

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Laurentides

RAPPORT ANNUEL

2025-2026

Pour des soins et des services
humains, sécuritaires et de qualité,
dans les Laurentides.



TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente et de la directrice générale	3
Mandat	4
Lois	5
Population et territoire desservis	8
Le conseil d'administration et l'équipe du CAAP	9
Lexique et définitions	10
Statistiques	12
Activités régionales et provinciales	26
Mot d'appréciation de la clientèle	28
Activités sociales	29

Mot de la présidente et de la directrice générale

Engagés pour le respect des droits, au cœur de notre communauté

L'exercice 2025-2026 s'achève sur une note de grande fierté pour le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides. Cette année encore, notre équipe a démontré que derrière chaque dossier se trouve une personne, une histoire et une volonté légitime d'obtenir des services de santé et des services sociaux de qualité.

Dans un réseau en constante transformation, le rôle du CAAP demeure un pilier essentiel pour les citoyens de notre région. Notre mission ne se limite pas à l'assistance technique: elle consiste à redonner une voix à ceux qui se sentent vulnérables face au système. En 2025-2026, nous avons constaté une augmentation de la complexité des demandes, ce qui a exigé de notre équipe une agilité et une empathie exemplaires.

Un soutien de proximité et de confiance

Grâce à nos interventions, de nombreux usagers ont pu naviguer dans les mécanismes de plainte avec clarté et sérénité. Que ce soit pour des services en CHSLD, en milieu hospitalier ou auprès des résidences privées pour aînés (RPA), notre accompagnement gratuit et confidentiel a permis de rétablir des ponts de communication essentiels entre les usagers et les établissements.

Une vision tournée vers l'avenir

Cette année a également été marquée par le renforcement de nos partenariats locaux et régionaux.

Nous tenons à remercier chaleureusement les membres de notre conseil d'administration pour leur vision stratégique, ainsi que notre équipe dévouée dont le professionnalisme est le moteur de notre succès. Enfin, merci à vous, usagers et partenaires, pour la confiance que vous nous témoignez.

Bonne lecture !



Olga Bazusky, présidente



Stéphanie Bérard, directrice générale

LE MANDAT

Informé, aider, accompagner

Le mandat donné au CAAP dans le régime d'examen des plaintes est d'aider et d'accompagner, sur demande, les usagers et usagères du réseau de la santé et des services sociaux qui souhaitent utiliser le régime des plaintes prévu à l'article 726 de la LGSSSS. Cela inclut :

- 1- Informer sur le fonctionnement du régime des plaintes.
- 2- Aider à définir clairement la plainte et, si nécessaire, la rédiger.
- 3- Assister et accompagner à chaque étape du processus de plainte.
- 4- Faciliter la conciliation avec les parties concernées.

Le mandat donné au CAAP avec CAAP sur le Bail en vertu de la convention avec la Société d'habitation du Québec (SHQ) vise à offrir aux locataires de résidences pour personnes âgées (RPA) des services d'information, d'assistance et de soutien pour tout problème relié à leur bail. Plus simplement, le CAAP a pour mission de :

- 1- Donner des informations sur le bail (règles du Code civil du Québec, clauses illégales, résiliation, éviction, calcul du loyer et des services selon le Règlement, et procédures en cas de litige devant le Tribunal administratif du logement - TAL).
- 2- Aider à mieux comprendre la situation et les recours disponibles.
- 3- Offrir du soutien pour préparer un dossier.
- 4- Assister dans la préparation d'une rencontre de conciliation avec le propriétaire.
- 5- Accompagner, si nécessaire, lors d'une conciliation ou d'une audience au TAL.

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.

LOIS

LGSSSS

Le 9 décembre 2023, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) a été modifiée pour la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux (LGSSS).

Le 1^{er} décembre 2024, les établissements sont intégrés à Santé Québec. Les CAAP y sont toujours intégrés à l'article 726. Plus d'informations sont attendues pour déterminer l'ampleur des changements et les conséquences possibles sur les usagers.

726. Santé Québec doit, pour chaque région sociosanitaire, confier à au moins un organisme communautaire les fonctions suivantes à l'égard de toute personne qui en fait la demande:

- 1° l'informer sur le fonctionnement du régime des plaintes;
- 2° l'aider à clarifier l'objet de sa plainte et, au besoin, la rédiger;
- 3° l'assister et l'accompagner à chaque étape du processus de plainte;
- 4° faciliter la conciliation avec toute instance concernée.

Un organisme n'est pas tenu de traiter la demande d'une personne qui ne réside pas dans la région qu'il dessert ou dont la plainte ne relève ni du commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé pour un établissement de Santé Québec de cette région, ni du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Il doit alors diriger la personne à l'organisme compétent pour traiter la demande. Lorsque plus d'un organisme est impliqué dans le traitement de la demande, ils doivent collaborer entre eux.
2023, c. 34, a. 726.



LOI L-6.3

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité – 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 aînées 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. »

LOI SUR LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

Selon le site du Tribunal administratif du logement,
« Les résidences privées pour aînés sont des lieux d'hébergement pour personnes âgées autonomes ou semi-autonomes. La gamme des services qu'elles offrent peut donc varier selon la clientèle qui y habite.

Ces résidences appartiennent et sont gérées par des intérêts privés. Elles doivent respecter de nombreuses normes et conditions qui sont mises en place par le gouvernement. Lorsqu'elles se conforment à la loi, elles obtiennent un certificat de conformité qui leur permet d'héberger des aînés.

En ce qui concerne le bail, le Tribunal administratif du logement est le tribunal spécialisé à qui les aînés et les propriétaires peuvent s'adresser pour connaître leurs droits et leurs obligations et pour régler leurs désaccords.

Il ne faut pas confondre les résidences privées pour aînés avec les différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux, tels les Centres d'hébergement et de soins de longue durée [CHSLD], ou avec les ressources qui ont un contrat avec ces établissements, telles les ressources intermédiaires et les ressources de type familial.

En effet, ces lieux d'hébergement doivent respecter des règles bien différentes sur lesquelles le Tribunal administratif du logement n'a pas de contrôle. »

Dans notre région, nous comptons aussi parmi nos RPA des organismes à but non lucratif (OBNL) d'habitation.



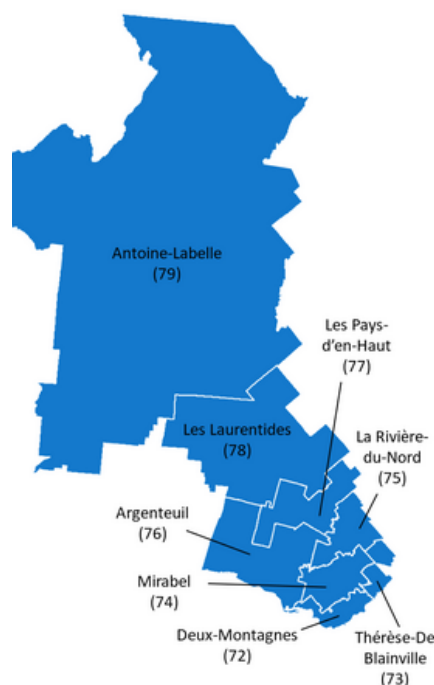
POPULATION ET TERRITOIRE DÉSSERVIS

NOTRE ORGANISME DESSERT LA POPULATION DE LA RÉGION SOCIO-SANITAIRE DES LAURENTIDES DÉSIGNÉE RÉGION ADMINISTRATIVE 15. D'UNE SUPERFICIE DE 20 546 KM², ELLE REGROUPE HUIT (8) MRC SUR SON TERRITOIRE.

Selon l'institut de la statistique du Québec, en 2024, la population de notre région est de 673 581 habitants. Selon les données de 2024, 21.3% des habitants ont entre 0 et 19 ans, 56.9% ont entre 20 et 64 ans et 21.8% ont plus de 65 ans.

Notre population est desservie par un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS). Le CISSS des Laurentides regroupe six (6) centres hospitaliers, 27 CLSC, 20 CHSLD, 10 cliniques externes, 1 centre de recherche et 15 points de services locaux. Les services jeunesse et réadaptation physique sont aussi sous sa juridiction.

Le CISSS encadre les activités des ressources intermédiaires (RI), de type familial (RTF) liées par entente avec l'établissement. Ils ont aussi droit de regard sur les résidences privées pour aînés (RPA), les services préhospitaliers d'urgence, ainsi que les organismes communautaires financés par le PSOC.



Référence: site internet Laurentides en histoires

Toutes les organisations susnommées sont assujetties au régime d'examen des plaintes (REP) et la population peut requérir les services du CAAP-Laurentides pour une démarche les concernant. Le CAAP-Laurentides assiste également les personnes qui souhaitent porter plainte pour des services reçus ou attendus dans une autre région du Québec. Pour celles en RPA, nos services sont offerts à la fois dans le cadre du REP et aussi en lien avec les conditions de leurs baux et les règles du Tribunal administratif du logement.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2025-2026



Madame Olga Bazusky
Présidente

Membre de la communauté



Madame Marie-Chantal Jarry
Vice-présidente

Membre de la communauté



Madame Yolande Laurier
Secrétaire trésorière

Membre de la communauté

Rencontrez l'équipe



De gauche à droite; Stéphanie Bérard directrice générale, Julie Sirois conseillère clinique, Daphnée Dunleavy conseillère, Catherine Dubois-Taillefer conseillère et Rosiane Marsolais adjointe administrative.

Lexique et définitions

L'Usager.ère

L'usager.ère est la personne qui reçoit, qui a reçu, qui aurait dû recevoir ou qui requiert des services de santé ou des services sociaux de la part d'un établissement.

La personne qui habite dans une RPA est considérée comme un.e usager.ère seulement lorsqu'elle reçoit des soins et services de la part d'un ou d'une employée du réseau ou d'un sous-traitant mandaté par le réseau (par exemple lors de soins à domicile).

