

2025-2026 RAPPORT ANNUEL

Bien connaître ses **droits** et les faire **valoir** |



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Lanaudière

www.caap.quebec



Ce document a été réalisé par le
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Lanaudière

Coordination, rédaction et statistiques

Josée Bissonnette, directrice générale

Conception graphique et mise en page

Imprimerie CRL Ltée, Mascouche

Photographe

Steeve Duguay

Collaborateur.trice.s

Virginie Ratelle, conseillère et agente communication

Julie Desnoyers, conseillère CAAP sur le Bail

Steeve Duguay, conseiller

Marie-Lou Barbarie, conseillère

Mélanie Roy, adjointe administrative

490 rue St-Charles-Borromée Nord, Joliette (Québec) J6E 4R7

Téléphone : **450 759.7700**

Sans frais : 1 800 882.5622

Télécopieur : 450 759.5678

Courriel : caap@caaplanaudiere.com

www.caap.quebec

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi de 8 h30 à 12 h00 et de 13h00 à 16h30



Vous trouverez, tout au long du document, des commentaires des usagers

Table des Matières

► Au revoir à ceux qui ont quitté le CAAP	4
► Mot de la présidente du conseil d'administration et de la directrice	5-6
► Les membres du conseil d'administration du CAAP-Lanaudière	7
► Les ressources humaines	8
► Célébration du 30 ^e anniversaire du CAAP	9
► Portrait de la région de Lanaudière	10-11
► Nos membres	12
► Le rôle et les responsabilités des CAAP	13
► Le régime d'examen des plaintes	14
► Démarche de plainte	15-16
► Les droits des usager.e.s	17
► CAAP sur le Bail	18
► Démarche CAAP sur le Bail	19
► Description des services	20
► Promotion 2025-2026	21
► Liste des formations reçues	22
► Activités	23
► Représentation et Médias sociaux	24
► Vie fédérative	25
► Réalisations 2025-2026	26
► Les services rendus	27
► Portrait de la clientèle	28-29-30
► Bilan global des services	31
► Régime d'examen des plaintes	32 à 39
► CAAP sur le bail	40-41
► Exemples de services rendus	42-43
► Évaluation de nos services	44-45
► AGA 2025	46
► Remerciements	47
► Pages de notes	48 à 50

Au revoir madame Lépicier

Au revoir, madame Lépicier, merci pour tout!

Madame Claire Lépicier s'est jointe à notre CA en juin 2024. Nous étions très heureux de l'accueillir et nous avons vite découvert que c'était une femme de coeur.

Elle arrivait avec tout un bagage: Elle avait été enseignante et depuis sa retraite, elle s'était impliquée dans plusieurs organismes. Notamment, elle était bénévole à la Société d'histoire de Joliette-de Lanaudière depuis 18 ans et en a été présidente de 1999 à 2014. Elle a d'ailleurs collaboré à l'écriture de 2 livres sur l'histoire de Joliette.

Elle s'est impliquée dans quelques événements au Club Richelieu et avait été bénévole au Centre Amélie Gamelin, à la Croix rouge et à HemaQuébec.

Nous l'avons connue comme une femme dynamique et volontaire. Son implication dans notre CA ne faisait pas exception. Elle était particulièrement touchée par la situation des personnes âgées plus vulnérables et elle souhaitait contribuer, par son implication, à faire valoir leurs droits. Elle détenait d'ailleurs un certificat en gérontologie.

Elle a apporté un regard nouveau et son expérience en tant que résidente dans une RPA.

C'est avec beaucoup de tristesse que nous avons appris le décès de Madame Lépicier le 16 octobre 2025.

Nous tenons à lui dire un grand merci pour son passage dans notre Conseil d'administration.

Au revoir, chère dame, vous nous manquez!



Mot de la présidente du conseil d'administration et de la directrice

ÉCHANGES ÉPISTOLAIRES ENTRE PRÉSIDENTE ET DIRECTION

Saint-Charles-Borromée

En ce trente et unième jour du mois de mars de l'an de grâce 2026,

Chère dame directrice générale du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière,

Au crépuscule de cette année financière, auriez-vous la bienveillante obligeance de nous informer des accomplissements de l'équipe des travailleuses et travailleurs du CAAP-Lanaudière?

En espérant que la présente vous trouve dans de nobles dispositions,

Respectueusement vôtre,

Ginette Charbonneau, présidente de conseil d'administration du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière



Ginette Charbonneau
Présidente

Joliette,

En ce premier jour du mois d'avril de l'an de grâce 2026,

Votre illustre présidence,

En réponse à votre missive, apprenez que nous fûmes fort bien remarqués lors de nos nombreuses représentations aux divers salons à travers toute la région. Qui plus est, nos mandats furent dignement présentés et expliqués lors de nos nombreuses séances d'information. Et c'est avec un sincère engagement que nous siégeâmes aux multiples tables de concertation.

Espérant le tout à votre satisfaction, directionnellement vôtre

Josée Bissonnette, directrice générale



Josée Bissonnette
Directrice générale

Saint-Charles-Borromée

En ce deuxième jour du mois d'avril de l'an de grâce 2026.

Chère directratrice du CAAP,

Tout d'abord, sachez que les tables de concertation firent également partie de mon devoir sacré, auquel je répondis diligemment;

Par ailleurs, nous comprenons, en vous lisant, que vous passez le plus clair de votre temps à courir par monts et par vaux négligeant vos devoirs premiers.

Dubitativement vôtre,

G. Charbonneau PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Mot de la présidente du conseil d'administration et de la directrice

Joliette,

Le 3 avril 2026

Votre excellence!

Autre que de battre la campagne pour faire prévaloir notre œuvre à nos partenaires et nos concitoyens, comme vous le constateriez, si vous vous donniez la peine de lire notre très complet rapport annuel, nous avons répondu à de maintes demandes d'accompagnement et ce malgré que nous dussions nous adapter à la nouvelle mouture de la loi à savoir la LGSSSS,

Qui plus est, vous semblez oublier nos moult assistances auprès des locataires en résidence pour aînés ayant maille à partir avec leur bail.

Très responsablement vôtre,

J.Bissonnette, Directrice générale

St-Charles-Borromée

Le 4 avril 2026

Chère subordonnée,

Et qu'en est-il du projet de semaine de 4 jours sur laquelle vous avez fait travailler si arduement les valeureux membres du CA l'an dernier, devons-nous attendre la semaine des 4 jeudis pour voir sa mise en œuvre?

Très suspicieusement vôtre

G.

Le 5 avril 2026

Chère présidespote,

Soyez informée que la formule est en place depuis septembre et qu'il reste juste à en faire l'évaluation...

Mais vous me dardez, très chère! Et qu'en est-il justement des travaux du CA durant cette année? Vous soutîntes l'an dernier prévoir réformer les politiques de travail adapté, quel est aujourd'hui l'avancement de ce projet?

Rétorquément vôtre!

J.

Le 6 avril 2026

Chère somnolente,

C'est à croire que vous dormiez!

Vous étiez pourtant présente lorsque le CA s'acquitta de la noble tâche de refondre complètement le cahier de l'employé.e, et les différentes politiques de l'organisme : Politique contre le harcèlement, politique de déplacement, politique de confidentialité, etc... etc.

Et c'est avec votre précieuse complicité que nous prévoyons pour l'an qui commence répertorier les différents types d'abus financiers dont nos distingués aînés sont parfois victimes

Amicalement vôtre, Ginette,

Le 7 avril 2026

Chère taquine,

Je ne dormais point. Je reconnais qu'ensemble nous savons faire du bon travail!

J'ajoute que les festivités du trentième anniversaire du CAAP ont bien occupé toute l'équipe du CAAP, employé.s. et membres du CA. Nous avons été d'ailleurs très content.e.s du résultat.

Abdiquement vôtre

Josée

Le 8 avril 2026

Chère badine,

Ce fût un réel plaisir de travailler ensemble et il fût fort agréable d'assister à la prestation de Christine Tassan et les imposteures en juin et à la conférence de M. Dominique Morneau le mois dernier. Les personnes présentes se sont montrées très satisfaites.

Allez, portez-vous bien chère directrice!

Ginette

Vous également chère amie!

Les membres du conseil d'administration du CAAP- Lanaudière



Le conseil d'administration

- ▮ Ginette Charbonneau, présidente, entrée en fonction le 24 novembre 2020.
- ▮ Blanche Galarneau, vice-présidente, entrée en fonction le 19 mars 1996.
- ▮ Réjeanne Dion, secrétaire-trésorière, entrée en fonction le 12 octobre 2022.
- ▮ André Desroches, administrateur entré en fonction le 17 avril 2023.
- ▮ Pierre Hamel, administrateur entré en fonction le 23 avril 2025.

À la dernière AGA, Madame Denise Harvey avait décidé de se joindre à nouveau à l'équipe du CA du CAAP. Malheureusement sa santé ne lui a pas permis de continuer son travail avec nous.

Merci pour votre implication Madame Harvey.

Le CAAP-Lanaudière peut s'estimer heureux d'avoir une équipe d'administrateurs et d'administratrices hors pair. Ce sont des personnes de bonne volonté qui travaillent bien ensemble dans le respect et la bonne humeur. Elles sont d'un soutien inestimable pour l'équipe du CAAP. Merci chers membres du CA .

Les membres du conseil d'administration ont cumulé 375 heures de bénévolat en préparation et en participation à diverses activités :

- ▮ Rencontres préparatoires aux rencontres mensuelles
- ▮ Rencontres de travail mensuelles (suivi du budget, des activités, de l'organisation, etc.)
- ▮ Organisation et présence à l'assemblée générale du CAAP-Lanaudière
- ▮ Assemblée générale de la FCAAP
- ▮ Colloque de la FCAAP
- ▮ Présence et participation à la Table de concertation des aînés de Lanaudière
- ▮ Rencontres du comité de travail sur le manuel des employés
- ▮ Présence lors de la visite des représentantes de la FCAAP
- ▮ Organisation et présence à l'événement-conférence de M. Dominique Morneau pour le 30ème du CAAP
- ▮ Participation aux rencontres des administrateur.trice.s des CA des CAAP organisées par la FCAAP



Les ressources humaines

L'ÉQUIPE DU CAAP - LANAUDIÈRE :



L'équipe du CAAP-Lanaudière est composée de (de gauche à droite) :

- ▮ Virginie Ratelle, conseillère et agente de communication
- ▮ Julie Desnoyers, conseillère CAAP sur le bail
- ▮ Josée Bissonnette, directrice générale
- ▮ Marie-Lou Barbarie, conseillère
- ▮ Mélanie Roy, adjointe administrative
- ▮ Steeve Duguay, conseiller

Célébrations du 30^e anniversaire du CAAP-Lanaudière

L'année 2025-2026 marquait le **30^e anniversaire du CAAP-Lanaudière**, une étape importante soulignant trois décennies d'engagement auprès des usager.e.s du réseau de la santé et des services sociaux. Afin de souligner cet anniversaire, deux activités rassembleuses ont été organisées pour nos membres et la population de la région, réunissant plus de 100 participant.e.s. Les festivités ont débuté lors de l'AGA 2024-2025 avec le spectacle de « **Christine Tassan et les Importeures** » présenté le 19 juin 2025. Elles se sont poursuivies le 26 mars 2026, à La Distinction de Joliette, avec l'événement soulignant le 30^e anniversaire du CAAP Lanaudière, en compagnie de Dominique Morneau, psychologue organisationnel et conférencier, qui a présenté la formation « **Cultiver le bien-être : tirer l'eau du puits**. Ces moments de rencontre et de réflexion nous ont permis de célébrer le chemin parcouru tout en réaffirmant l'importance de notre mission dans la région. »

Nous souhaitons remercier chaleureusement toutes les personnes (membres, partenaires, collaborateur.trice.s) qui ont soutenu et encouragé le CAAP-Lanaudière au fil des années. Leur confiance et leur engagement ont contribué à faire rayonner notre mission et à poursuivre notre accompagnement auprès de la population lanaudoise. Merci également à toute notre clientèle qui nous a fait confiance et qui a, par ses démarches, contribué à l'amélioration des services dans le système de santé et de services sociaux.

