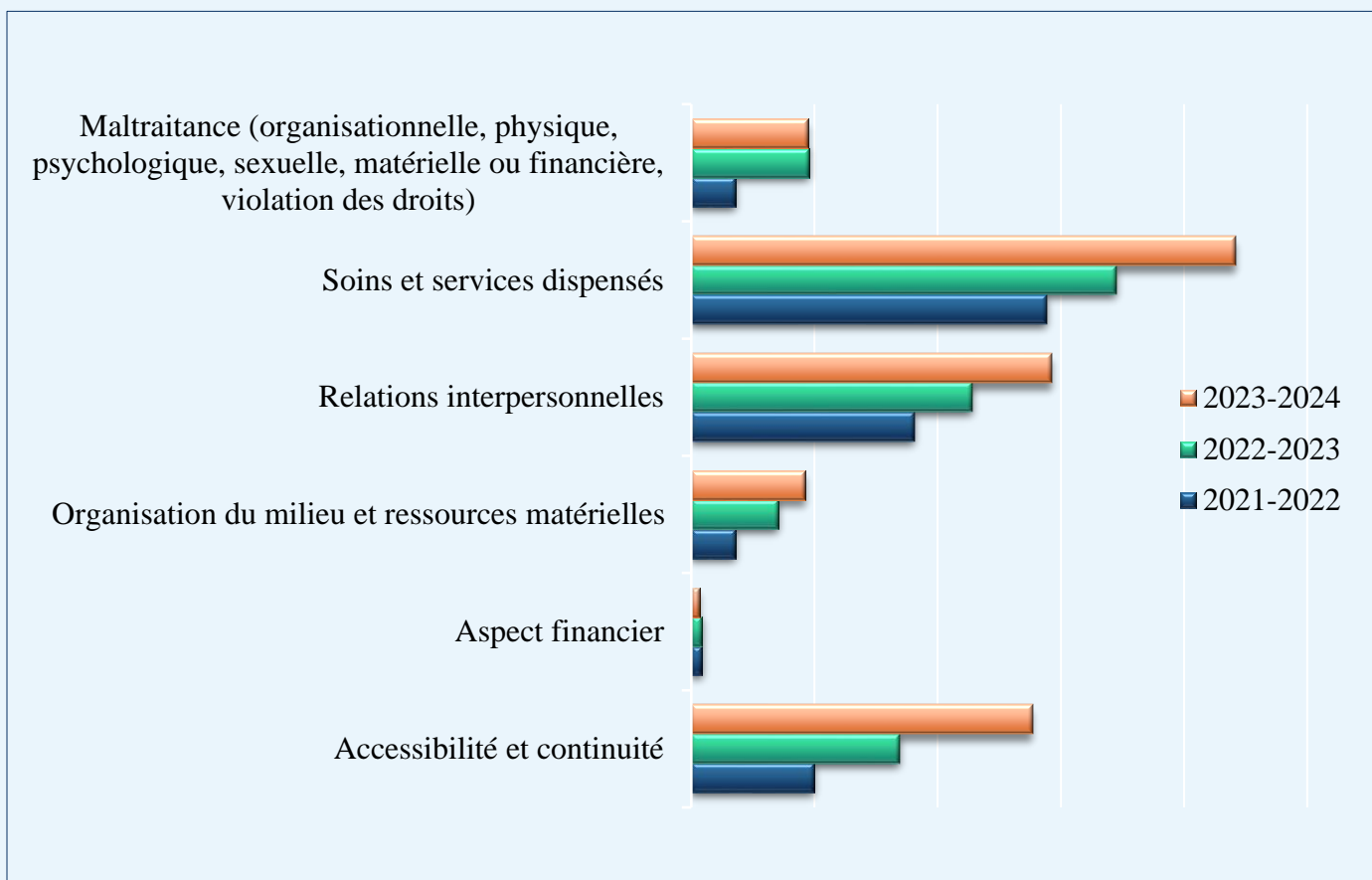
7.6 Les missions lésées dans le mandat REP

Cette année, nous avons été préoccupés par une augmentation significative des insatisfactions concernant la qualité des services en CPEJ (centre de protection de l'enfance et de la jeunesse). Celles-ci se situent à égalité avec les insatisfactions en centres hospitaliers. Nous avons également observé une augmentation des insatisfactions auprès d'organismes communautaires.