Le ou la Résident.e

Résident.e est la personne qui habite dans une RPA et qui fait appel au CAAP en vertu de la certification ou volet normes et critères du Régime d'examen des plaintes (REP)

Les termes résident ou résidente sont couramment utilisés dans d'autres contextes pour décrire une personne hébergée dans une ressource intermédiaire (RI), une ressource de type familiale (RTF) ou un CHSLD. Toutefois, en ce qui a trait aux services du CAAP, ces personnes sont considérées comme des usagers.ères.

Le ou la Représentant.e

Le ou la représentant.e est la personne autorisée par un ou une usager.ère, un ou une résident.e, (ou désignée par la loi) pour agir en son nom. Selon la définition de ses pouvoirs, la personne représentante peut exercer une partie ou l'ensemble des droits dont est titulaire la personne pour laquelle elle agit.

Un ou une représentant.e désigné.e est la personne dont le rôle est fixé par la loi ou par une autorisation expresse dans un acte juridique. Dans ce dernier cas, un document valide (mandat, procuration, testament, etc.) doit être fourni pour en faire la preuve. Cette représentation est valide autant dans le cadre du REP.

Lexique et définitions (suite)

Le tiers ou la tierce personne

Le terme tiers ou tierce personne désigne toute personne autre que l'usagère, la représentante ou la résidente. Le tiers ne peut pas exercer les droits de celles-ci, il ne peut pas les représenter. Il peut notamment s'agir de :

- Proche-aidante, proche ou parent
- Témoin d'une situation qui mérite un signalement
- Professionnel ou professionnelle du réseau

Le service d'information

visé à fournir des renseignements objectifs et factuels;
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

Les services d'assistance

Plainte: démarche officielle dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP), adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services; permet à la personne 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.

Signalement: Faits ou événements nécessitant l'intervention des autorités compétentes, notamment en cas de maltraitance.

Soutien-conseil: Toutes les actions destinées à accompagner une personne dans une démarche liée aux mandats des CAAP sans relever des plaintes ou des signalements.

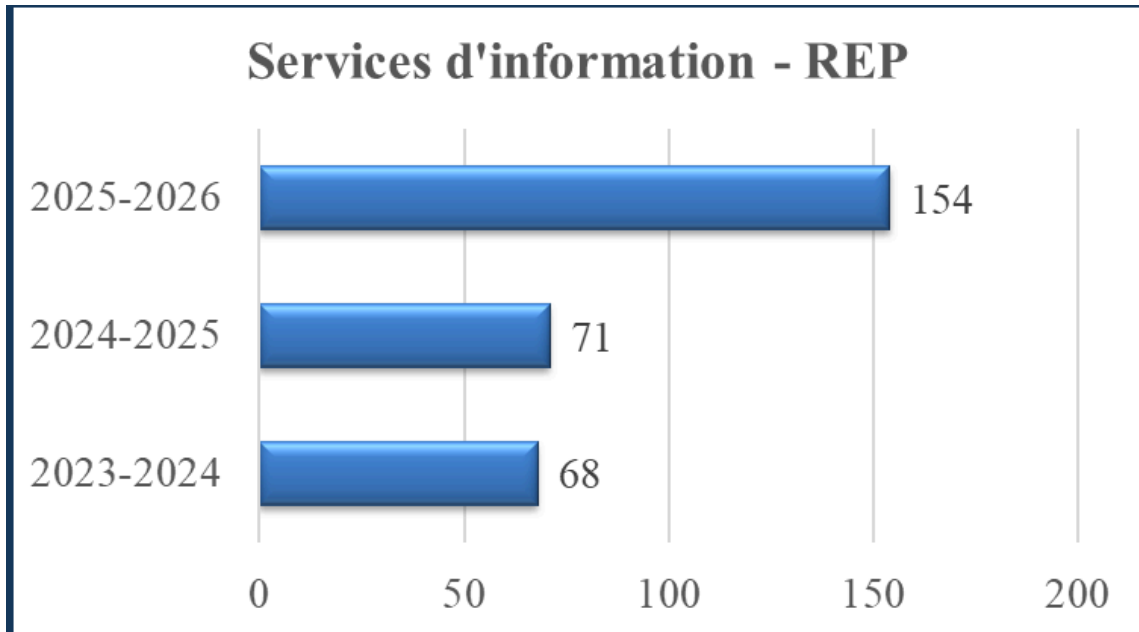
STATISTIQUES

1. Bilan global des services 2025-2026

		Services toujours en cours au 1er avril 2025	Nouveaux services de l'année 2025-2026	Services toujours en cours au 31 mars 2026
Services d'informations		x	181	x
Services d'assistance	RSSS	174	362	144
	CAAP sur le bail	22	24	13
TOTAL		196	567	157

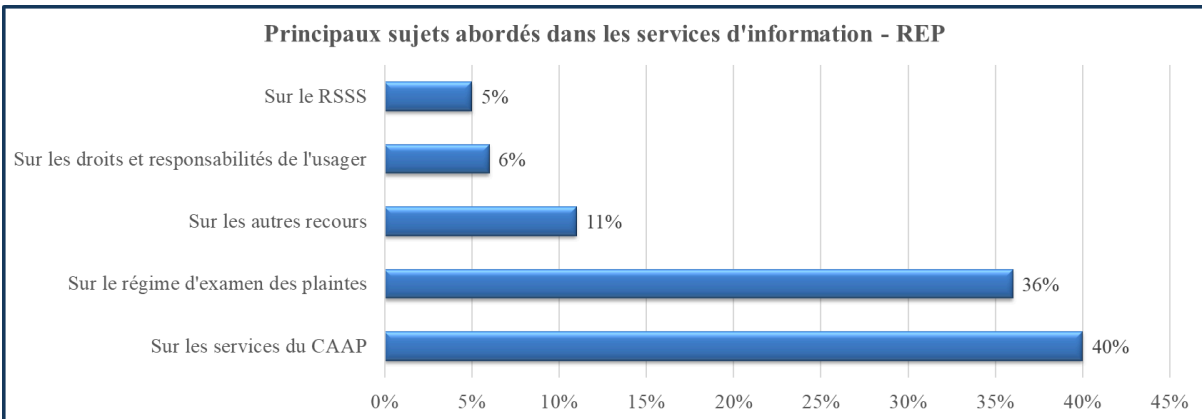
Ce tableau représente le portrait de nos services. Nous avons eu 181 services d'informations, les deux mandats confondus, au cours de l'année 2025-2026, ce qui représente 98 de plus que l'an dernier. Nous pouvons constater qu'au 1er avril 2025, il y avait encore 196 démarches actives. Nous avons eu 410 nouvelles assistances en cours d'année dont 362 dans le mandat REP et 24 dans le mandat CAAP sur le bail. Au 31 mars 2026, il y avait 157 démarches en attente d'une finalité.

2. Services d'information - REP



Nous pouvons observer une nette augmentation des services d'information dans la dernière année.

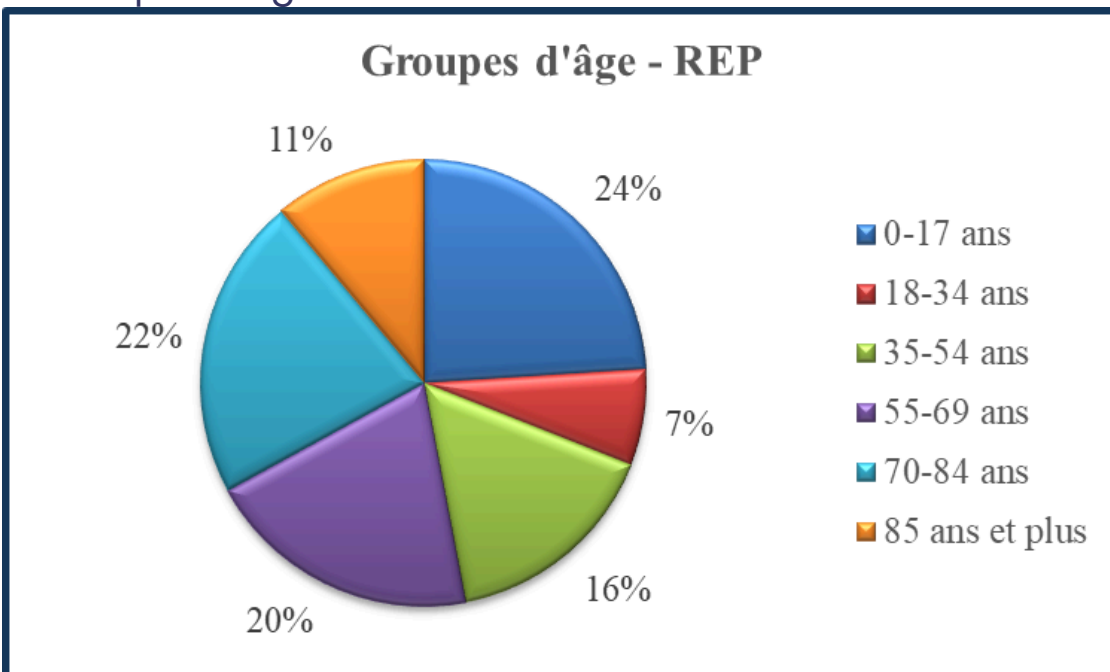
3. Principaux sujets abordés dans les services d'information - REP



Les sujets présentés dans ce tableau sont les sujets les plus fréquemment abordés lors des appels d'informations reçus. Il a aussi été question de maltraitance à 2%.