Longue vie au CAAP-Lanaudière!



Portrait de la région de Lanaudière

MRC	Nombre d'habitants	Nombre de municipalités
D'Au-tray	47 664	15
Joliette	75 511	10
L'Assomption	135 416	5
Matawinie	58 951	15
Les Moulins	182 848	2
Montcalm	65 490	10

(Source : Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation du Québec <https://www.mamh.gouv.qc.ca/repertoire-des-municipalites>)

- La région de Lanaudière représentait 6,20 % de la population du Québec en 2025 (565 880 habitants) et se classait au 5^e rang parmi les 17 régions administratives.
- Nos membres sont répartis dans 6 MRC, soit Joliette, L'Assomption, Montcalm, D'Au-tray, Matawinie et des Moulins.
- La région comprend 57 municipalités.

(Source : Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation du Québec <https://www.mamh.gouv.qc.ca/repertoire-des-municipalites>)

Mille mercis à Marie-Lou pour son dévouement dans mon dossier. Elle m'a redonné foi en l'humain. Une personne humaine, professionnelle, organisée et qui m'a beaucoup aidé. Merci Marie-Lou!



Portrait de la région de Lanaudière

LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LANAUDIÈRE (CISSS DE LANAUDIÈRE)

On y retrouve :

- ▮ 2 Centres hospitaliers
- ▮ 1 aire ouverte
- ▮ 4 Maisons des aînés ou maisons alternatives
- ▮ 14 Centres d'hébergement – CHSLD
- ▮ 24 CLSC
- ▮ 8 Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme – La Myriade
- ▮ 6 Centres de réadaptation en déficience physique – Le Bouclier
- ▮ 3 Centres de réadaptation en dépendance
- ▮ 6 Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse/Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
- ▮ 5 Centres de services ambulatoires en santé mentale
- ▮ 1 service de sages-femmes
- ▮ 104 résidences privées pour aînés certifiées (RPA)
- ▮ Plusieurs cliniques médicales
- ▮ Plusieurs organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- ▮ 2 groupes de médecine de famille universitaire – GMF-U et 23 groupes de médecine familiale-GMF

(Source : CISSS de Lanaudière et ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec)

Excellent service, très satisfaite
du traitement de ma demande.

Nos membres

Depuis juin 2019, nos règlements généraux stipulent ce qui suit :

Les résidents de la région de Lanaudière âgés de 18 ans et plus qui ne sont pas jugés inaptes par un tribunal et ne se trouvent ni sous tutelle, ni sous curatelle, peuvent devenir membres de notre organisme. Il n'y a aucuns frais et l'adhésion permet :

- ▮ D'appuyer notre mission
- ▮ De contribuer à l'amélioration des services et au respect des droits
- ▮ De développer un partenariat
- ▮ De participer à toutes les activités de la corporation
- ▮ De recevoir la documentation de notre organisme
- ▮ De recevoir les avis de convocation aux assemblées des membres, y assister et voter

Pour l'année 2025-2026, le CAAP — Lanaudière comptait 335 membres.

MEMBRES 2025-2026

D'Autray (47 664 hab.)	11
Joliette (75 511 hab.)	97
L'Assomption (135 416 hab.)	46
Matawinie (58 951 hab.)	13
Les Moulins (182 848 hab.)	160
Montcalm (65 490 hab.)	8
Total	335

La façon que j'ai été reçue m'a permis
de mettre un peu de baume sur ma plaie.
Merci beaucoup.

Le rôle et les responsabilités des CAAP

Les CAAP ont 2 mandats distincts :

1) L'accompagnement et l'assistance de l'utilisateur.e. dans le processus du régime d'examen des plaintes.

Les CAAP ont pour fonctions, sur demande, d'assister et d'accompagner l'utilisateur.e dans toute démarche qu'il ou elle entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement ou d'un membre du personnel d'un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d'un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS). Les CAAP ont aussi pour fonctions, sur demande, d'assister et d'accompagner les personnes habitant en résidences privées pour aînées (RPA) dans toute plainte concernant des aspects de la certification de ces résidences. (Qualité des services, représailles, maltraitance, etc.)

2) L'accompagnement et l'assistance de toute personne habitant en résidence privée pour aînées (CAAP sur le bail).

Depuis avril 2019, les CAAP peuvent accompagner, sur demande, les personnes vivant en résidence privée pour aînées (RPA) et les soutenir lorsqu'elles rencontrent des difficultés en lien avec leur bail.



Tout au long des démarches entreprises pour porter plainte, l'utilisateur.e peut compter sur la présence et l'appui du conseiller.e assigné.e à son dossier du CAAP

Le régime d'examen des plaintes

L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ASSISTANCE DE L'USAGER.E ET /OU RÉSIDEN.E DANS LE PROCESSUS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le CAAP est là pour assister et accompagner, sur demande, l'utilisateur ou résident.e ou son représentant, tout au long du processus du régime d'examen des plaintes.

Lors de ce mandat, en première instance, la conseillère ou le conseiller du CAAP informe l'utilisateur ou résident.e sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de sa plainte, la rédige au besoin et assiste et accompagne l'utilisateur/résident, ou son représentant, auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services d'un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d'un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS). Il ou elle peut aussi accompagner l'utilisateur auprès du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDPSF) d'un établissement de santé, lorsque la plainte y est dirigée pour une étude à des fins disciplinaires.

La conseillère ou le conseiller du CAAP peut aussi, sur demande, accompagner et assister l'utilisateur/résident ou son représentant, dans le cadre d'une plainte en deuxième instance, auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cadre d'une plainte médicale.

Les services du CAAP-Lanaudière se distinguent par :

- ▶ Notre vaste expérience et nos connaissances approfondies du régime d'examen des plaintes.
- ▶ Une rédaction de plainte rigoureuse et fidèle à vos expériences, qui passe par la clarification de votre demande pour en faciliter le traitement par le régime d'examen des plaintes.
- ▶ Notre faculté de travailler en collaboration avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.
- ▶ Un accompagnement complet à chaque étape du processus de plainte, du début à la fin de votre démarche.
- ▶ Un accueil individualisé basé sur l'ouverture, l'écoute et le non-jugement.

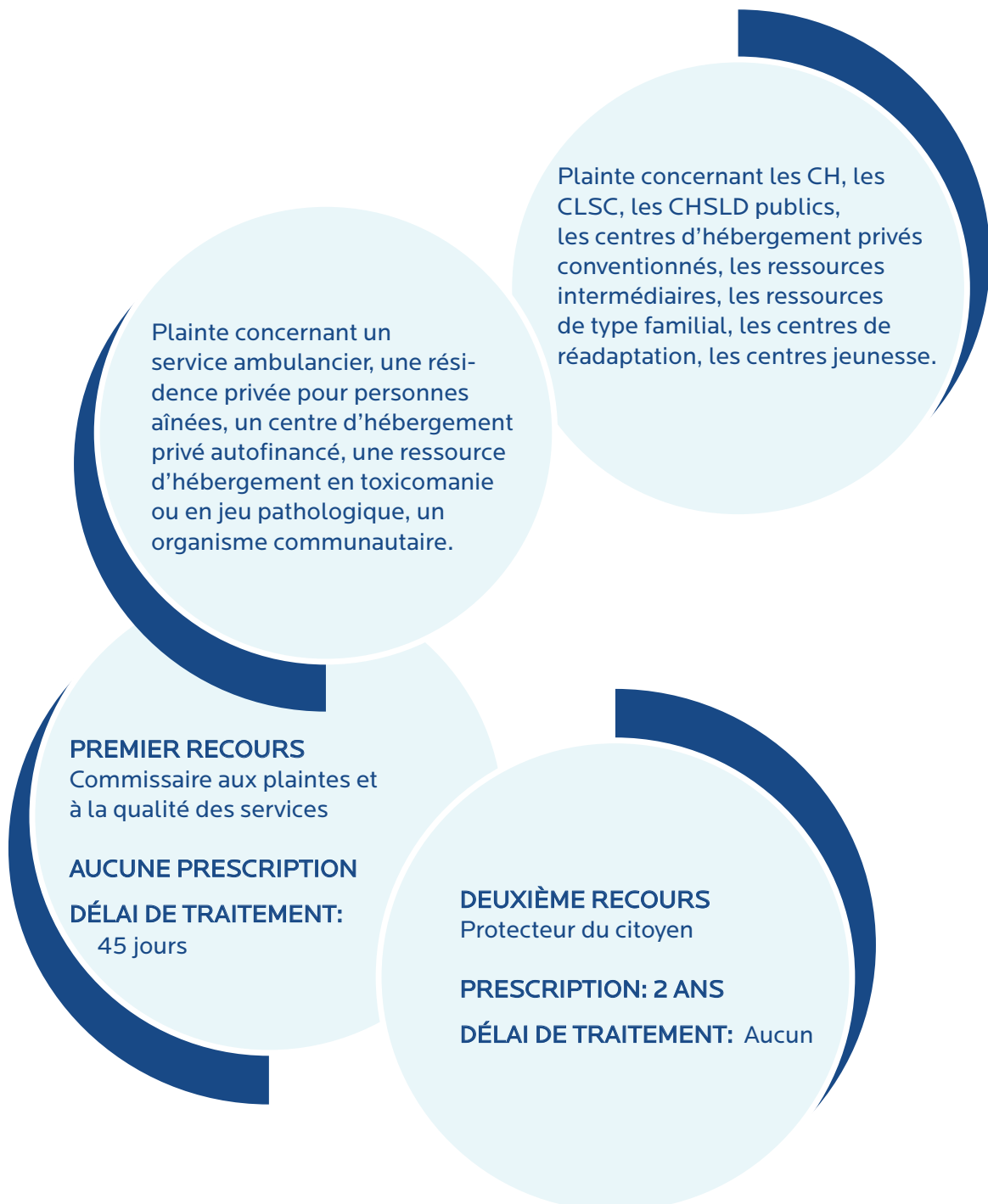
UN ACCOMPAGNEMENT QUI RÉPOND AUX BESOINS DE LA PERSONNE

Sans l'accompagnement des CAAP, plusieurs personnes n'entreprendraient pas une démarche de plainte ou abandonneraient en cours de route. Parfois, la complexité de la démarche peut décourager certaines personnes. Les établissements et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux seraient ainsi privés d'une source d'information importante et pertinente pour l'amélioration de la qualité des services.