CHSG - Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD - Centre d'hébergement de soins de longue durée
CHSP - Centre hospitalier de soins psychiatriques
CLSC - Centre local de services communautaires
811 – Santé, social et GAP (guichet d'accès à la première ligne)
CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CR - Centre de réadaptation
RI - Ressources intermédiaires
RTF - Ressources de type familial
OC - Organismes communautaires
TA – Transport ambulancier
C répartition – Centre de répartition
GMF et CM – GMF et cliniques médicales
CMQ et CP - Collège des médecins du Québec et Corporations professionnelles (soutien conseil)
Autres (politique ou programme du CISSS-CIUSSS)

7.7 Les motifs d’insatisfaction dans le mandat REP

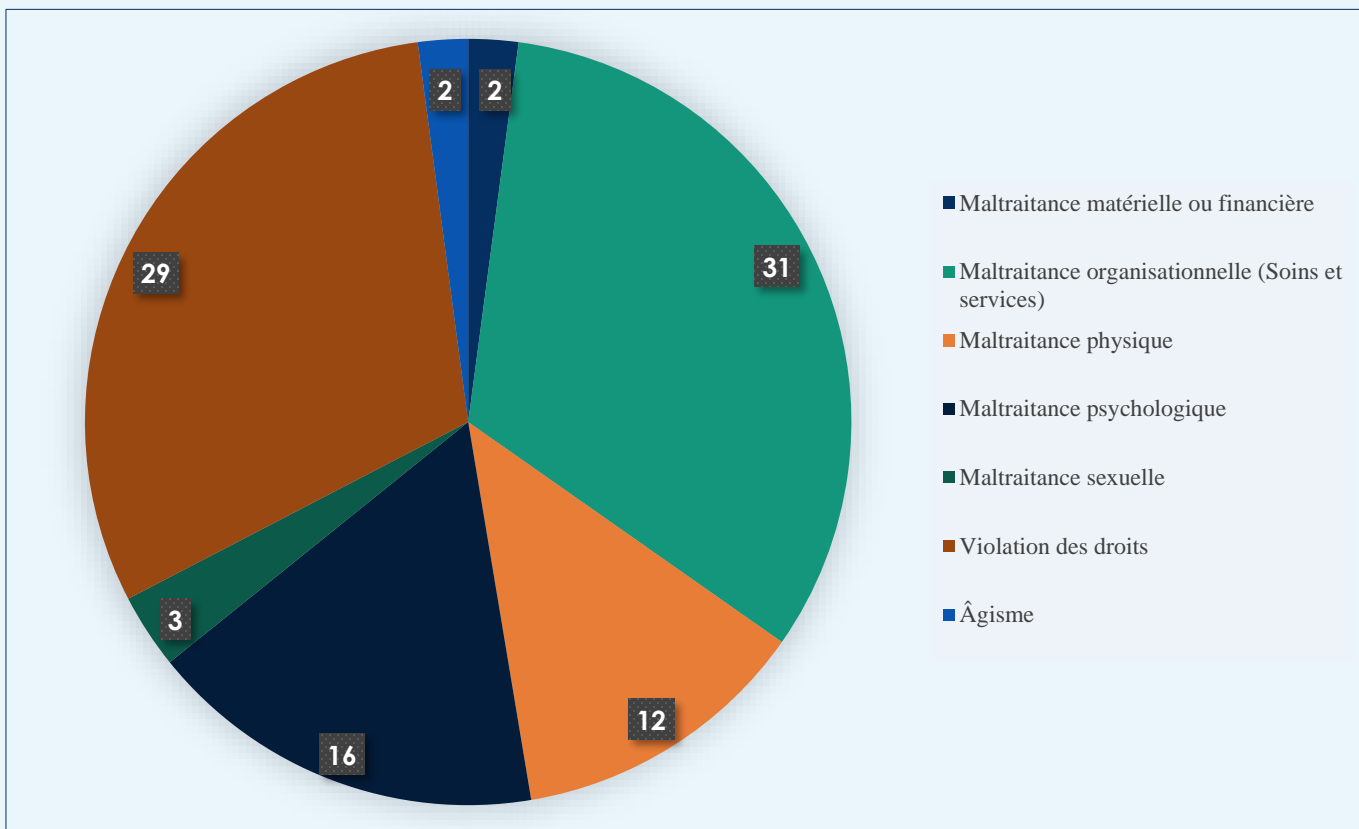