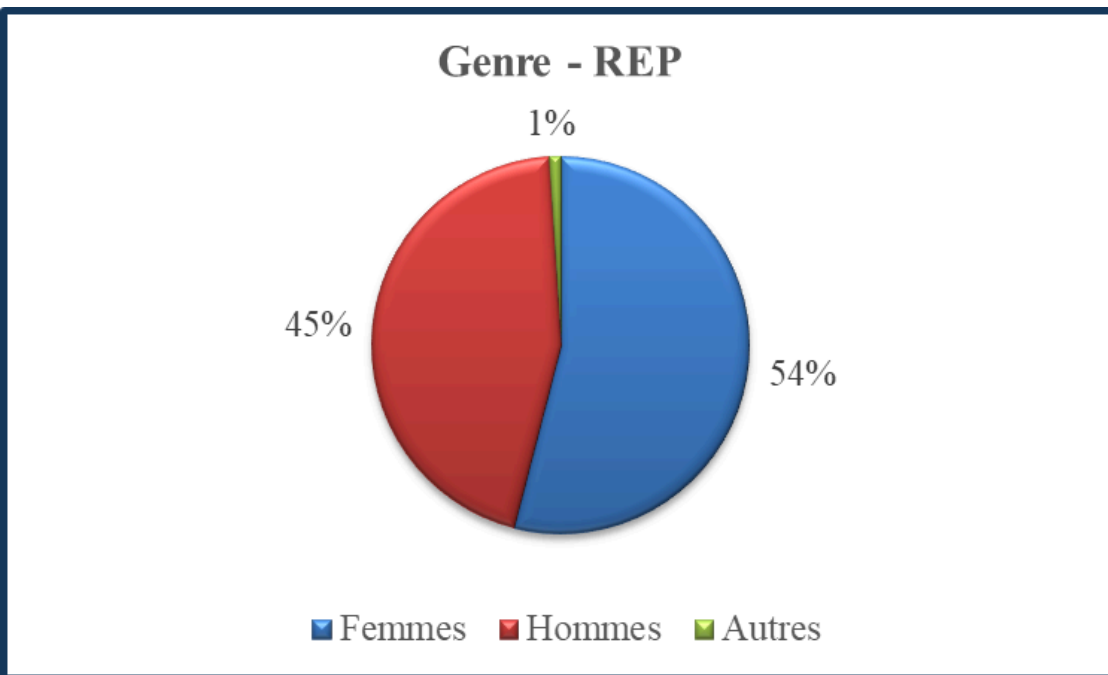
Statistiques régime d'examen des plaintes (REP)

4. Groupes d'âges - REP



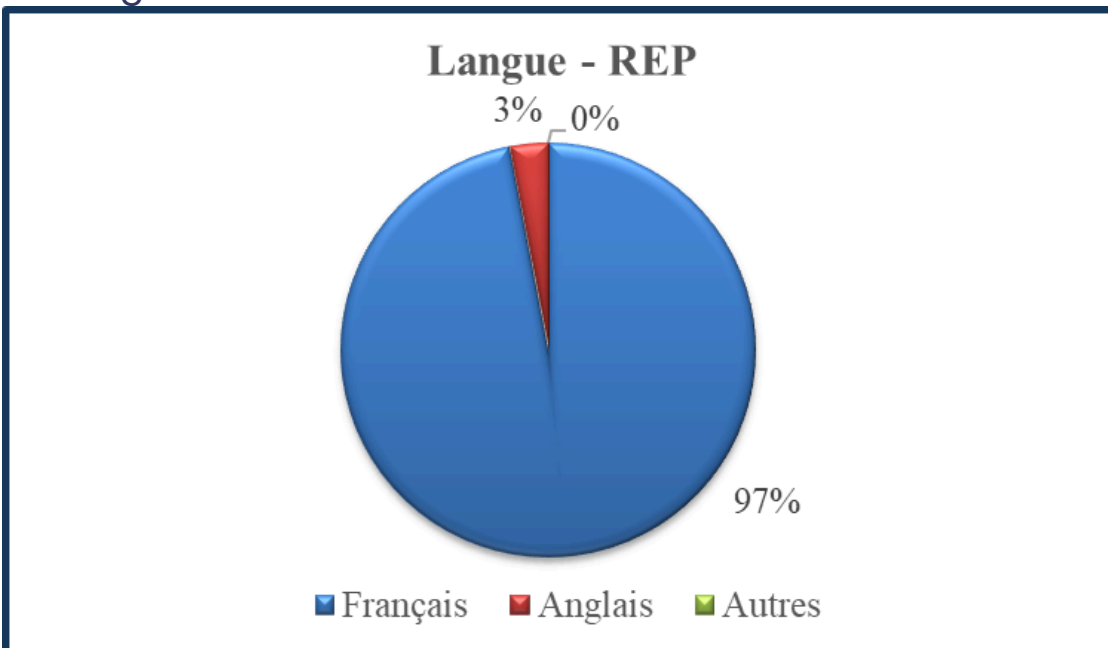
Le graphique démontre une répartition variée des groupes d'âge, avec une représentation plus importante des jeunes de 0 à 17 ans (24 %) par le biais des plaintes concernant la DPJ et les personnes âgées de 70 à 84 ans (22 %).

5. Genre - REP



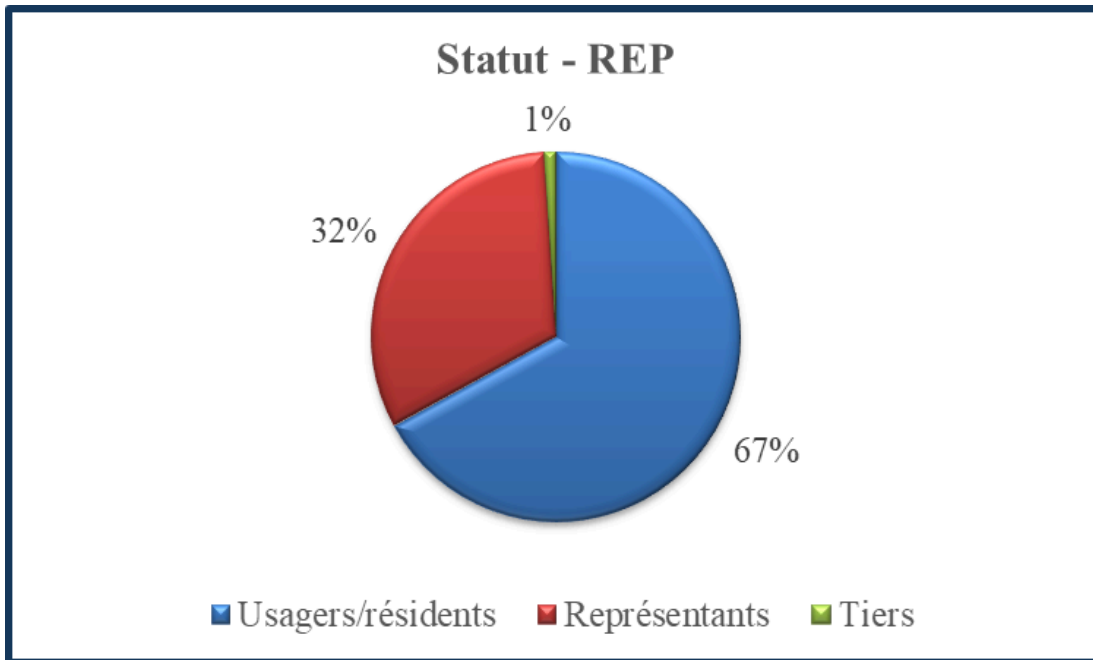
Le graphique représente une répartition relativement équilibrée entre les femmes et les hommes.

6. Langue - REP



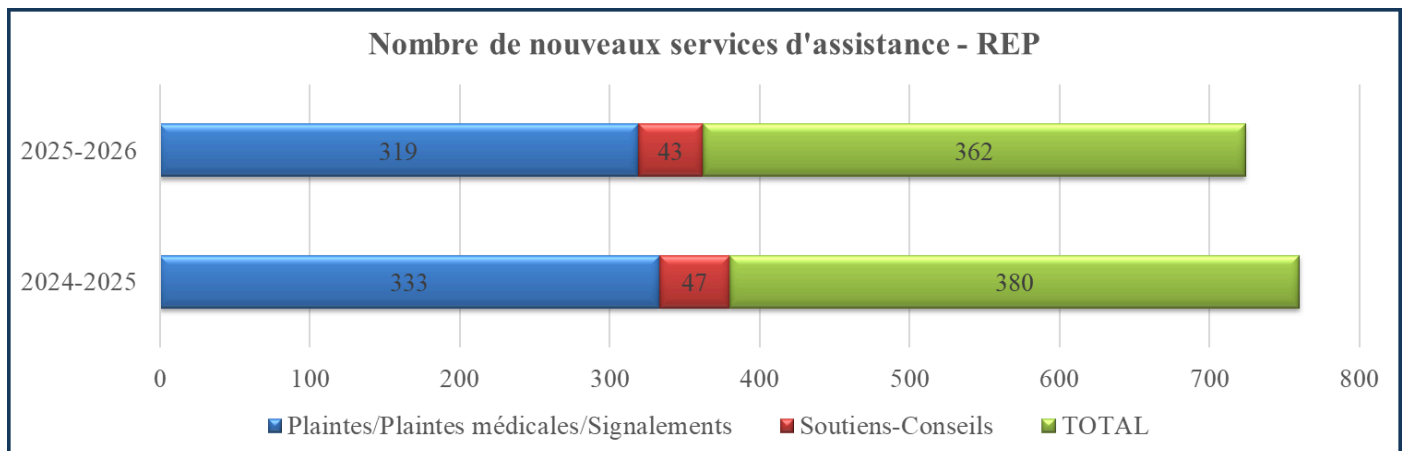
Le graphique présentant la langue des utilisateurs des services dans le REP démontre que la clientèle est majoritairement francophone.