Le rôle et les responsabilités des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

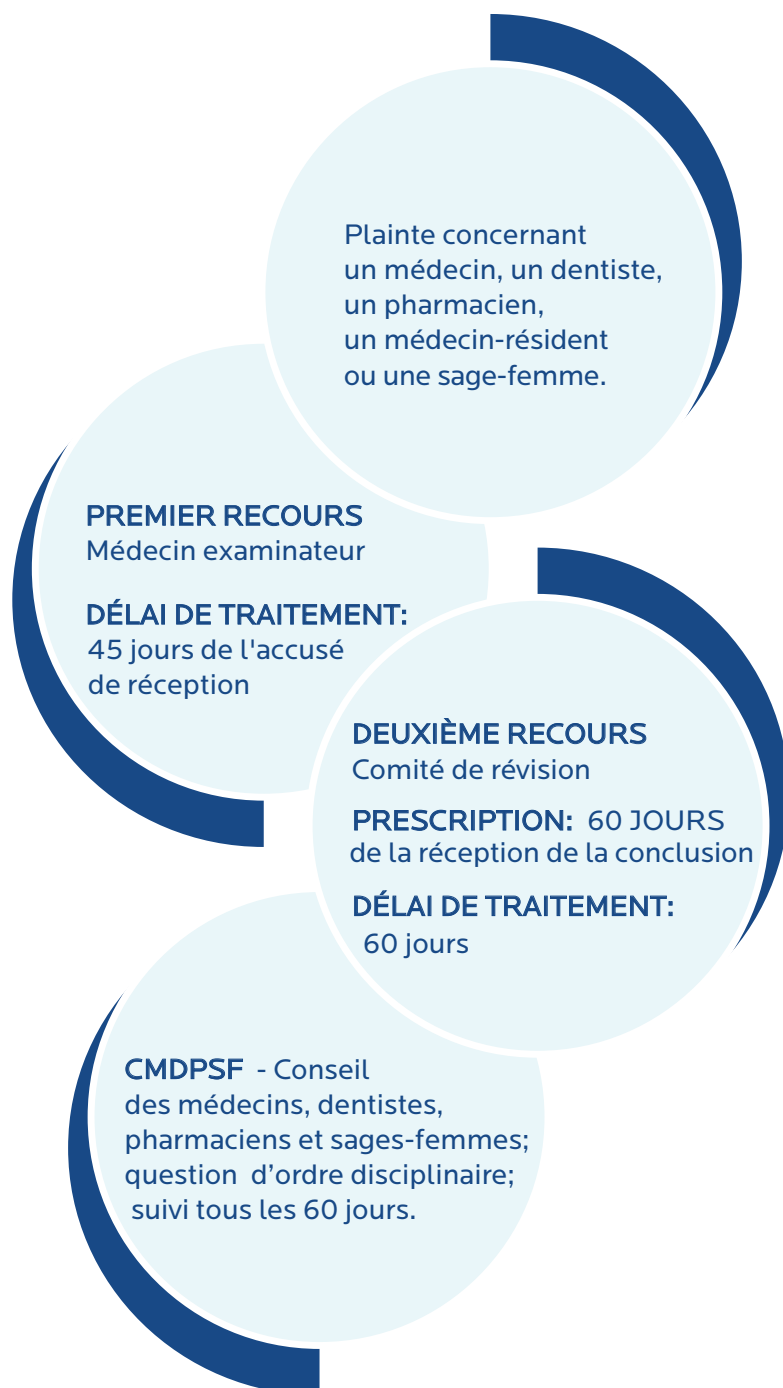
Démarche de plainte

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES



Démarche de plainte

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR



Les droits des usagers

TOUTE PERSONNE QUI UTILISE DES SERVICES DE SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX A LE DROIT SELON LA LOI SUR LA GOUVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX (LGSSSS) :

- ▮ D'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu (art. 7) ;
- ▮ De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art. 8) ;
- ▮ De choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux (art. 9) ;
- ▮ De recevoir les soins que requiert son état (art. 10) ;
- ▮ D'être informée sur son état de santé et de bien-être, de participer aux décisions la concernant et d'être informée de tout accident survenu dans le cadre de la prestation des soins et des services (art. 11) ;
- ▮ De donner ou de refuser son consentement à des soins (art. 12) ;
- ▮ De participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (art. 13) ;
- ▮ D'être accompagnée et assistée pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche relative à un service (art. 14) ;
- ▮ D'être représentée (art. 15) ;
- ▮ D'être hébergée selon ce que requiert son état de santé (art. 17) ;
- ▮ De recevoir, lorsqu'elle est d'expression anglaise, des services de santé et des services sociaux en langue anglaise (art. 18) ;
- ▮ D'exercer un recours (art. 19) ;
- ▮ De porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes (617 et SS) ;
- ▮ D'accéder à son dossier (inclus le droit de demande de rectification) et à la confidentialité de celui-ci ;
- ▮ De recevoir des soins de fin de vie (Loi concernant les soins de fin de vie).

CAAP sur le bail

Depuis avril 2019, les CAAP accompagnent, sur demande, les personnes qui vivent en résidence privée pour aînés (RPA) et les soutiennent lorsqu'elles rencontrent des difficultés en lien avec leur bail.

Par ce mandat, la conseillère ou le conseiller du CAAP informe les locataires des résidences privées pour aînés de leurs droits et obligations en matière de bail et leur offre l'assistance ainsi que l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches, pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la résidence privée pour aînés (RPA) ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement (TAL).

- ▶ Information individuelle et collective.
- ▶ Aide aux locataires afin de mieux comprendre leur situation et les recours à leur disposition.
- ▶ Aide à la préparation de leur dossier (lettres, formulaires et autres).
- ▶ Aide aux locataires afin de bien se préparer à une éventuelle démarche de conciliation avec l'exploitant de la résidence ou son représentant.
- ▶ Assistance et accompagnement, le cas échéant, lors d'une rencontre ou d'une séance de conciliation avec l'exploitant de la résidence ou son représentant.
- ▶ Accompagnement lors d'une audition auprès du Tribunal administratif du logement (TAL).

Ces services sont gratuits, confidentiels et disponibles sur tout le territoire lanaugeois.

Le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation a mandaté les CAAP le 28 mars 2019 pour un projet pilote jusqu'au 1^{er} avril 2022. Ce mandat a été pérennisé lors du dernier dépôt du budget provincial le 22 mars 2022.

J'ai apprécié l'accompagnement, le suivi et les explications données étaient importantes et précises. J'ai apprécié Mme Barbarie pour sa patience, son support, son aide et son côté humain. Merci à l'organisme CAAP, je parlerai de vous pour vous faire connaître, vous faites un travail important

Démarche CAAP sur le Bail

Informier

- De vos droits et de vos obligations en tant que locataires dans une RPA.
- Des options qui s'offrent à vous en fonction d'une situation particulière.

Assister

- Dans la préparation d'une rencontre avec le ou la gestionnaire de la RPA.
- Pour remplir les formulaires adéquats à votre situation.

Accompagner

- Le ou la locataire dans une rencontre avec le ou la gestionnaire de la RPA.
- Le locataire lors d'une conciliation ou d'une audience au Tribunal administratif du logement.

Description des services

SERVICE D'INFORMATION

- Informer le client.e et/ou l'orienter au bon endroit si la demande est hors mandat.
- Orienter le client.e vers la bonne ressource.

ASSISTANCE

Démarche de plainte

Selon la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS), *“Toute personne peut formuler à Santé Québec une plainte à l'égard des services de santé ou des services sociaux qui relèvent d'un établissement public”*

Une plainte se résume à toute insatisfaction exprimée verbalement ou par un usager ou une usagère son représentant, un tiers ou une résidente ou un résident de RPA, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert par un établissement ou un organisme du réseau, y compris les résidences privées pour aînés.

Sur demande, les conseiller.e.s du CAAP assistent et accompagnent le client avant, pendant et après le dépôt de sa plainte auprès de la Commissaire, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du Comité de révision ou du Conseil des médecins dentistes, pharmaciens et et sages-femmes (CMDPSF).

Démarche de soutien-conseil

Dans le régime d'examen des plaintes, le soutien-conseil vise à favoriser le respect des droits du client sans qu'il ait recours à la démarche de plainte. Cette démarche peut être offerte au client.e, à son ou sa représentant.e, à un tiers ou à un résident.e.

Par exemple, il peut s'agir d'une assistance dans une démarche pour obtenir un formulaire pour un autre recours. Cela peut également être une demande afin d'obtenir un service du réseau, pour accéder à un autre recours ou encore, pour un complément d'information suite à une démarche de plainte conclue.

Dans le mandat CAAP sur le Bail cela se traduit par une assistance et un accompagnement auprès des locataires de RPA ou leurs représentants lorsqu'ils ont des problèmes au niveau de leur bail.

Par exemple, la conseillère, après avoir cerné le problème vécu par le résident ou la résidente, peut organiser une rencontre avec les représentants de la résidence. Elle aide le résident ou la résidente à se préparer à la rencontre et l'accompagne durant celle-ci.

Si le conflit se rend au Tribunal administratif du logement, elle assiste et accompagne le résident ou la résidente dans tout le processus, que ce soit au niveau de la préparation des formulaires et la préparation à l'audition. Elle peut également l'accompagner dans une rencontre de conciliation.

Démarche de signalement

En vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, un signalement de maltraitance peut être reçu par la commissaire. Le CAAP peut assister toute personne qui désire faire un tel signalement

Tout citoyen.e témoin d'une situation qui, selon lui ou elle, menace l'intégrité ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou qui estime que des représailles peuvent être exercées à leur endroit peut faire un signalement.