7.7.1 Les motifs d’insatisfaction dans le mandat REP selon les services

	Plainte	Plainte médicale	Signalement	Soutien conseil	Total
Accessibilité et continuité	185	25	36	31	277
Aspect financier	6		1		7
Organisation du milieu et ressources matérielles	59	7	16	11	93
Relations interpersonnelles	196	34	21	42	293
Soins et services dispensés	258	61	48	75	442
Maltraitance	55	9	18	13	95
Total	759	448	312	172	1207

Bien que les motifs d’insatisfaction demeurent similaires à l’année précédente, il y a une augmentation significative des motifs « relations interpersonnelles » et « accessibilité et continuité ». Noter qu’une seule plainte peut contenir plusieurs motifs d’insatisfaction.

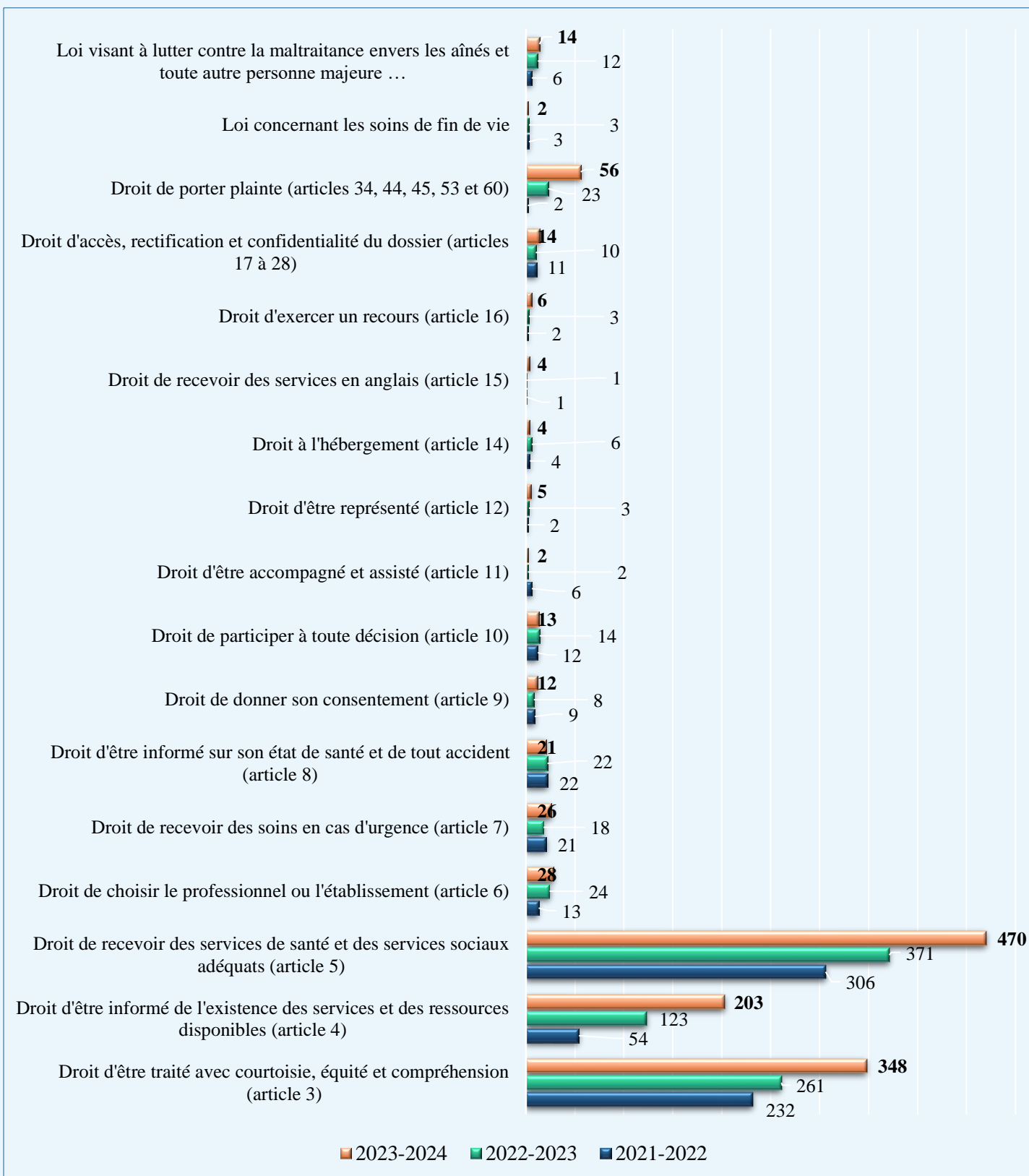
7.8 Les dossiers maltraitance pour l'année 2023-2024