7. Statut - REP



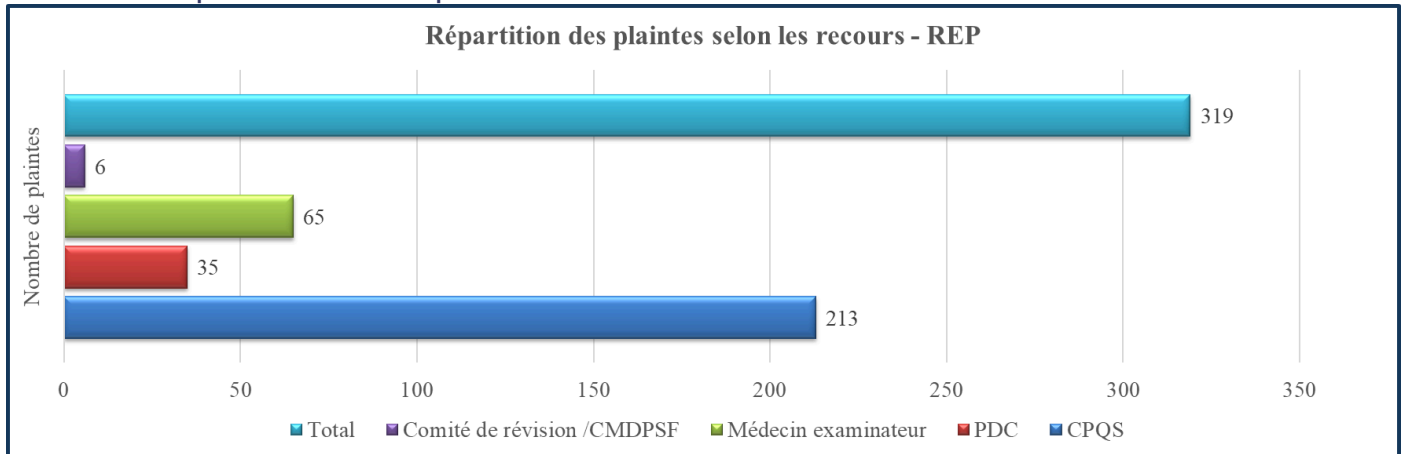
Le graphique démontre que la proportion d'utilisateurs faisant eux-mêmes leurs propres démarches est largement supérieure.

8. Nouveaux services d'assistance - REP



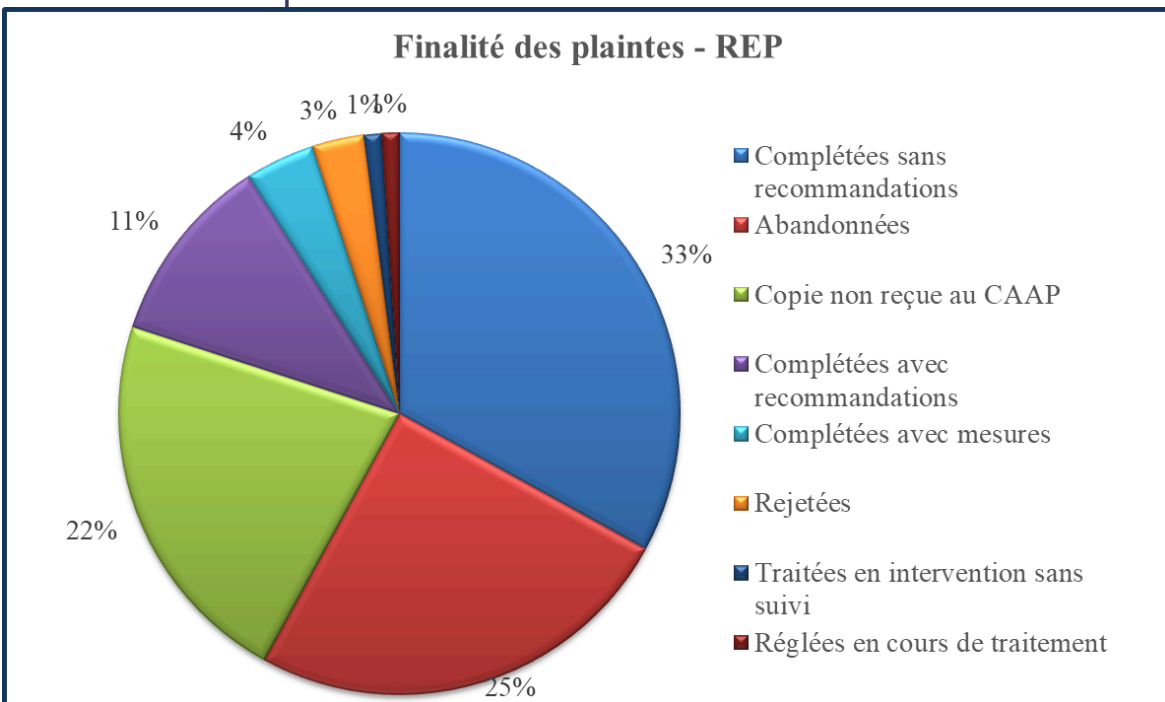
Nous avons eu 362 nouvelles démarches pendant l'année 2025-2026, soit 18 de moins que l'an passé.

9. Répartition des plaintes selon les recours - REP



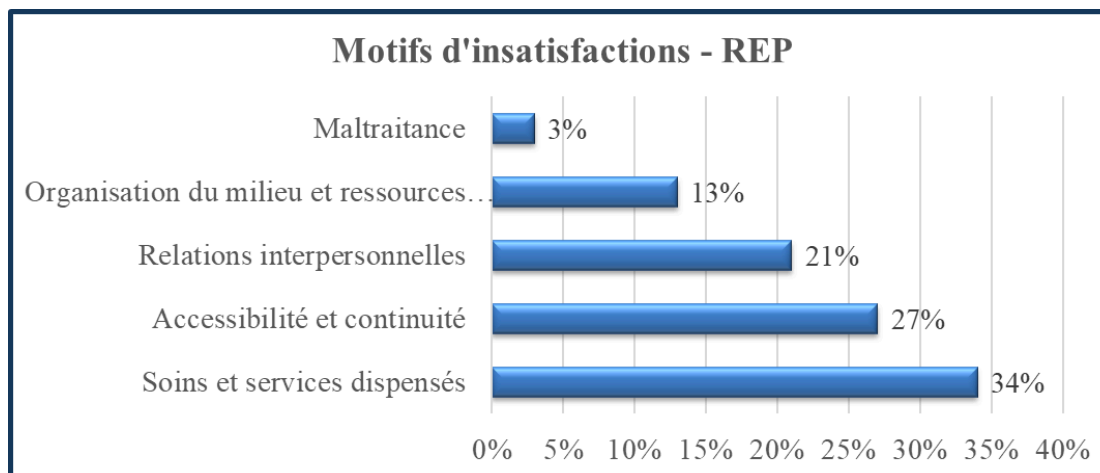
Nous pouvons constater que peu de démarches se poursuivent en deuxième instance. Cela s'explique par différentes raisons comme des dossiers en cours, des démarches abandonnées avant le dépôt, les conclusions non reçues au CAAP, etc.

10. Finalité des plaintes - REP



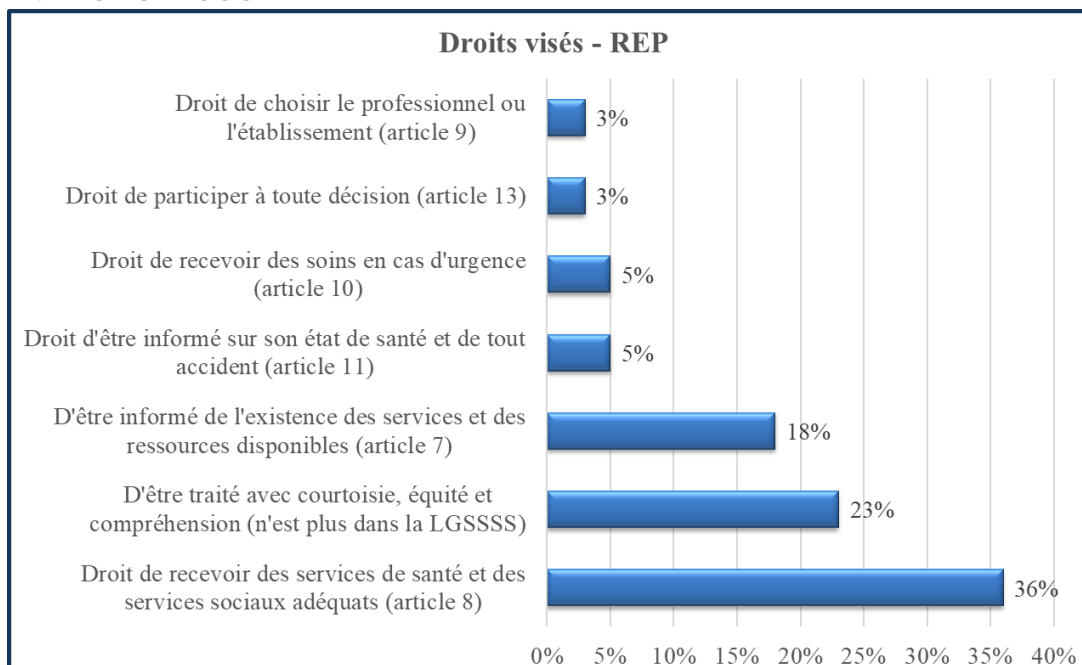
Nous pouvons constater que 25 % des démarches sont abandonnées pour différentes raisons comme un manque de confiance envers le système ou par peur des représailles. Plus du quart (33 %) ont été complétées sans recommandations. 15 % ont été complétées avec recommandation ou mesure. 22 % ont été complétées, mais nous n'avons pas reçu les conclusions, ce qui représente un bris dans la continuité des services puisque nos conseillères ne peuvent soutenir adéquatement les usagers dans la compréhension de celles-ci.