Promotion 2024-2025s

OUTILS PROMOTIONNELS DISTRIBUÉS D'AVRIL 2025 À MARS 2026

OUTILS PROMOTIONNELS - Régime d'examen des plaintes	NOMBRE
Fiches "Vous avez des droits"	783
Pochettes bleues	133
Fiches "Vous avez des droits" (Grandes)	460

OUTILS PROMOTIONNELS (CAAP SUR LE BAIL)	NOMBRE
Guides "CAAP sur le bail"	57
Tablettes	675
Dépliants "CAAP sur le bail"	5
Signets	342
Guide "Habiter en RPA"	101
Guide "Le rôle du proche aidant"	66
Guide "Des réponses à vos questions"	104
Guide "L'entente négociée"	82
Guide "Situations exceptionnelles"	69

OUTILS PROMOTIONNELS (DEUX MANDATS)	NOMBRE
Encarts deux services	942
Rapport annuels 2024-2025	58
Crayons	1207
Dragonnes	101
Calendrier aimanté 2025	54
Verres 30 ^e anniversaire du CAAP Lanaudière	111

Liste des formations reçues

Avril 2024 à mars 2025

Qui	Quoi	Quand
Julie	Formation « le non-paiement du loyer et les retards fréquents : Quoi faire ? »	2 mai 2025
Josée, Steeve, Mélanie, Julie et Marie-Lou	Participation à l'activité « Le pouvoir d'agir, au cœur de notre assistance ». Table ronde : « Comment valoriser le régime d'examen des plaints aux yeux du public ? »	10 juin 2025
Josée, Steeve, Mélanie, Julie et Marie-Lou	Conférence : « Grands repères : Un regard éclairé sur les attentes de la population et le système de santé et de services sociaux ».	11 juin 2025
Julie, Marie-Lou, Mélanie, Virginie et Steeve	Formation sur les limites de l'accompagnement	15 octobre 2025
Julie, Marie-Lou, Mélanie et Virginie	Présentation de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse	16 octobre 2025
Julie, Virginie, Marie-Lou et Mélanie	Atelier formatif : « S'engager sans s'épuiser : penser le bien-être au travail pour une action communautaire en santé »	21 octobre 2025
Virginie	Rencontre pour développement du site internet	5 novembre 2025
Julie	Séance d'information par le TAL « La reprise du logement ou l'éviction »	7 novembre 2025
Julie et Virginie	Formation pour apprendre les bases Wooclap (outil web)	12 novembre 2025
Julie	Séance d'information par le TAL « Les travaux majeurs et réparations urgentes et nécessaires »	5 décembre 2025
Marie-Lou	Séance d'information par le TAL « La modification du bail »	9 janvier 2026
Marie-Lou	Séance d'information par le TAL « Fixation du loyer »	23 janvier 2025, 30 janvier 2025, 6 février 2026
Marie-Lou	Séance d'information par le TAL « Comment remplir le formulaire RN »	13 février 2026
Marie-Lou	« Préservez la relation d'aide »	27 mars 2026

Activités

ACTIVITÉS OU RENCONTRES AVEC LE MILIEU :

- ▶ Projet Vision Montcalm – AQDR Ouareau- Vidéos présentant nos services (25 juin 2025)
- ▶ Salon des aînés AQDR l'Assomption (19 septembre 2025)
- ▶ Salon des aînés Rawdon (20 septembre 2025)
- ▶ Salon 50 + de Lanaudière aux Galeries Joliette (26 et 27 septembre 2025)
- ▶ Rencontre Maison des Grands-Parents Du Grand Joliette (24 septembre 2025)
- ▶ Rencontre avec Action Logement Lanaudière (28 octobre 2025)
- ▶ Rencontre avec Mme Amélie Brouillette et Mme Julie Racine Conseillère aux plaintes et à la qualité des services au bureau de la commissaire aux plaintes. (29 octobre 2025)
- ▶ Rencontre Teams avec Josée Coderre, commissaire aux plaintes et à la qualité des services (5 novembre 2025)
- ▶ Rencontres avec Mme Karine Boutin coordonnatrice régionale à la maltraitance.
- ▶ Mai 2025, la directrice accompagnait le commissaire adjoint, M. Éric Villeneuve pour aller à la rencontre de membres de la communauté Atikamekw de Manawan dans le cadre du Projet sur l'adaptation du REP pour les Premières Nations et Inuit initié par le Commissariat aux plaintes du CIUSSS de l'Ouest de l'île de Montréal.

REPRÉSENTATIONS

Il nous fait plaisir en tant qu'organisme de s'impliquer au sein de la vie communautaire lanaudoise :

- ▶ AGA du Centre régional de formation de Lanaudière (CRFL)
- ▶ Participation au Comité de Bientraitance de Lanaudière
- ▶ Participation à une activité de bénévolat au Centre d'action bénévole d'Autray (CABA)
- ▶ Présences en tant qu'organisme membre à la Table régionale de concertations des aînés de Lanaudière
- ▶ Présences aux tables de concertation en soutien à domicile de la MRC Matawinie, MRC Montcalm, MRC d'Autray et la MRC de Joliette.
- ▶ Rencontre avec le Comté milieu de vie de la résidence Manoir Louis Joliet
- ▶ Rencontre avec le Comité milieu de vie de la résidence Manoir Repentigny



Représentation

NOS SÉANCES D'INFORMATION ET PRÉSENCES LORS D'ÉVÉNEMENTS GRAND PUBLIC

Il est primordial de faire la promotion de nos services et d'accroître notre visibilité pour permettre à la population lanauchoise de bien nous connaître.

- ▮ Présentation de services sur le régime d'examen des plaintes à la clientèle des Centres Jeunesse de Lanaudière, en collaboration avec le Comité des usagers du nord de Lanaudière et le commissariat aux plaintes du CISSS de Lanaudière — **le 20 mai 2025**
- ▮ Présentation de services sur le régime d'examen des plaintes lors de l'AGA du Comité des résidents de Parphilia-Ferland — **27 mai 2025**
- ▮ Participation et tenue d'un kiosque au Salon des aînés de l'AQDR de l'Assomption à Repentigny — **le 19 septembre 2025**
- ▮ Participation et tenue d'un kiosque au Salon des aînés « L'Art de vieillir heureux » à Rawdon — **le 20 septembre 2025**
- ▮ Participation et tenue d'un kiosque au Salon des aînés « 50 + de Lanaudière » à Joliette — **le 7 octobre 2025**
- ▮ Présentation de services CAAP sur le bail au comité de milieu de vie de la résidence Manoir Repentigny — **le 19 novembre 2025**
- ▮ Présentation de services sur le régime d'examen des plaintes à l'organisme le Réseau des proches aidants naturels d'Autray, — **le 28 janvier 2026**
- ▮ Présentation de services CAAP sur le bail pour l'AQDR Brandon à Sainte-Mélanie — **le 18 mars 2026**
- ▮ Organisation de la soirée du 30^e anniversaire du CAAP avec le conférencier Dominique Morneau, présentant la formation « Cultiver le bien-être : tirer l'eau du puits », à la Distinction de Joliette — **le 26 mars 2026**

Médias sociaux

MÉDIAS SOCIAUX

Les usagers et la population en général peuvent échanger avec l'équipe du CAAP-Lanaudière sur le média social Facebook et y suivre des sujets d'actualité.

Notre page Facebook vous informe quotidiennement et génère de nombreux partages et commentaires. Nous vous invitons à suivre cette page à l'adresse suivante :

Facebook.com/Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière

SITE WEB

Notre site web contient plusieurs informations précieuses pour comprendre les services que nous offrons. Vous y trouverez également nos anciens rapports annuels, nos coordonnées, ainsi que du matériel informatif sur les questions les plus fréquentes en lien avec les résidences privées pour aînés et le régime d'examen des plaintes.

Le site web compte 835 utilisateurs actifs et comporte 781 nouveaux utilisateurs depuis la refonte de l'année dernière.

Rendez-vous au www.caap.quebec pour le découvrir!

Vie fédérative

Cette année, le CAAP-Lanaudière a eu le plaisir d'accueillir des membres du bureau de la FCAAP. En effet, la fédération s'est donné le mandat de faire une tournée des CAAP membres afin de mieux connaître leurs particularités et leurs besoins et de mieux faire connaître les services qu'elle peut leur offrir. Ce fut une journée très agréable et très enrichissante. Merci à Nathalie Dubois, directrice générale de la FCAAP, Isabelle Gauvin, conseillère soutien aux membres et Nadia Ghazali, adjointe de direction.



Nos employés et les membres de notre CA participent à différents comités et s'impliquent dans divers projets :

- Participation au Congrès annuel de la FCAAP à Bécancour – Les 10 et 11 juin 2025
- Rencontres et animations de groupe lors de réunions mensuelles de codéveloppement de la FCAAP (Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)
- Participation au comité Stratégie à la FCAAP
- Participation séjour de formation organisé par la FCAAP au Château Bromont – Les 15, 16 et 17 octobre 2025
- Participation à des cliniques juridiques animées par Me Morneau Sénéchal



Réalisations 2025-2026

MÉDIAS ET AUTRES

Parution d'un article pour souligner notre 30^e anniversaire dans les journaux locaux dans la section « **REGARD SUR MA RÉGION** ».

— Parution mars 2025

Campagne publicitaire sur nos différents services dans les journaux locaux.

— Parution avril 2025

Publicités papier dans les journaux locaux pour la promotion de l'AGA 2024-2025 et du spectacle de « **Christine Tassan et les imposteures** » du 19 juin 2025

— Parution 28 mai 2025

Parution d'un article sur nos services dans la revue « **VIVRE PLEINEMENT** » distribuée dans les résidences privées pour aînés.

— Parution juin 2025

Promotion de l'évènement du 30^e anniversaire du CAAP Lanaudière avec invité Dominique Morneau, psychologue organisationnel et conférencier, pour la formation « **CULTIVER LE BIEN-ÊTRE : TIRER L'EAU DU PUIT** », présentée à la Distinction de Joliette le 26 mars 2026.

▮ Publicités papier dans les journaux locaux — février 2025

▮ Impression et distribution de 200 cartons d'invitation — Distribution février 2025

2 envois massifs ont été faits via Cyberimpact (plateforme de marketing par courriel) à nos membres et autres partenaires

▮ Invitation pour l'AGA 2024-2025 du CAAP-Lanaudière — Envoyée le 23 mai 2025

▮ Invitation pour les 30 ans du CAAP-Lanaudière avec invité Dominique Morneau, psychologue organisationnel et conférencier, à la formation « **CULTIVER LE BIEN-ÊTRE : TIRER L'EAU DU PUIT** » du 26 mars 2026
— Envoyée janvier 2026