Pour l'année 2023-2024, 31 % des cas de maltraitance dénoncé correspondaient à de la maltraitance organisationnelle et 29% à la violation des droits. Nous sommes préoccupés par la maltraitance et le nombre de plaintes à ce sujet, c'est pourquoi nous nous impliquons dans différents comités., dont le comité de la lutte à la maltraitance régional et Rivière-du-Nord.



7.9 Les droits lésés dans le mandat REP



Nous pouvons constater d'année en année que certains motifs de plaintes sont récurrents comme le droit de recevoir des services adéquats ou le droit d'être traité avec courtoisie. Nous observons toutefois une augmentation du motif de plainte du droit à porter plainte et celui de recevoir des soins en cas d'urgence.

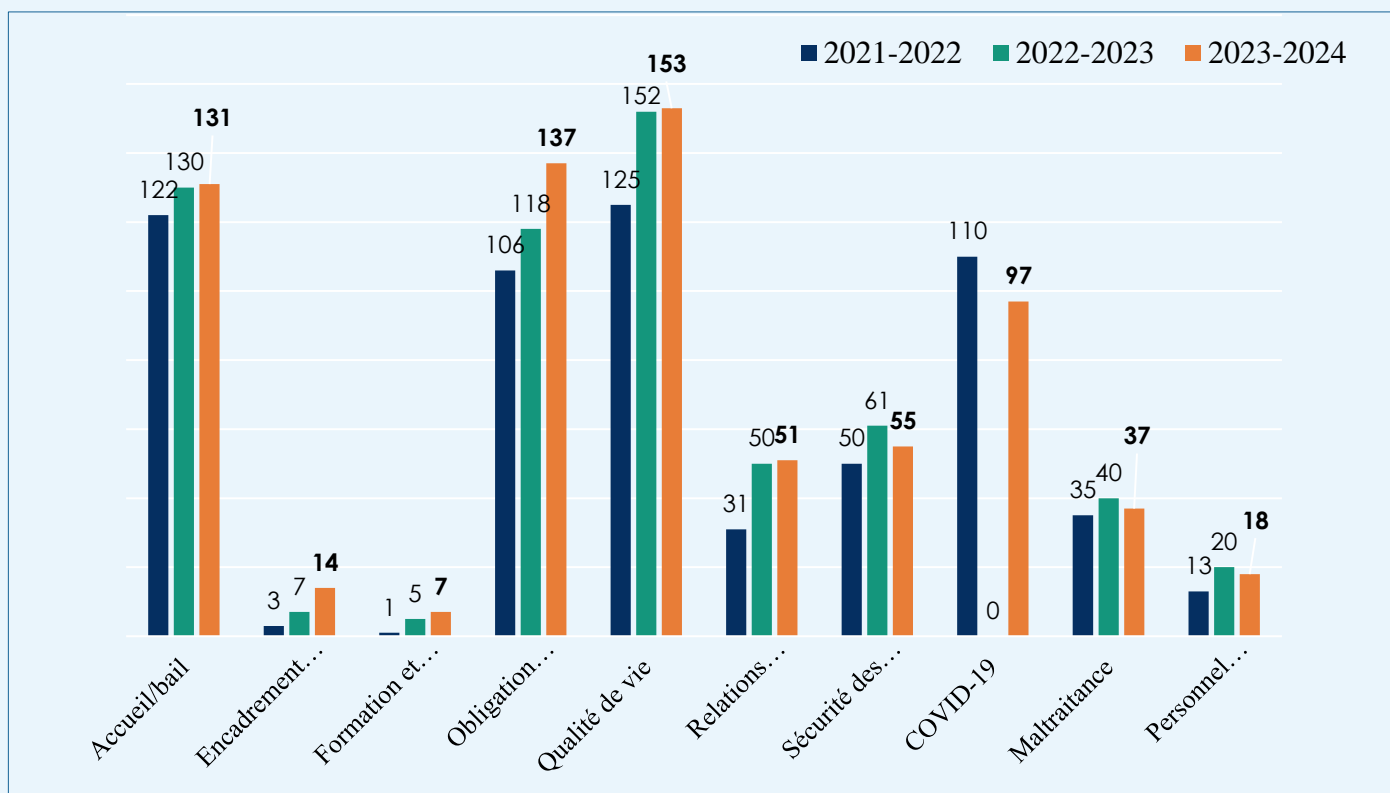
8. LES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS (RPA)

8.1 Les assistances selon le type de service dans le mandat REP (normes et critères)