11. Motifs d'insatisfaction - REP



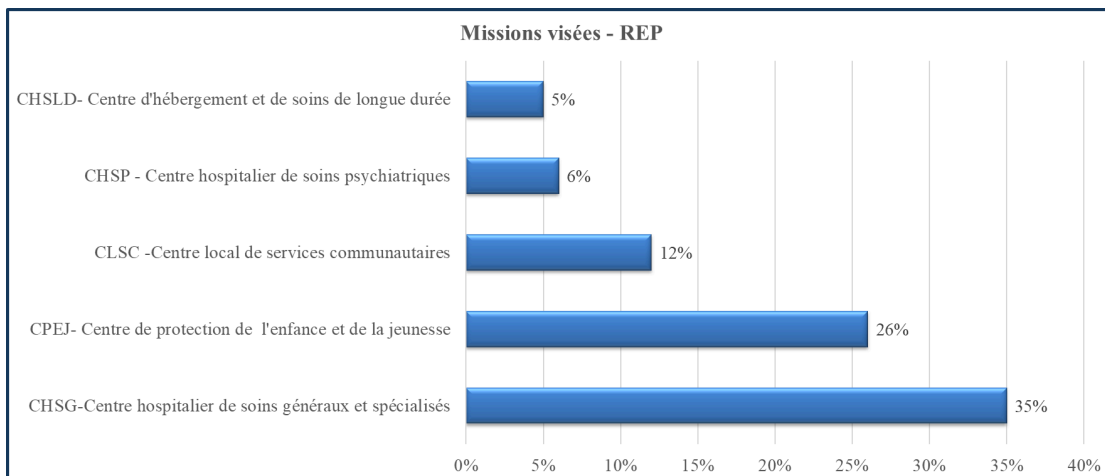
La principale motivation étant la qualité des soins et des services reçus (35 %), ensuite vient l'accessibilité et la continuité des soins (27 %), les relations interpersonnelles (21 %), l'organisation du milieu (13 %) ainsi que la maltraitance (3 %).

12. Droits visés - REP



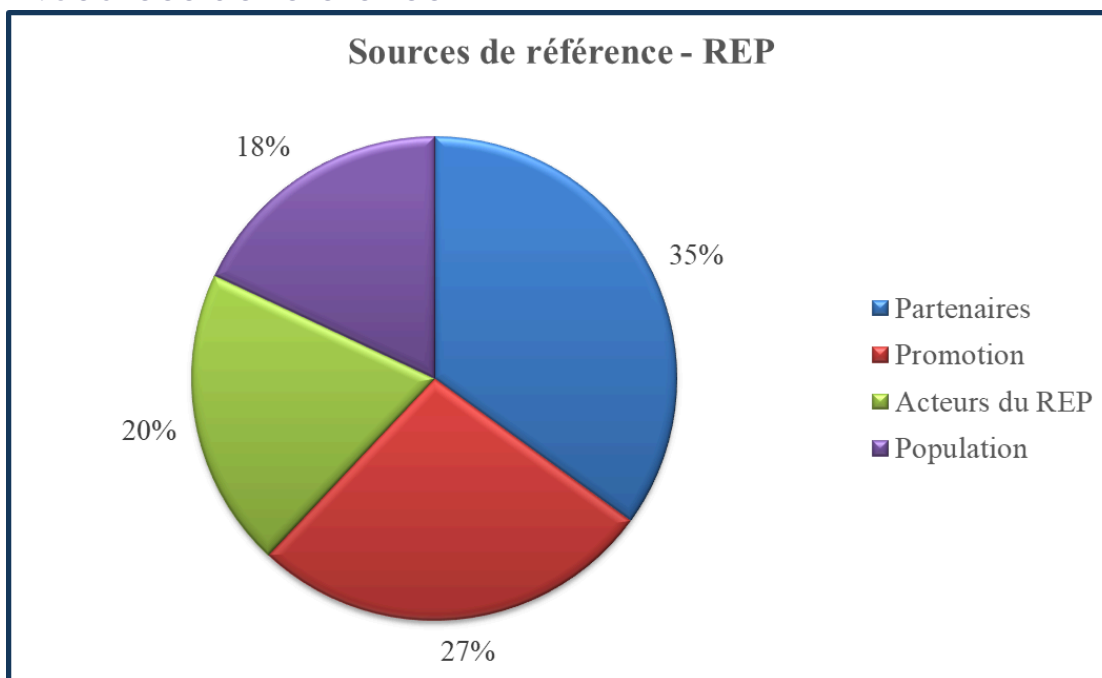
Une démarche de plainte en REP implique automatiquement une lésion de droit relative à la LGSSSS. Pour l'année 2025-2026, les droits principaux visés pour les démarches de plaintes étaient de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (36 %); d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (23 %) et d'être informé sur son état de santé et de tout accident.

13. Missions visées - REP



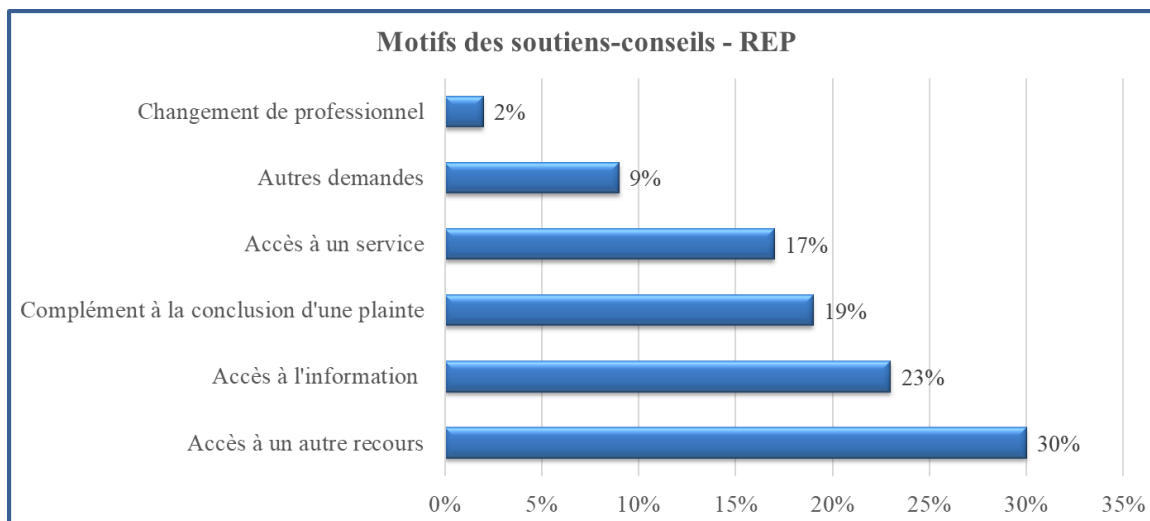
Nous pouvons remarquer que pour l'année 2025-2026, les principales installations visées étaient les centres hospitaliers (35 %), les centres jeunesse (26 %). À eux seuls, ils représentent plus de 50 % des démarches.

14. Sources de référence - REP



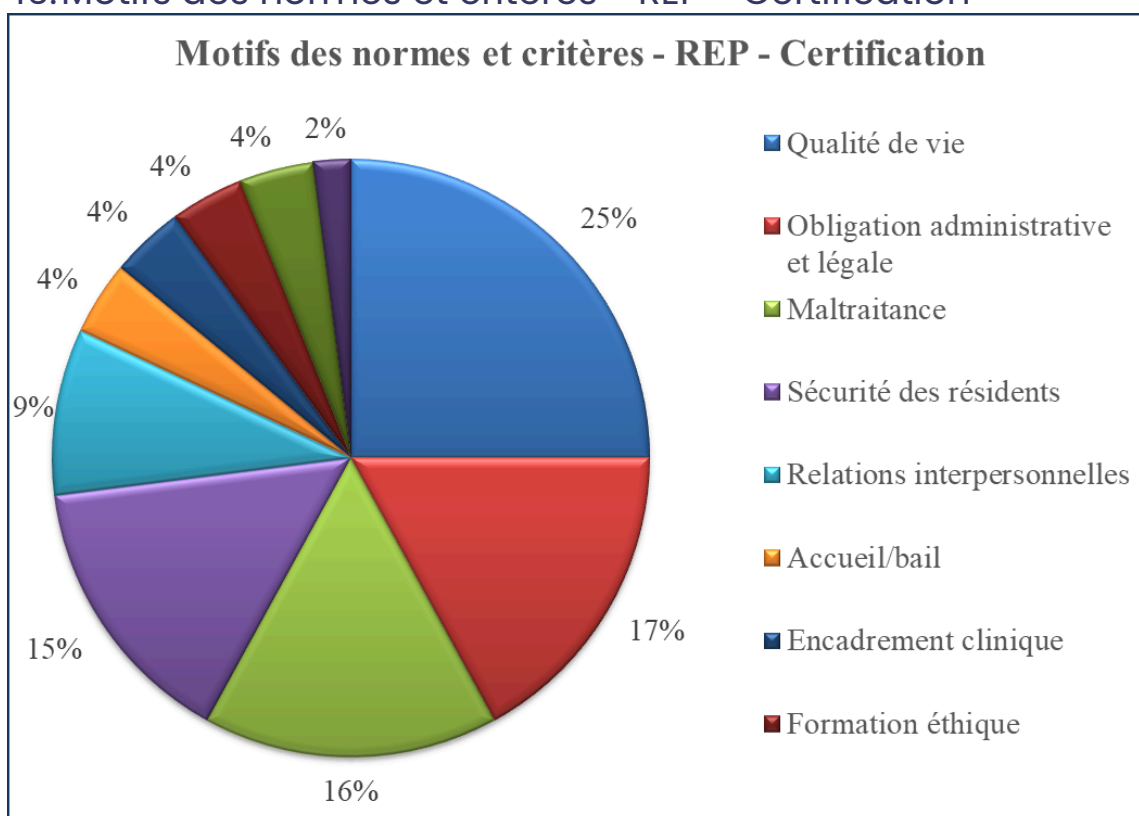
Les personnes utilisant nos services nous sont référés de différentes façons. La principale étant de nos partenaires (35 %). Ensuite de la promotion de nos services (27 %), des acteurs du régime comme le CPQS et le PDC (20%). Puis la population ayant utilisé nos services auparavant ou non (18 %).