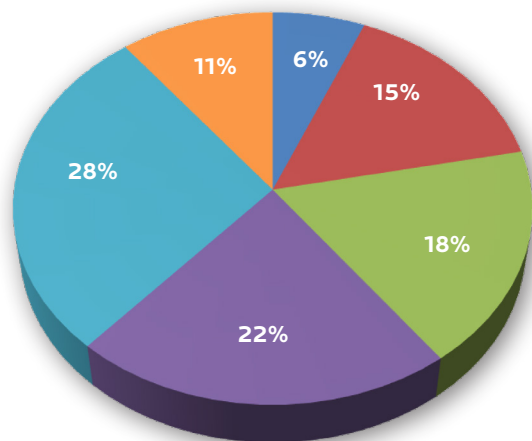


Les services rendus



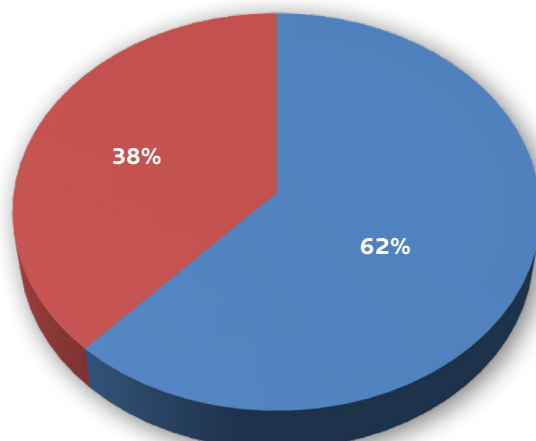
Portrait de la clientèle

Régime d'examen des plaintes par âge



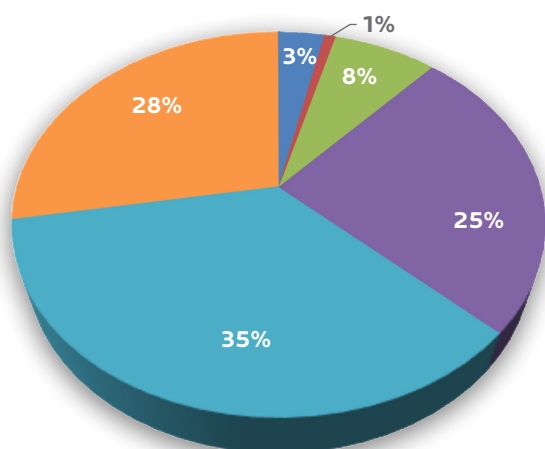
■ 0-17 ans
■ 18-34 ans
■ 35-54 ans
■ 55-69 ans
■ 70-84
■ 85 ans et plus

Régime d'examen des plaintes par sexe



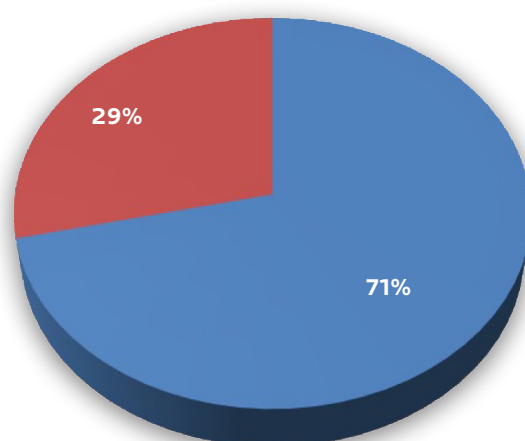
■ Femmes
■ Hommes

CAAP sur le bail par âge



■ 0-17 ans
■ 18-34 ans
■ 35-54 ans
■ 55-69 ans
■ 70-84
■ 85 ans et plus

CAAP sur le bail par sexe

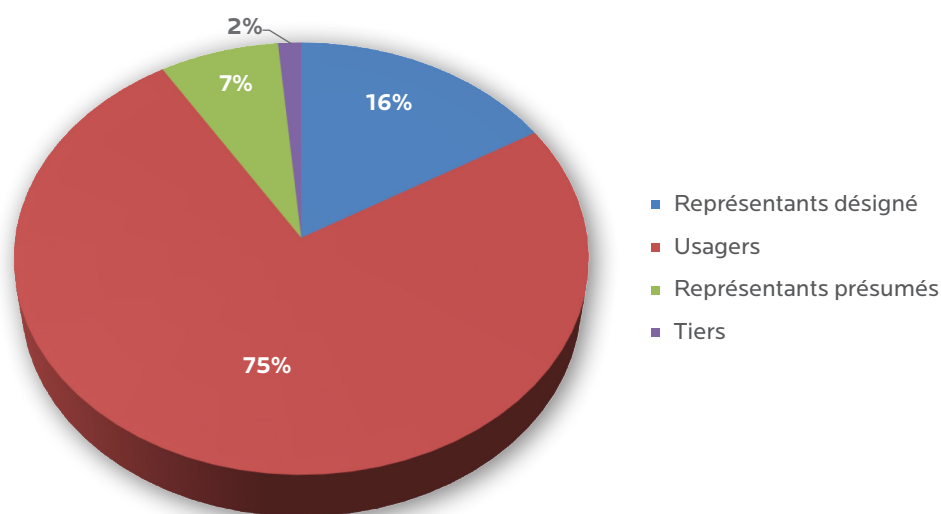


■ Femmes
■ Hommes

À part quelques rares exceptions (2 anglophones et 1 hispanophone) toute notre clientèle parle français

Portrait de la clientèle

Statut de la clientèle du régime d'examen des plaintes

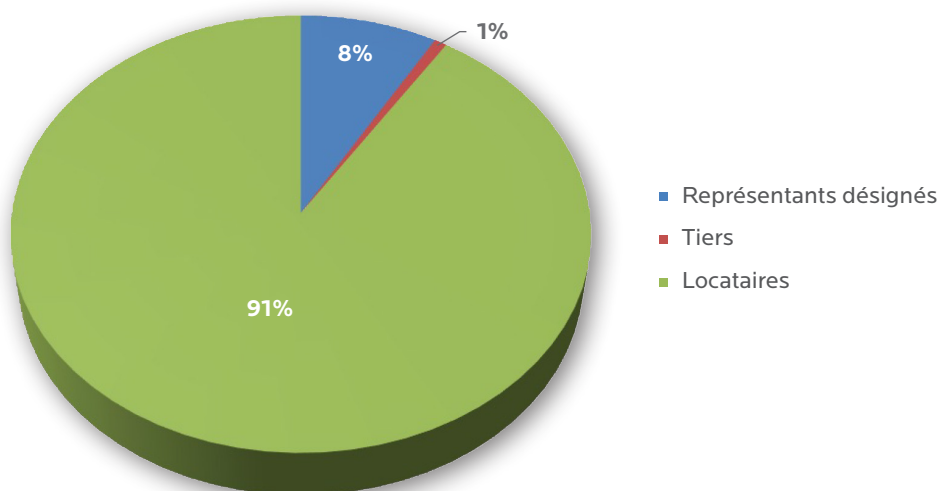


Ce tableau nous informe de la répartition de notre clientèle. Ainsi, les usagers représentent 75 % de notre clientèle.
Nous avons desservi 421 personnes

Nous avons besoin de vos conseils et de votre support pour appuyer nos démarches.

Portrait de la clientèle

Statut CAAP sur le bail



Cette année, un plus grand nombre de locataires ont retenu directement nos services.
Seulement 12 sur 119 étaient accompagnés par un représentant ou un tiers.
C'est d'autant plus important que ces aînés bénéficient d'une assistance pour les soutenir dans leurs démarches en vue de préserver leur droit.

MERCI !! MERCI !! MERCI !!

Bilan global des services

SERVICES D'INFORMATION

Nous avons donné 286 services d'information dont 83 contenaient des informations sur notre mandat CAAP sur le bail

SERVICES D'ASSISTANCES	Déjà ouverts le 1 ^{er} avril 2024	Ouverts en cours de l'année	Pour un total de	Toujours ouverts le 31 mars 2025
Régime d'examen des plaintes	200	180	380	211
CAAP sur le bail	53	94	147	34
Total	253	274	527	245

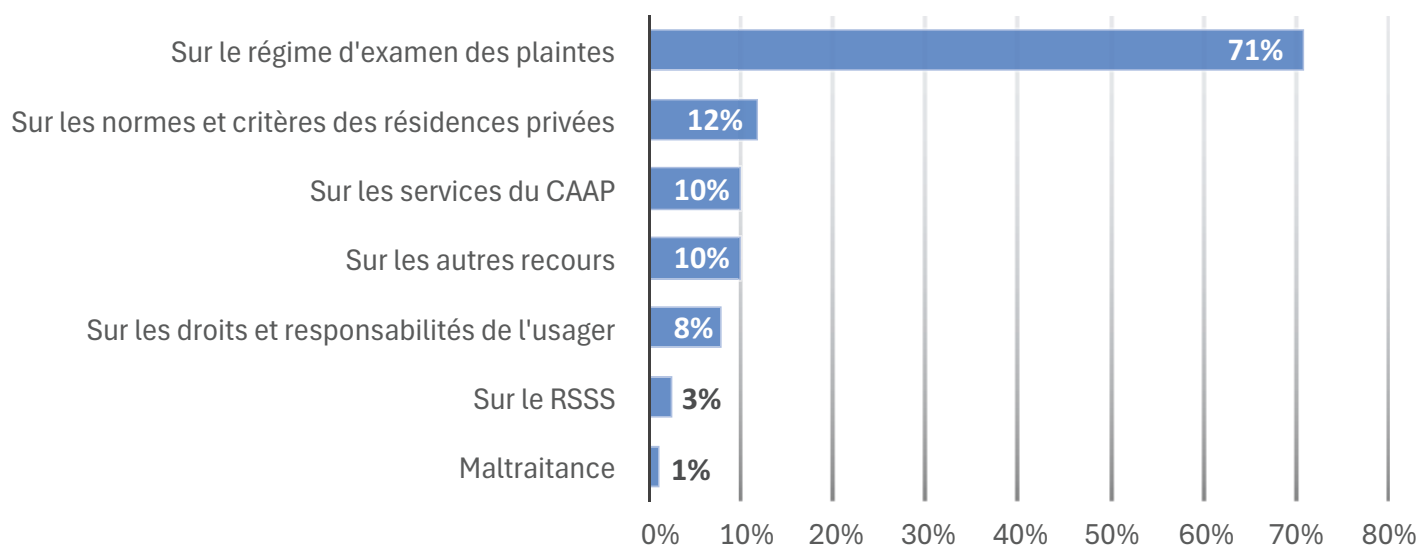
Nous avons travaillé dans 527 assistances au cours de l'année, nous en avons fermé 282, il en demeuraient donc 245 à la fin de l'année financière toujours ouverts. Il est à noter que 3 dossiers demandes conjointes sont toujours ouverts à ce jour et ne sont pas comptabilisées dans ce tableau

La seule chose c'est que je n'est pas eu de suivi après que j'ai parlé au commissaire de l'étage.