Assistance REP - RPA	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Plaintes	12	16	34
Signalements	28	16	26
Soutien conseils	129	183	177
Total	169	215	237

En 2023-2024, les démarches de plainte et d'assistance auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour des résidents habitant une RPA ont continué d'augmenter. Il est à noter qu'en ce qui concerne les soutiens conseils, ceux-ci sont divisés entre les dossiers REP (certification) et CAAP sur le Bail. Cela explique la disparité entre les tableaux 7.1, 7.5 et 8.3 eu égard aux assistances.

8.2 Les motifs d'insatisfaction dans le mandat REP (normes et critères)



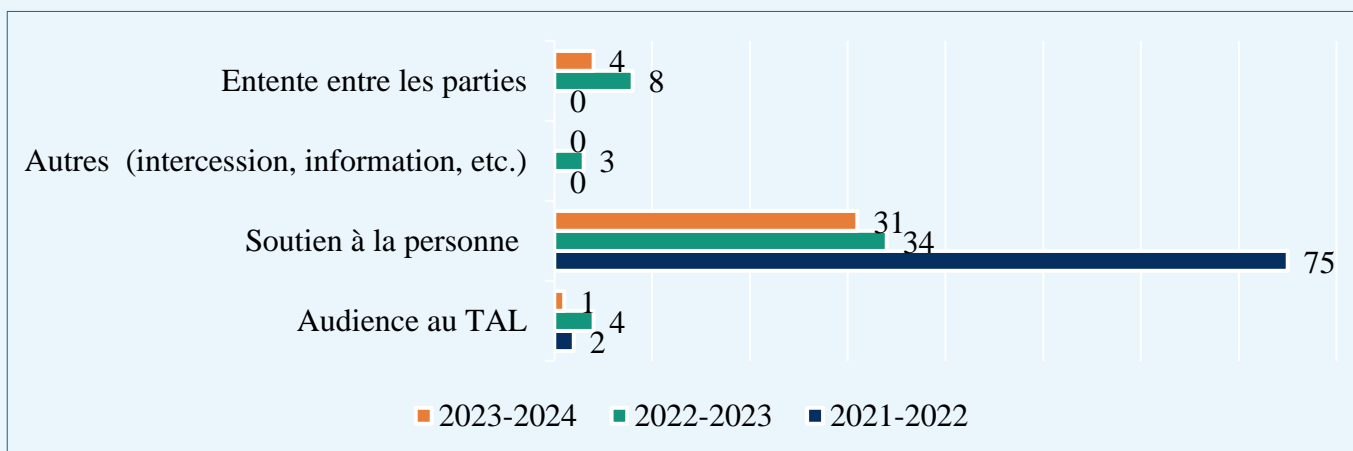
En 2023-2024, les questions liées au bail, les obligations administratives et la qualité de vie étaient les préoccupations principales, suivi de la sécurité des résidents et des relations interpersonnelles.