15. Motifs des soutiens-conseils - REP



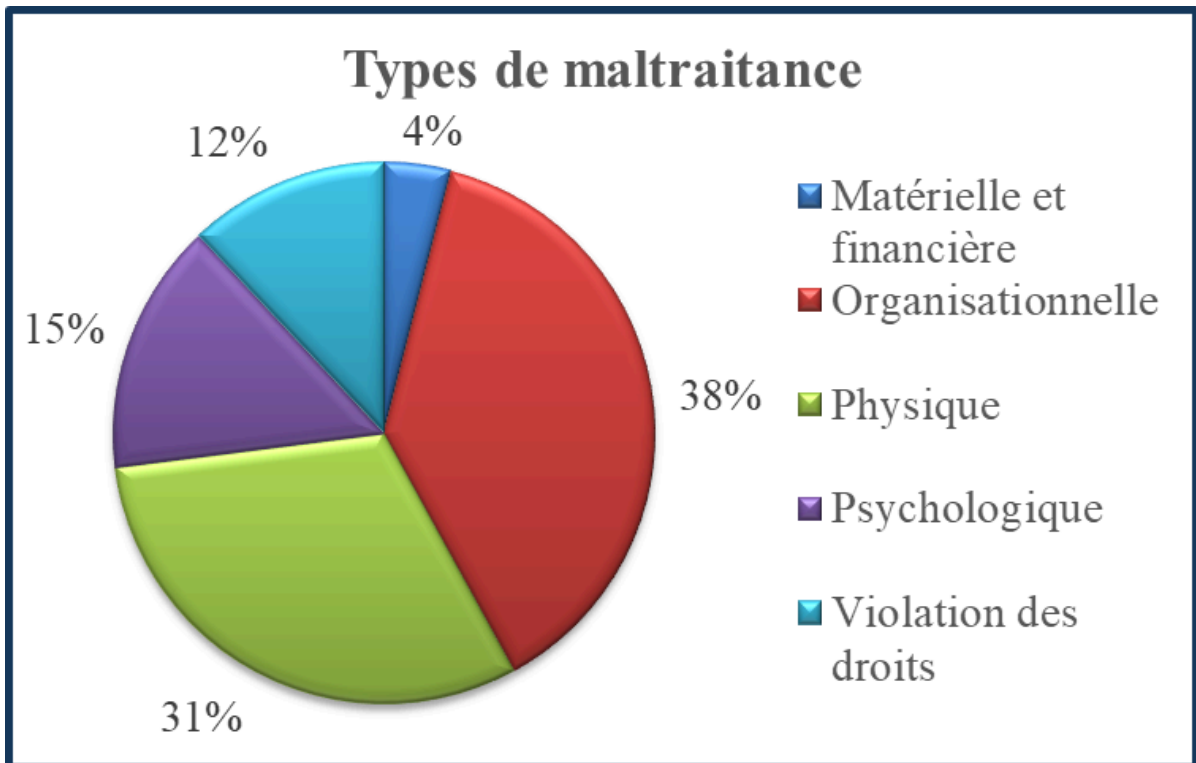
Nous pouvons constater que nous accordons beaucoup de soutien dans le cadre d'un autre recours (30 %) comme l'utilisation de notre lettre de plainte pour une démarche à un ordre professionnel. Il peut aussi s'agir d'un soutien dans le cadre d'une démarche d'accès à l'information (23 %), d'un complément à la conclusion d'une plainte (19 %), de l'accès à un autre service (17 %), d'autres demandes (9 %) ou d'un changement de professionnel (2 %).

16. Motifs des normes et critères - REP - Certification



Dans le mandat REP, nous touchons aussi au volet Normes et critères de la certification en RPA. Les motifs d'insatisfaction principaux sont la qualité de vie (25 %), les obligations administratives et légales (17 %) comme la réglementation de l'immeuble, la maltraitance (16 %), la sécurité (15 %) et les relations interpersonnelles (9 %).

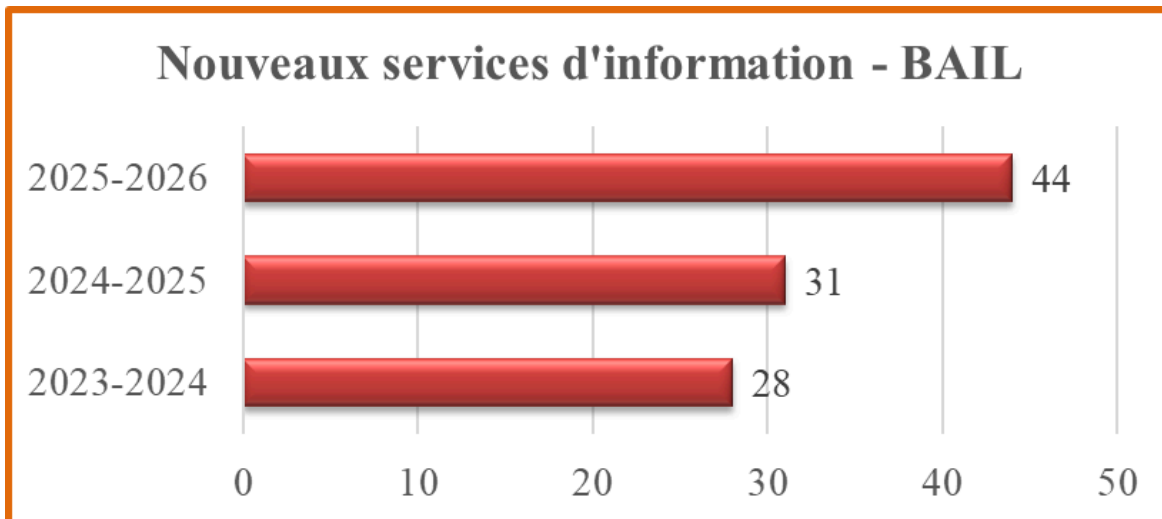
17. Types de maltraitance



La maltraitance a été abordé dans plusieurs démarches. Les types de maltraitance rencontrés étaient: organisationnelle ou institutionnelle (38 %), physique (31 %), psychologique (15 %), violation des droits (12%) et matérielle ou financière (4 %).

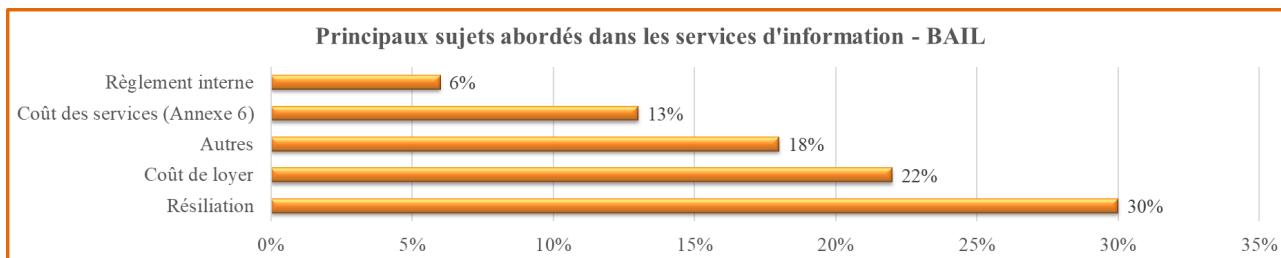
STATISTIQUES CAAP SUR LE BAIL

18. Nouveaux services d'information - CAAP sur le bail



Le nombre de nouveaux services d'information liés au bail a augmenté de façon continue sur les trois dernières années. Nous sommes de plus en plus habiletés à répondre adéquatement aux questions qui nous sont posées lors des appels.

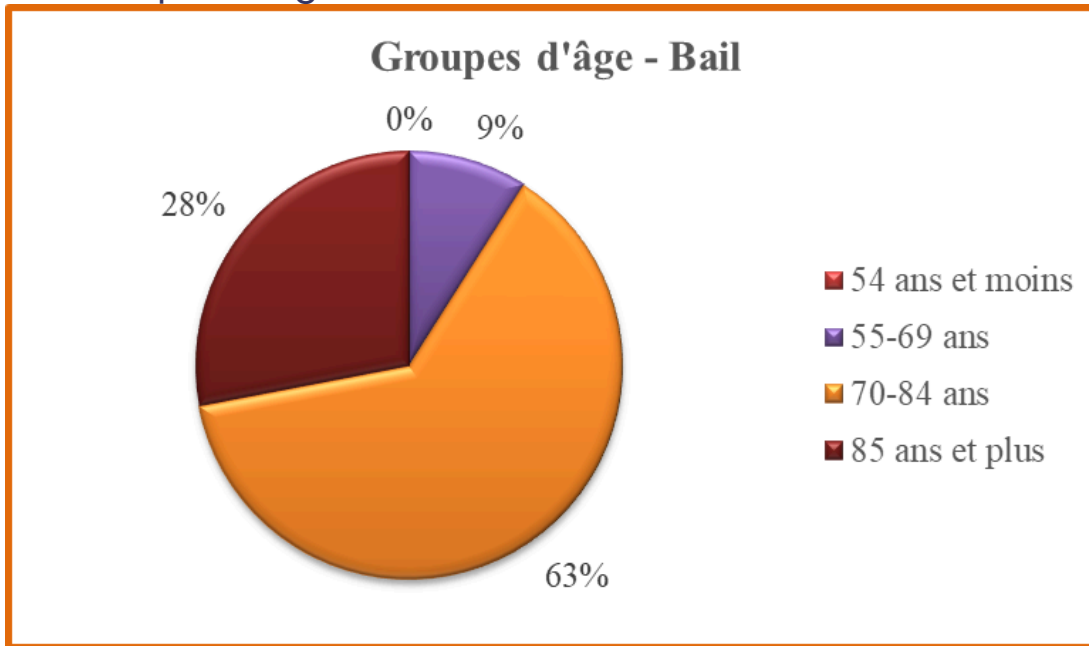
19. Principaux sujets abordés dans les services d'information



Nous pouvons observer 5 préoccupations principales des résidents en RPA. La résiliation (30%), cela peut inclure les conditions de résiliation, les préavis requis, les droits du locataire. Le coût du loyer (22%), les questions peuvent concerner les augmentations de loyer, les calculs, les contestations possibles.