Régime d'examen des plaintes

SERVICES D'INFORMATION

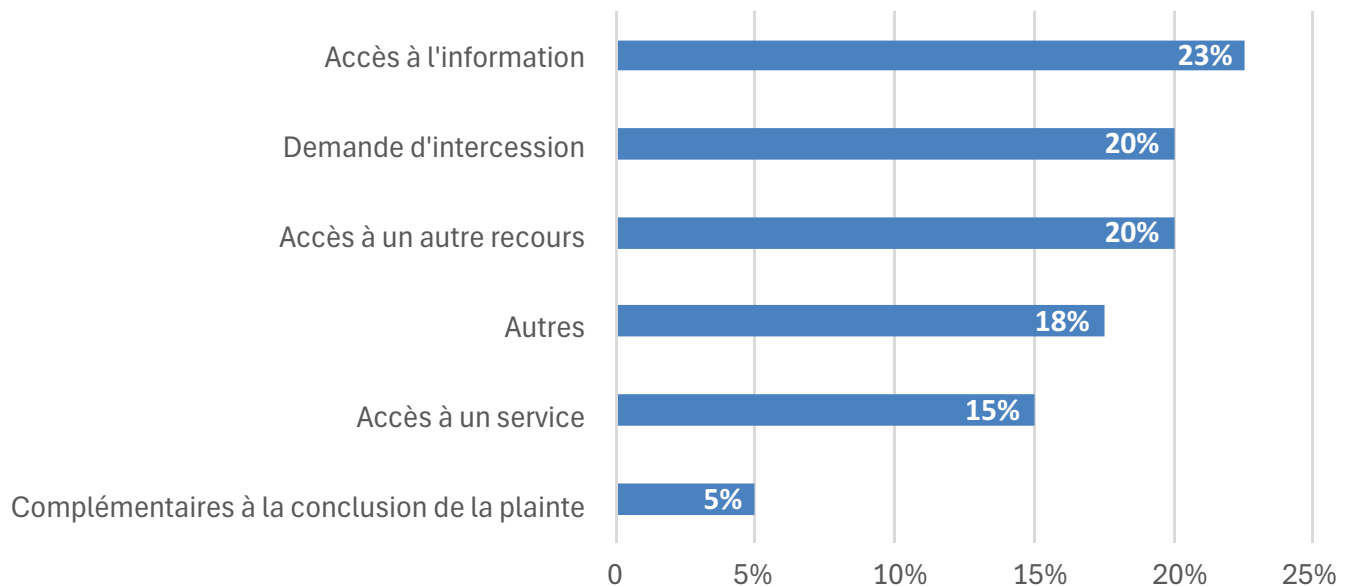
Principaux sujets abordés dans les services d'informations - REP



Je suis satisfaite à 100% vous faites un travail extraordinaire vous prenez le temps, vous posez les bonnes questions et je tiens à vous remercier. Merci continuez votre beau travail!

Régime d'examen des plaintes

Motifs évoqués en soutien conseil

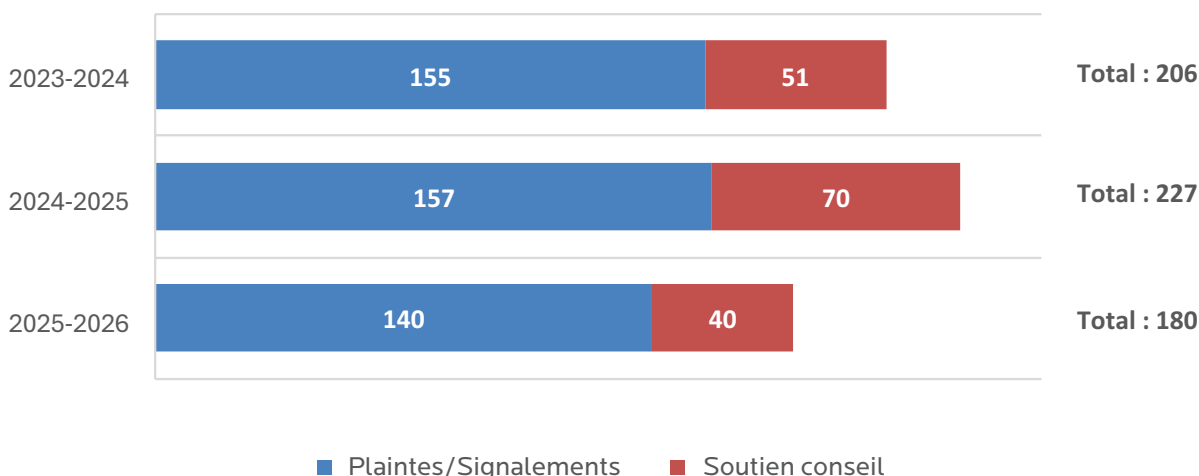


Les soutiens-conseils sont présents dans les deux mandats: REP et CAAP sur le bail.
Nous vous présentons ici les motifs des demandes de soutiens-conseils dans les dossiers ouverts durant l'année en ne tenant compte que des plus fréquents.

Nous avons besoin de vos conseils
et de votre support pour appuyer
nos démarches.

Régime d'examen des plaintes

Nombre de nouveaux services d'assistance en REP



Notre clientèle en régime d'examen des plaintes est très variée et les sujets de plainte le sont tout autant. Souvent, les gens qui souhaitent porter plainte vivent des situations très difficiles : un deuil, une maladie, un conflit... Lorsqu'on est habité par toutes les émotions que peuvent susciter ces situations, on peut se sentir ébranlés et avoir du mal à structurer ses pensées.

Le CAAP est là pour écouter en tout premier lieu, et ensuite pour aider à organiser sa plainte et faire en sorte qu'elle reflète fidèlement ce que la personne souhaite dénoncer. Notre clientèle est très courageuse et dans la très grande majorité des cas, pour elle, la situation problématique est passée, mais elle souhaite avant tout que cette expérience ne soit vécue par personne d'autre.

Très souvent notre clientèle nous dit que sans l'aide de la conseillère ou le conseiller du CAAP, elle n'y serait pas arrivée.

Super. Merci, je le suggère à tous!

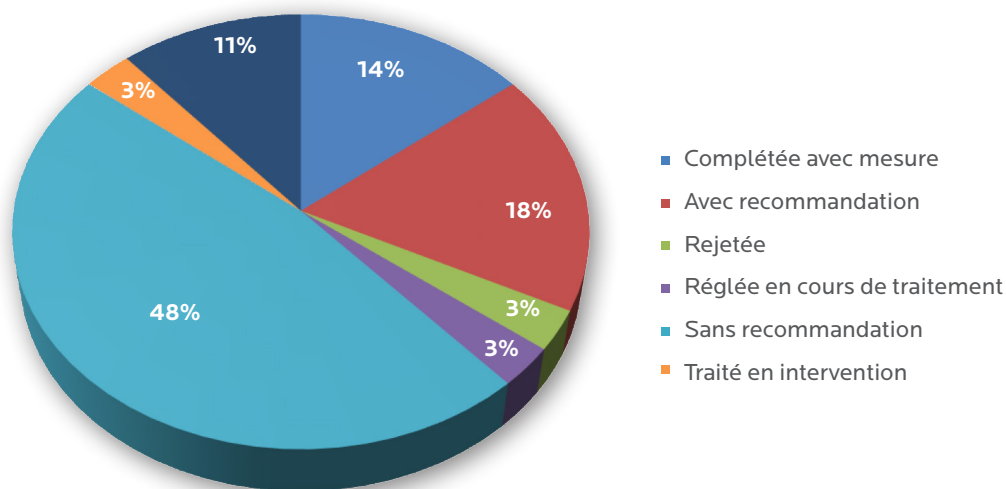
Régime d'examen des plaintes

Répartition des plaintes selon les recours

Plaintes générales	Nouvelles assistances
1 ^{er} recours au Commissaire aux plaintes	89
2 ^e recours au Protecteur du citoyen	9
Plaintes médicales	
1 ^{er} recours : Médecin examinateur	41
Total	139

Les plaintes médicales concernent les médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes, les autres plaintes sont appelées plaintes générales (ex: contre les infirmiers, infirmières, préposés, préposées, travailleurs sociaux, travailleuses sociales, etc.)