8.3 Les services rendus dans le mandat CAAP sur le BAIL

Services CAAP sur le BAIL	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Informations/Références	50	37	28
Soutien-conseil	77	54	36
Totaux	127	91	64

Nous avons connu une diminution des demandes d'informations/Références et des soutien-conseils dans notre mandat CAAP sur le bail, ce qui s'explique par le fait que nous n'ayons pas des demandes conjointes.

8.4 Les démarches entreprises dans le mandat CAAP sur le BAIL



La majorité de l'aide apportée en ce qui concerne notre mandat « CAAP sur le BAIL » demeure le soutien à la personne, soit un accompagnement (téléphonique, manuscrite ou en personne) auprès de l'exploitant d'une RPA pour la résolution de différends ou l'échange d'informations.

8.5 Les démarches en demande conjointe entreprises dans le mandat CAAP sur le BAIL

Services RPA – BAIL – demande conjointe	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Demandes conjointes	4	5	5
Nombre de signataires	47	50	50
Nombre de portes dans la résidence	1081	1513	1513

Les démarches entreprises au Tribunal administratif du logement (TAL) en 2021-2022 et 2022-2023 afin d'obtenir une diminution de loyer pour les services non offerts pendant la pandémie, tel que les espaces communs inaccessibles ou les loisirs sont suspendus. Cependant, les dossiers des années 2021-2022 et 2022-2023 demeurent actifs dans l'attente d'une reprise des audiences au TAL.

9. LES ACTIVITÉS RÉGIONALES ET PROVINCIALES

9.1 La promotion et les rencontres

Le CAAP-Laurentides est très actif au sein de la communauté et participe à plusieurs tables régionales et locales. Nous participons également au niveau national en appui à notre fédération. Voici les différents milieux d'implication :

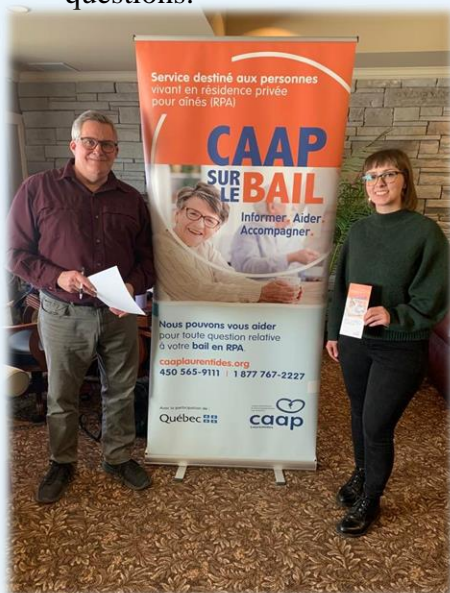
- Comité régional de prévention de la maltraitance (table de la TCRAL);
- Comité de prévention de la maltraitance Rivière-du-Nord;
- Comité Stratégie de la fédération des CAAP (FCAAP);
- Table des directeurs généraux de la FCAAP;
- Comité soutien-compétences de la FCAAP;
- Comité CAAPteur + de la FCAAP;
- Comité de codéveloppement de la FCAAP;
- Salon des aînés de Saint-Jérôme;
- Co-animation de certains ateliers «Ce n'est pas correct!»;
- Comité FCAAP accompagnement aux ordres professionnels.