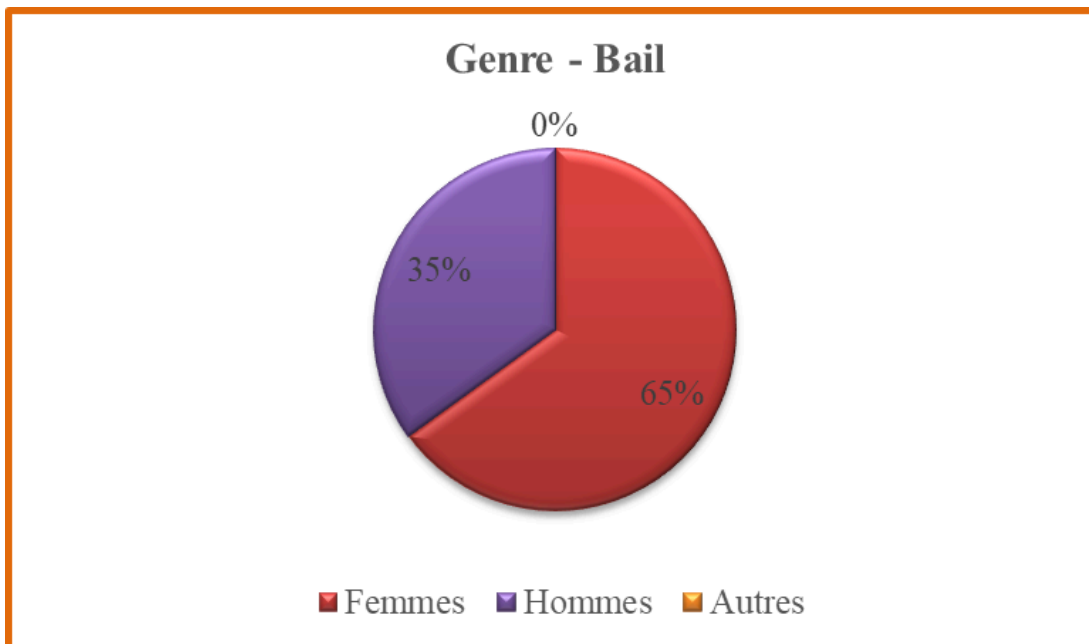
Autres (18%), cela inclus les questions difficiles à catégoriser comme les stationnements ou les airs climatisés. Ensuite, il y a le coût des services - Annexe 6 (13%), cela concerne les frais additionnels liés aux services en RPA. Puis les règlements internes (6%), ce sont les questions sur les règles de vie en résidence liées au bail. Nous recevons des demandes concernant d'autres préoccupations (moins de 3 %) comme les avis, les évictions, les changements d'affectations, etc. Nous répondons aussi aux questions des exploitants.

20. Groupes d'âge - CAAP sur le bail



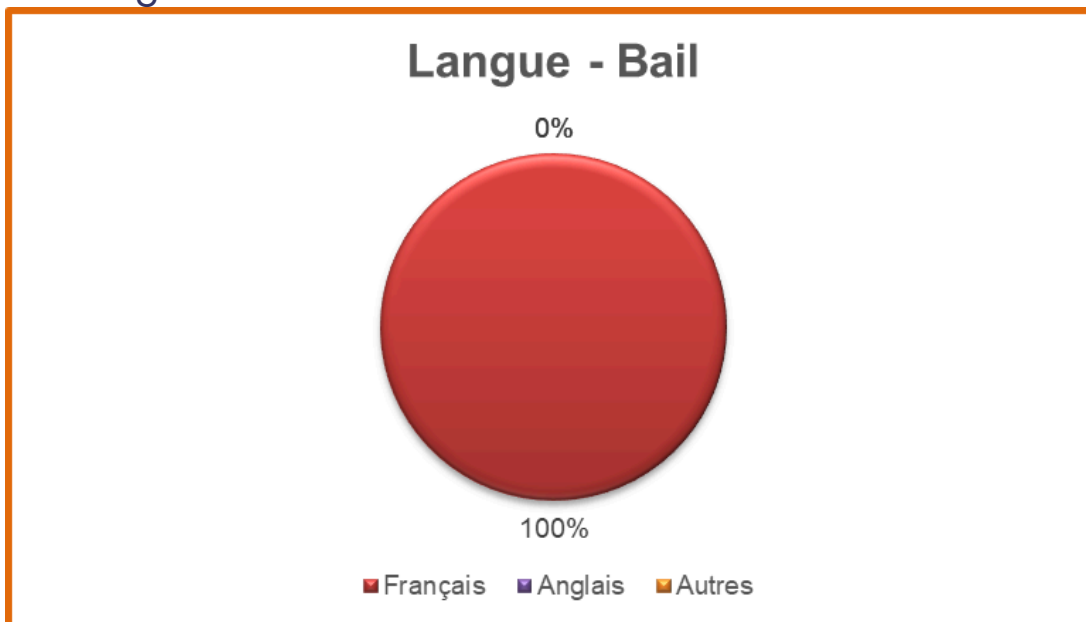
Le graphique démontre une répartition variée des groupes d'âge des utilisateurs de nos services. La proportion des personnes âgées de 70 à 84 ans (63 %) est la plus importante. Viens ensuite la catégorie des 85 ans et plus (28 %), puis les 55 à 69 ans (9%).

21. Genre CAAP sur le bail



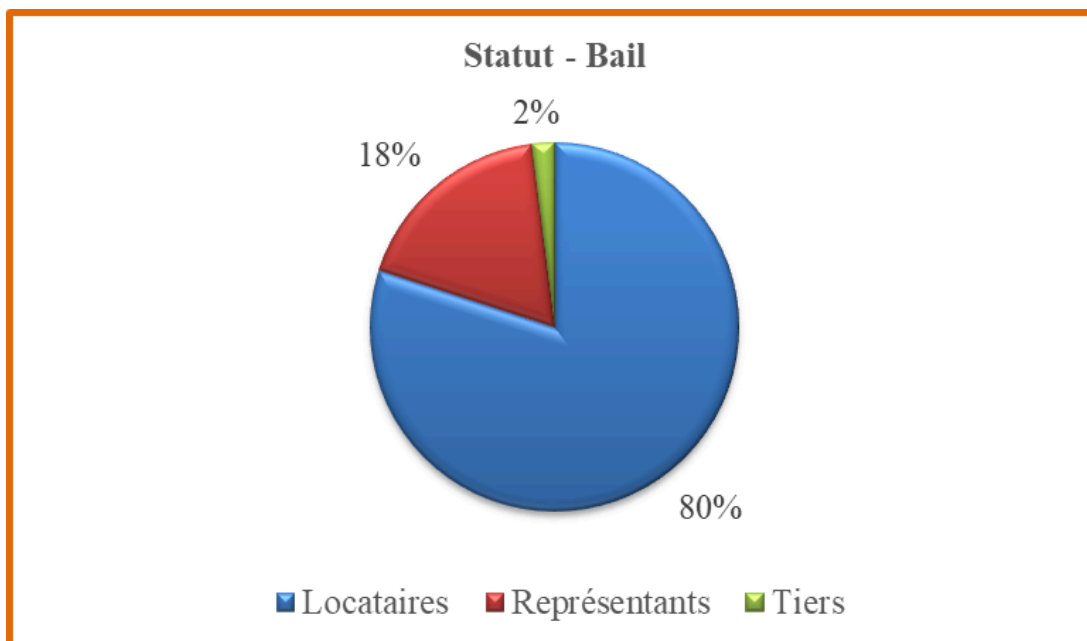
Ce sont majoritairement des femmes qui utilisent ce service.

22. Langue - CAAP sur le bail



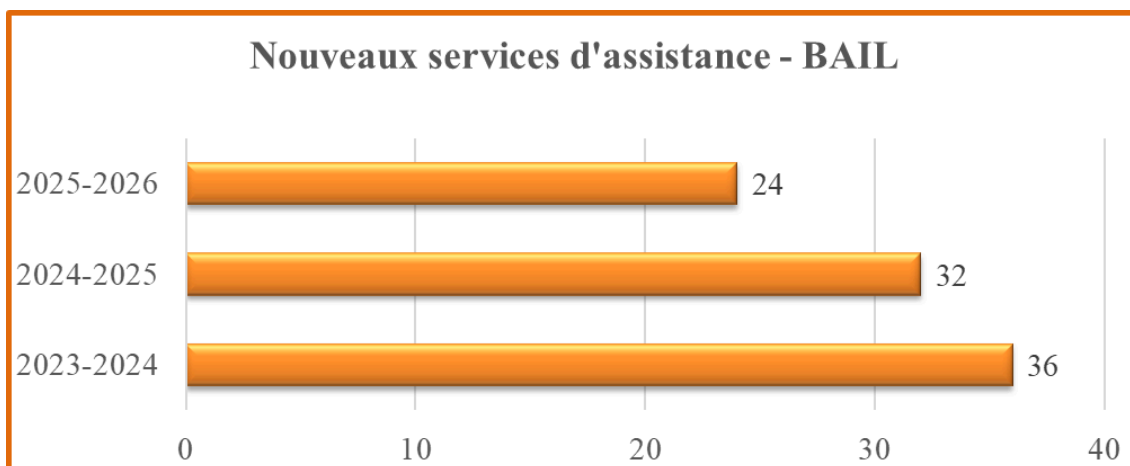
Nous pouvons constater que 100% de la clientèle qui a utilisé nos services est francophone.

23. Statut CAAP sur le bail



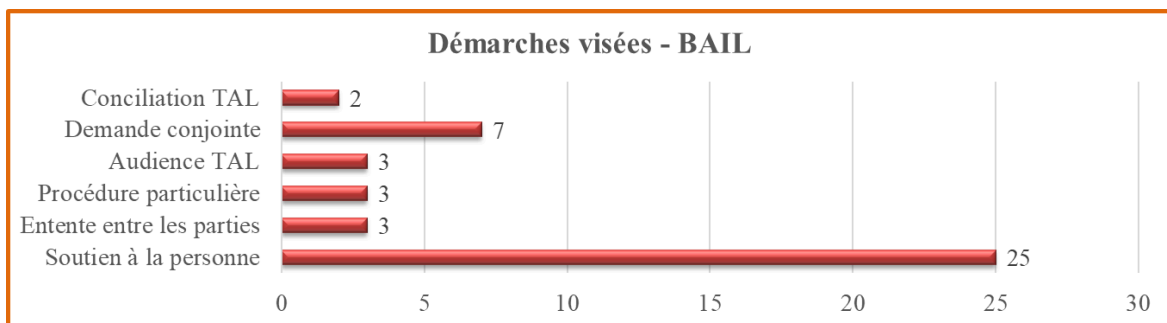
Le graphique démontre que les utilisateurs sont les résidents (80 %), 18 % sont des représentants du résident (souvent les enfants), tandis que 2 % sont des tiers (services de police ou autre).