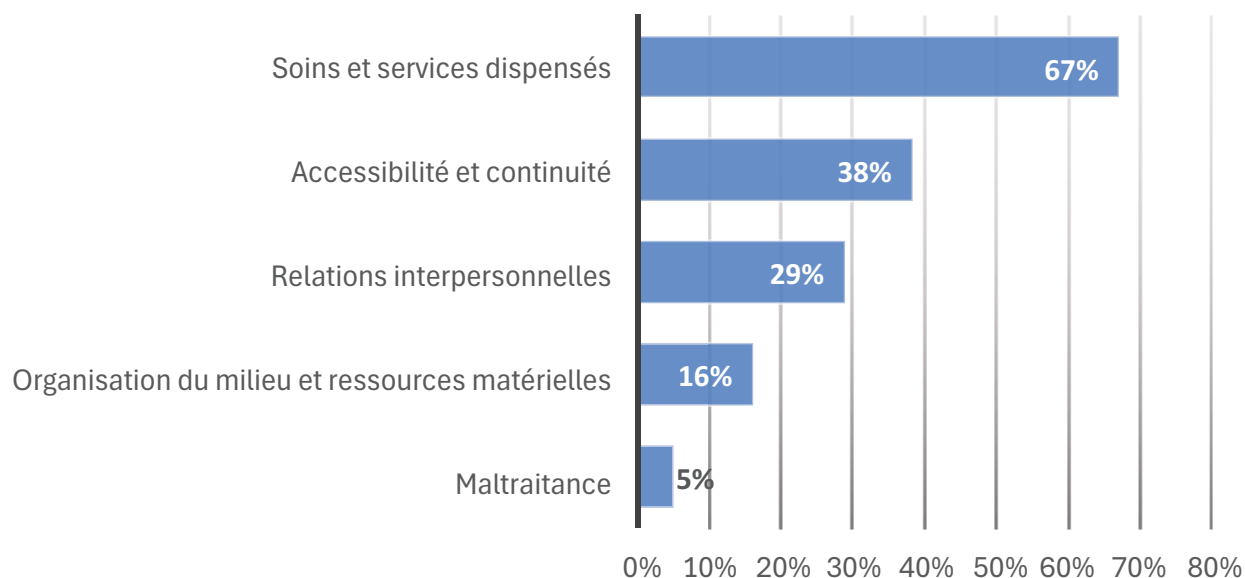
Finalité des plaintes



Nous avons fait un seul signalement qui concernait de la maltraitance physique

Régime d'examen des plaintes

Motif d'insatisfaction REP

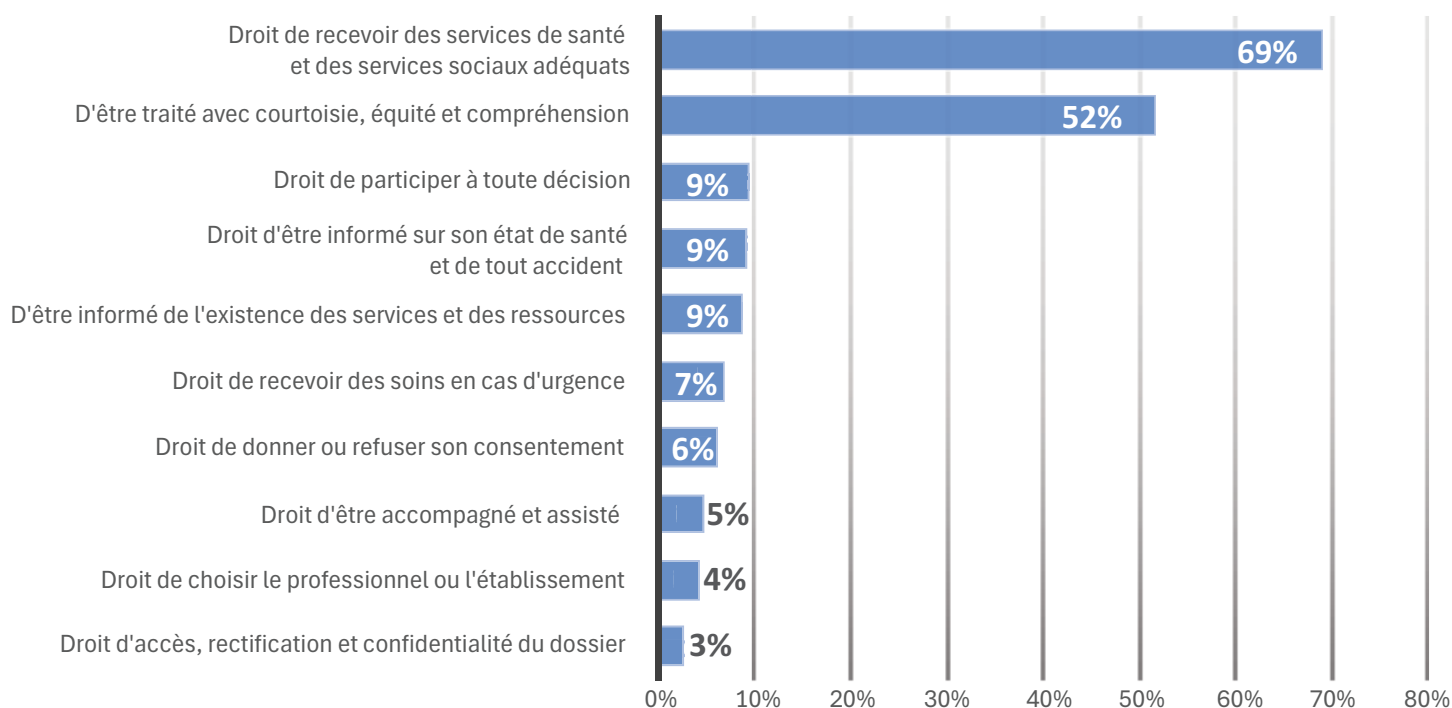


Vous retrouvez ici les principaux motifs d'insatisfaction

Sans l'aide de la conseillère Marie-Lou je n'aurais pu faire la plainte. Merci pour tout son temps, sa gentillesse, son écoute et son respect. Gratitude à Mme. Milles merci à vous.

Régime d'examen des plaintes

Droits visés

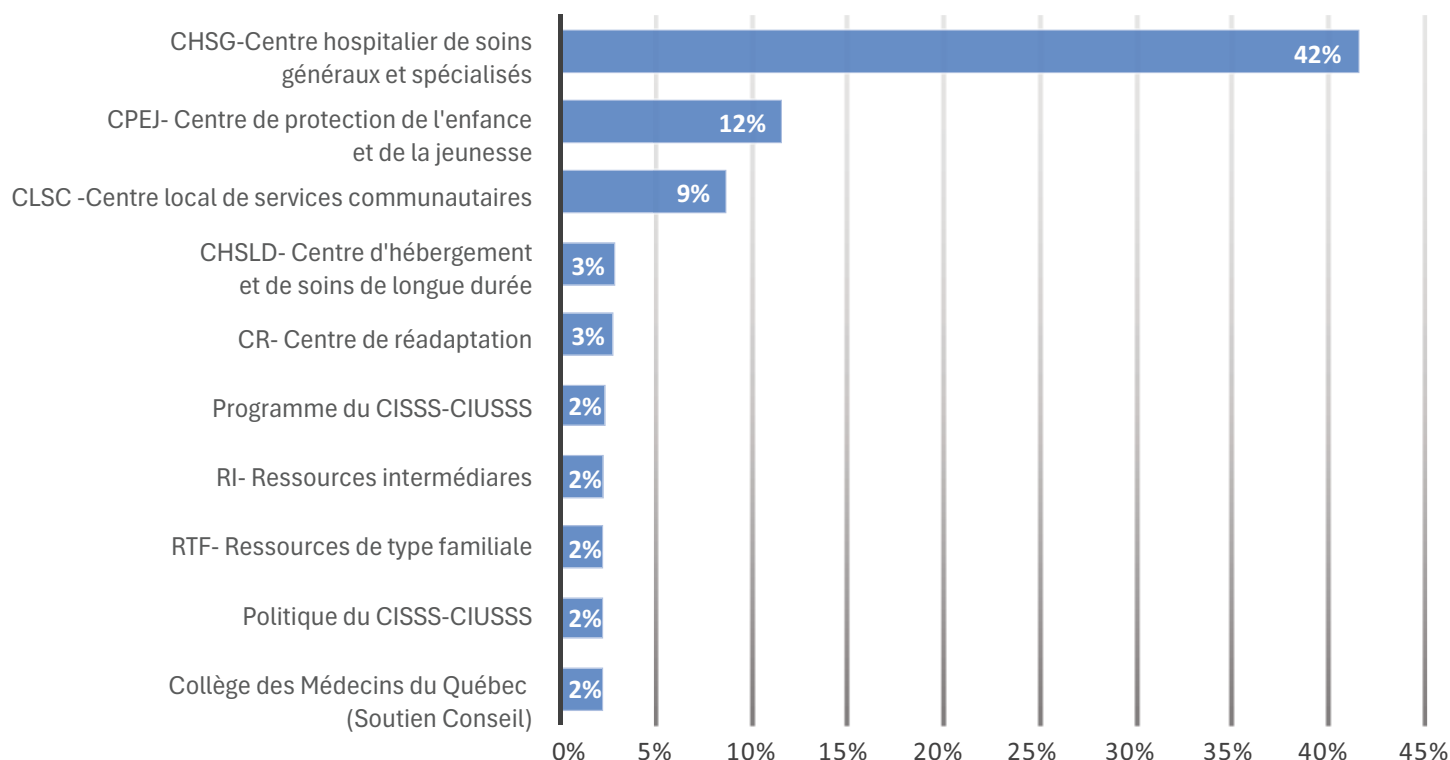


Voici les droits les plus invoqués dans les plaintes, les signalements et les soutiens-conseils

J'ai été très très bien satisfait du travail et de son aide de ma conseillère, j'ai eu un excellent service de madame j'ai beaucoup apprécié son aide je la remercie du fond du cœur.

Régime d'examen des plaintes

Organisations visées

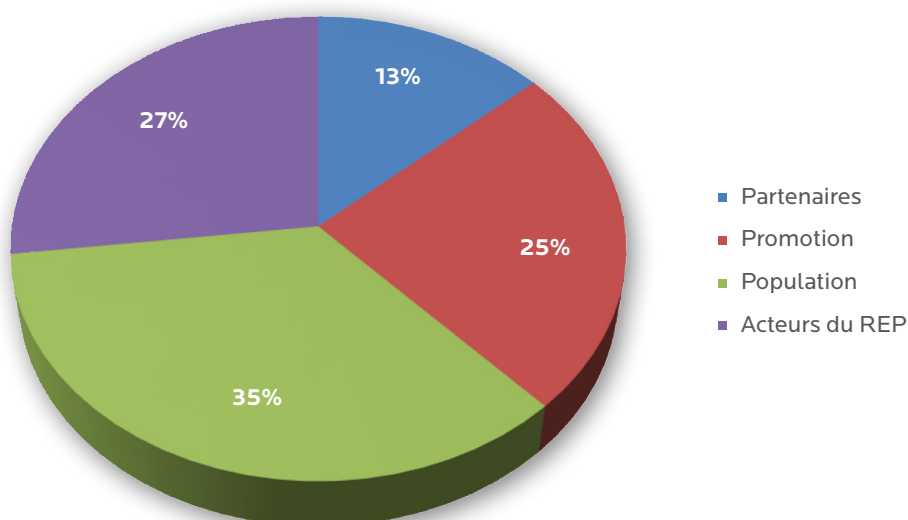


Vous trouverez ici les principales organisations visées par les assistances en LGSSSS

Très contente d'être venue ;
vos services sont très importants pour nous!

Régime d'examen des plaintes

Source de référence dans le régime d'examen des plaintes



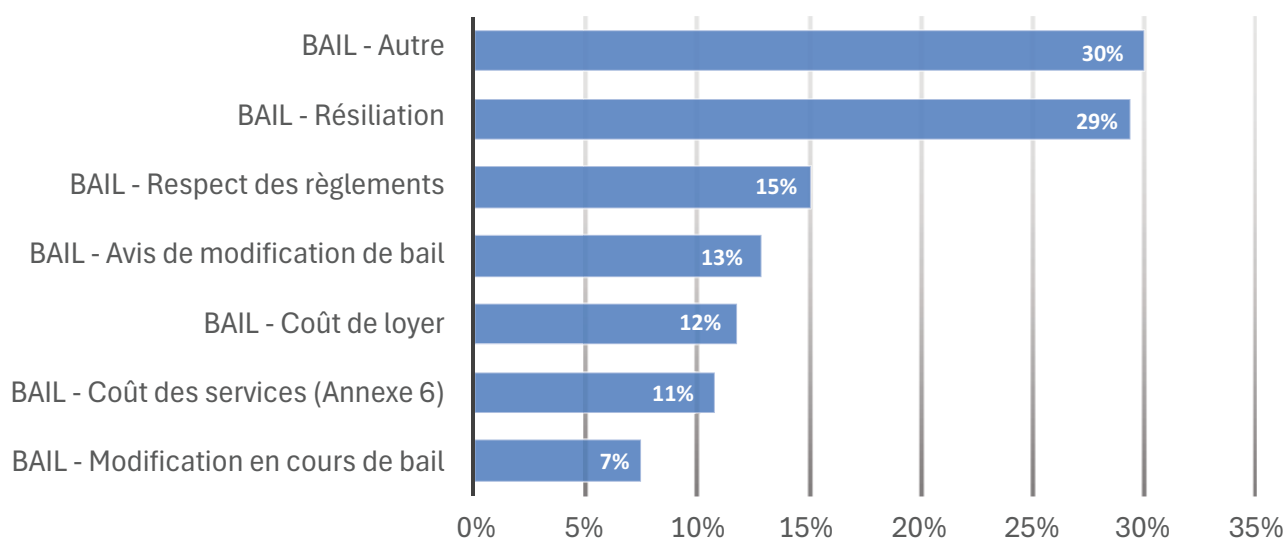
Belle continuité! Très intéressant.
Et, très utile! Merci!

Beaucoup d'informations pertinentes!
Merci beaucoup!