Autres implications :

- Comité d'intervention en mesure d'urgence psychosocial-grands froids-clientèle vulnérable;
- Comité de la table en errance et itinérance;
- Comité organisateur de la Nuit des sans-abris;
- Conseil d'administration du CAVAC Laurentides;
- Conseil d'administration Vigil'Ange;
- Conseil d'administration de la fondation du Centre de ressourcement Attitude;
- Conseil d'administration Maison Aloïs;
- Conseil d'administration Table des aînés Pays d'en Haut;
- Conseil d'administration Ô Quartier général;



Tout au long de l'année, à la demande des partenaires nous avons offerts des présentations de nos services, que ce soit dans des organismes communautaires, des installations du CISSS des Laurentides, des résidences privées pour aînés et des partenaires, c'est avec plaisir et enthousiasme que nous expliquons nos services et que nous répondons aux questions.



9.1.2 La promotion et les rencontres (suite)



10. Les activités sociales de l'année.

Chaque année, nous tentons de développer notre esprit d'équipe en organisant des activités sociales. Par exemple, lors de journées de ressourcement ou d'anniversaire.



11. Les mots d'appréciation de la clientèle

« Wow! Wow! Wow! Cette lettre est juste parfaite, vous avez fait un super beau travail. Elle est maintenant prête à être envoyée, je vous remercie énormément! Je suis tellement contente du résultat final. Mille fois merci! »

« Je vous remercie pour votre temps et votre implication. Je comprends que vous devez être une personne occupée avec votre statut alors je l'apprécie d'autant plus. Merci et passez une bonne journée »

« Wow merci ☺ c'est gentil pour les encouragements ! J'imagine que vous recevez rarement des lettres aussi grosses et que vous devez traiter et corriger à nouveau. Pourtant, à chaque fois, cela a été vraiment rapide, un gros merci ! »

« Ça vient de bouger plus en un mois que dans toute la dernière année ! (...) Et c'est grâce à vous. Merci encore et passez une belle journée »

« Vous avez une très belle plume! J'adore comment vous avez amené mes mots dans un beau texte! »

« J'ai apprécié l'empathie que vous m'avez témoignée lors de nos conversations. Vous avez été d'un réconfort important dans un moment difficile. Vous faites un travail admirable. Encore une fois, merci! »

« Je trouve important de souligner que j'ai bien aimé notre échange téléphonique. J'ai remarqué la passion que vous donnez à votre travail, cela m'a fait du bien de rencontrer une personne avec une écoute et un dévouement si particulier. Merci vraiment pour votre humanité et votre empathie. Merci de votre oreille attentive, ça m'a vraiment fait du bien! Il me fera un grand plaisir de travailler avec vous dans l'élaboration de l'ébauche de ma plainte toujours dans le but d'améliorer les services donnés ou reçus. »

« Je voudrais encore une fois vous remercier du fond du cœur pour tout l'excellent travail que vous avez fait pour m'aider et me guider. Vous avez été un véritable mentor, une guide exceptionnelle pour moi durant tout le processus. J'ai pu admirer votre connaissance profonde de la langue française de même que votre patience remarquable dans votre rôle de guide. »

« Je vous remercie infiniment pour votre réactivité et votre efficacité. Votre professionnalisme est grandement apprécié. »

« Permettez-moi encore une fois de vous remercier du fond du cœur pour tout le beau travail que vous avait fait pour m'aider par rapport aux plaintes soumises. Vous avez fait preuve de beaucoup de professionnalisme, de compétence et de gentillesse. »

LE **CAAP** EST LÀ
POUR VOUS



Santé



Services
sociaux



Milieus
de vie

Informer. Aider. Accompagner.

fcaap.ca

1 877 767-2227