24. Nouveaux services d'assistance -CAAP sur le bail



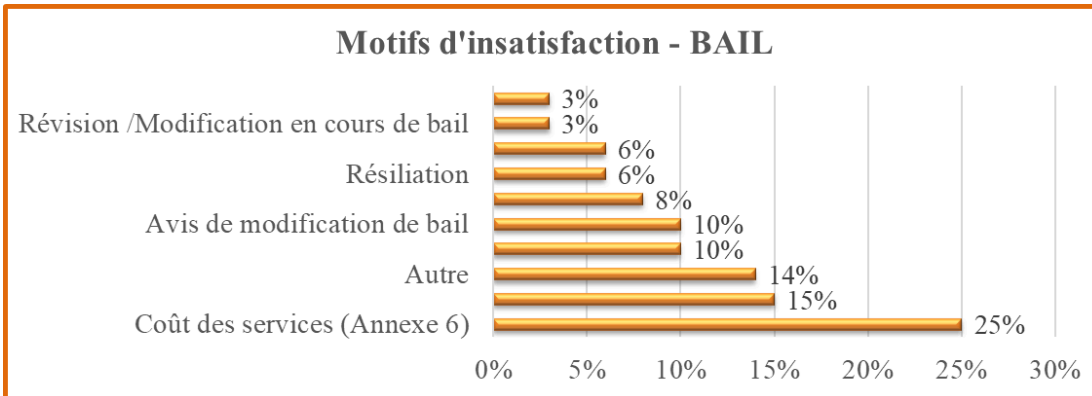
Contrairement aux services d'information qui augmentent, les services d'assistance liés au bail montrent une diminution constante sur les trois dernières années. Cela révèle une amélioration de l'efficacité de l'équipe à répondre adéquatement et pertinemment aux questions dès le premier appel d'information, évitant ainsi l'ouverture d'un dossier d'assistance. Ce qui nous permet ultimement d'offrir plus de temps pour accompagner les cas complexes qui nécessitent un suivi plus rigoureux.

25. Démarches visées - CAAP sur le bail



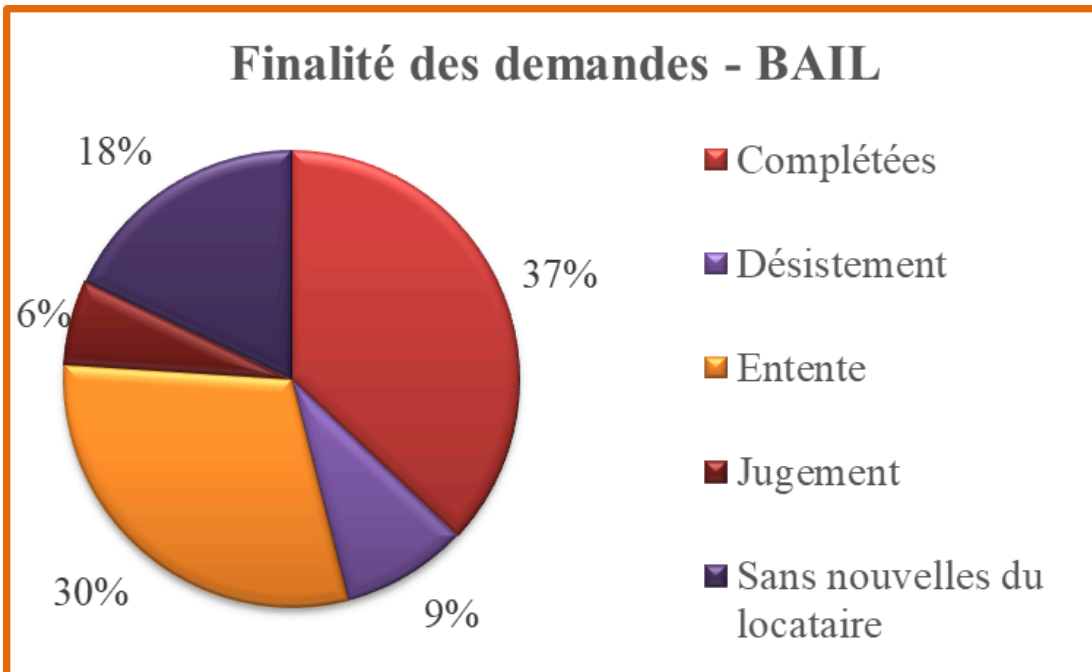
Le soutien à la personne domine largement les démarches puisque 25 dossiers sur 43 (58 %) concernent le soutien à la personne. Ce type d'assistance vise à accompagner le locataire dans la compréhension de sa situation. Les demandes conjointes en deuxième position (16 %). Ce sont des démarches qui étaient déjà en cours au début de l'année 2025-2026. Les procédures formelles au TAL sont de l'ordre de 8 sur 43. Puis vient 7 % des démarches qui se sont réglés par une entente entre les parties, évitant ainsi une procédure formelle.

26. Motifs d'insatisfaction - CAAP sur le bail



Nous pouvons observer que les enjeux financiers dominent avec 40 % des insatisfactions : coût des services - Annexe 6 (25 %) et coût du loyer (15 %). Ensuite viennent, les aspects réglementaires avec 20 % des insatisfactions : règlement interne (10 %) et avis de modification de bail (10 %). Puis viennent les autres motifs: clauses illégales (8 %), résiliation (6 %), éviction-changements d'affectation (6 %).

27. Finalité des demandes - CAAP sur le bail



Nous pouvons observer que la majorité des dossiers ont été menés à terme. Près d'un tiers se sont réglés par une entente entre le locataire et le propriétaire (30 %). 37 % ont été réglés sans qu'il y ait de démarches au TAL ou d'entente particulière. Malheureusement, une partie des résidents ne donnent plus de nouvelles en cours de processus (18 %) ou se désistent (9 %). Toutefois, seulement 6 % des dossiers nécessitent une décision du TAL. Cela démontre l'importance du rôle de conseil et d'accompagnement du CAAP.

ACTIVITÉS RÉGIONALES ET PROVINCIALES

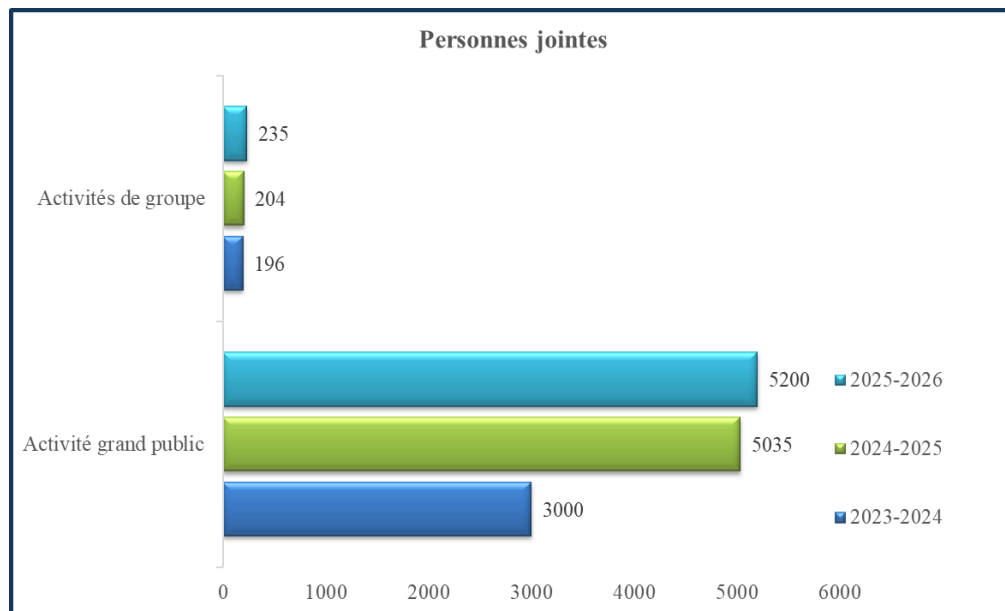
Promotion et rencontres

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 (TCRAL)
- Comité de prévention de la maltraitance Rivière-du-Nord (TRARA)
- Comité stratégie de la fédération des CAAP (FCAAP)
- Table des directeurs généraux de la FCAAP
- Comité CAAPteur + de la FCAAP
- Salon des aînés de Saint-Jérôme
- Groupe de codéveloppement
- Regroupement LESAN (Laurentian English Services Advisory Network)
- Sous-comité de la table en itinérance
- Conseil d'administration de Vigil'Ange

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 avons présentés nos services.





Ce tableau représente le nombre de personnes jointes dans les trois dernières années lors d'activités grand public comme un kiosque au Salon des aînés de Saint-Jérôme ou lors d'activités de groupe comme la présentation de nos services dans des organismes et partenaires.

Gestes et mots d'attention de la clientèle

“J’apprécie beaucoup ton travail! Merci”

“Je vous remercie énormément de m’avoir aidé dans ce dossier qui a été très difficile à monter. Je ne l’aurais pas fait sans votre précieuse aide et ce dans un moment aussi difficile.”

«... merci de votre écoute et de votre empathie face à ce que nous avons vécu...»



“C’est vraiment ma situation exacte. Je n’ai rien à ajouter, vous décrivez bien mon état. Merci tellement!”



Les activités sociales de l'année

Chaque année, nous tentons de développer l'esprit d'équipe en organisant des activités sociales. Par exemple, lors de journées de ressourçements ou d'anniversaires.