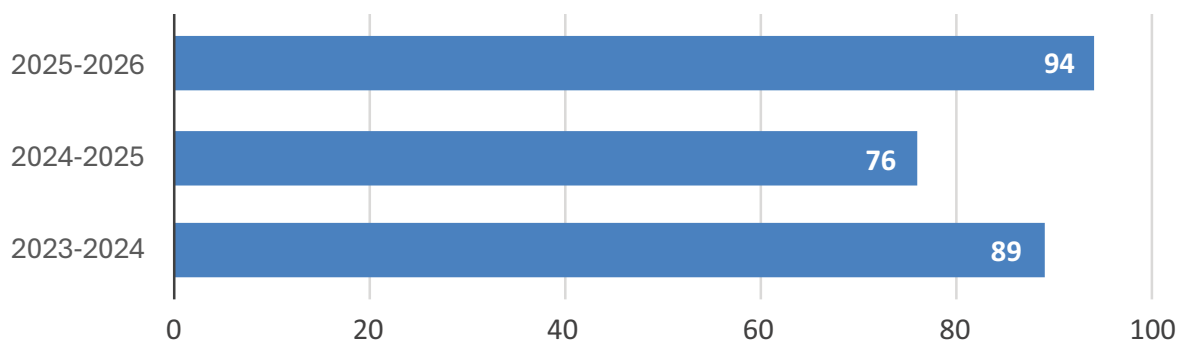
CAAP sur le bail

Nous avons fait 83 services d'information individuels concernant notre mandat CAAP sur le bail

Principaux sujets abordés dans les services d'informations- CAAP sur le bail



Services d'assistances - CAAP sur le bail

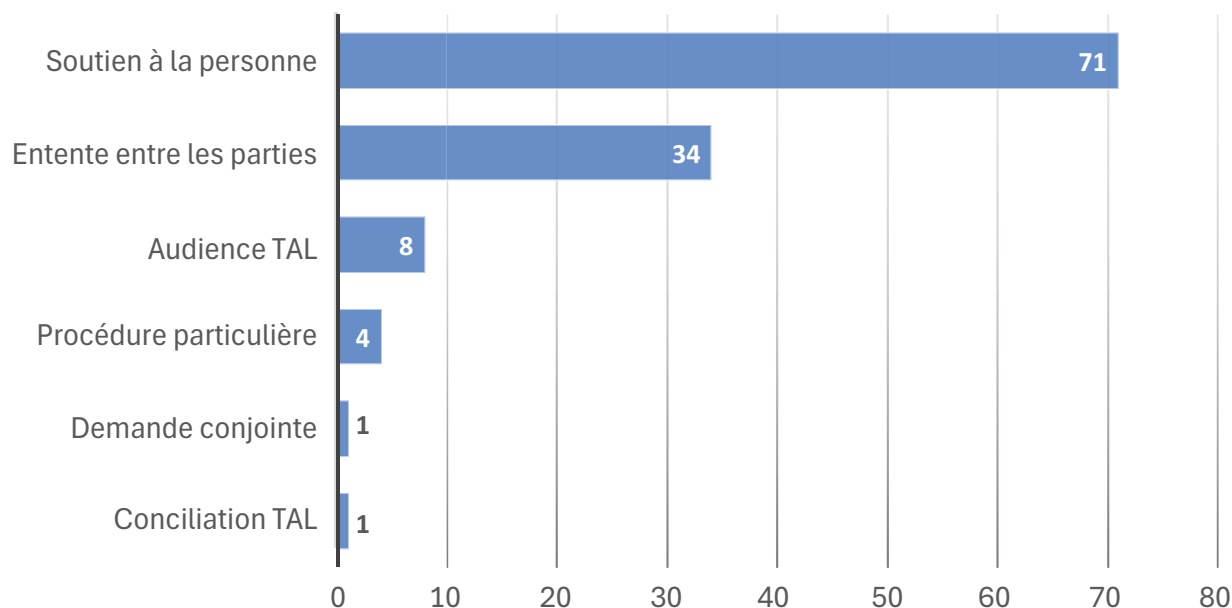


Une personne aînée qui doit négocier avec le gestionnaire de sa résidence, c'est plus qu'un locataire qui négocie avec un locateur. Ce n'est pas seulement un espace que requière cette personne, ce sont des services, des soins, c'est tout ce qui constitue son milieu de vie!

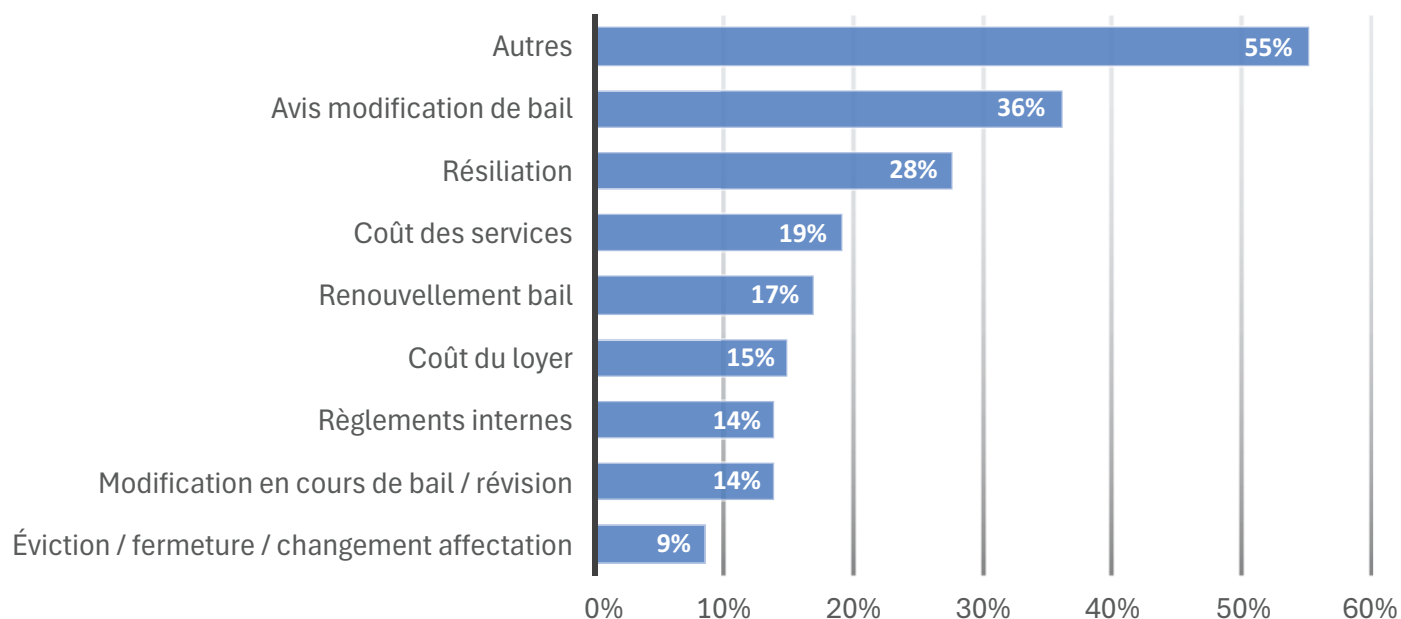
Souvent ces personnes se sentent vulnérables et redoutent d'avoir à confronter les gestionnaires et encore plus d'avoir à se présenter devant le Tribunal administratif du logement. Or, bien des situations se règlent sans avoir recours aux Tribunaux. La conseillère CAAP sur le bail informe, rassure, soutien les personnes dans leur démarche et les aide à se faire entendre et à faire respecter leurs droits et ça se règle très souvent dans la bonne entente.

CAAP sur le bail

Démarches visées par CAAP sur le bail



Motifs d'insatisfaction CAAP sur le bail



Exemples de services rendus

RÉSULTATS SUITE À UNE DÉMARCHÉ D'ACCOMPAGNEMENT PAR LE CAAP-LANAUDIÈRE

1.

- ▮ Une dame habite depuis 13 ans dans une RPA, mais reçoit les services de soins attribués à une résidence intermédiaire (RI). Elle nous contacte d'abord afin de formuler une plainte concernant le retrait d'un jeu de pétanque.

Lors du traitement de la plainte, les gestionnaires de la section RI rencontrent la dame, accompagnée de sa conseillère du CAAP. Les gestionnaires expliquent que ce type de décision relève des résidents de la section RPA et que l'avis des locataires de la section RI n'est pas pris en considération.

La dame se fait ensuite expliquer que, son logement RI étant situé dans la section « RPA » de la résidence, elle devra quitter son logement actuel afin d'intégrer la section RI dans les prochains mois. Cette annonce la bouleverse profondément.

La conseillère interpelle alors le commissaire afin de soulever la possibilité de mesures de représailles ; une enquête est déclenchée. À la suite d'une analyse approfondie, le bureau du commissaire conclut qu'en l'absence de motifs valables justifiant une telle relocalisation, le consentement de la personne visée est requis, ce qui n'est pas le cas ici.

Une recommandation est alors émise : puisque rien ne justifie que la dame doive quitter la section RPA pour intégrer la section RI, celle-ci doit pouvoir faire un choix libre et éclairé quant à son déménagement.

La dame, qui vivait beaucoup d'anxiété en lien avec son logement, n'a désormais plus à craindre d'être contrainte de déménager : son droit au maintien dans les lieux est respecté.

2.

- ▮ Le père d'un enfant ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) contacte le CAAP après avoir appris que toutes les heures qui lui étaient allouées dans le cadre du programme Chèque emploi-service seraient retirées. Ce programme lui permettait de choisir les employés venant à domicile pour s'occuper de son fils.

Une plainte est alors rédigée. L'analyse du dossier révèle que la décision de mettre fin aux services a été prise à la suite d'une évaluation téléphonique, ce qui ne respecte pas le cadre de référence applicable. À la suite de l'intervention, le commissaire émet une recommandation afin qu'une nouvelle évaluation soit effectuée, cette fois dans le respect du guide des meilleures pratiques. Toutefois, le client se retrouve au bas de la liste d'attente pour cette réévaluation, entraînant ainsi des délais supplémentaires aux conséquences importantes pour la famille.

Le Protecteur du citoyen est alors interpellé. Plusieurs échanges ont lieu entre celui-ci, le bureau du commissaire et le client. Bien que le Protecteur ne puisse recommander le versement rétroactif des heures retirées, ces démarches auront permis d'accélérer considérablement le processus de réévaluation, lequel aura finalement été réalisé dans un délai de deux semaines plutôt que cinq.

Exemples de services rendus

3.

- ▶ Une dame demeurant en RPA a contacté le CAAP en raison de bruits récurrents dans son appartement. Après avoir été informée des options possibles, une rencontre avec la responsable de la résidence a été organisée. Toutefois, malgré une entente, les engagements n'ont pas été respectés. La conseillère du CAAP a alors accompagné la locataire dans la rédaction d'une plainte adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Comme les interventions initiales n'avaient pas réglé la situation, un suivi a été effectué auprès du commissaire. Finalement, la résidence a réussi à faire cesser le bruit.

4.

- ▶ Une locataire vivant dans une résidence privée pour aînés (RPA) souhaitait quitter son logement afin de s'installer dans une autre RPA. Malheureusement, les informations qui lui ont été fournies par la seconde résidence concernant la procédure pour mettre fin à son bail n'étaient pas conformes. En conséquence, la première résidence était en droit de lui réclamer deux mois de loyer. Grâce à la collaboration de la travailleuse sociale de la locataire et de la conseillère du CAAP, une entente a été conclue. La seconde résidence a accepté de défrayer les frais à la place de la locataire, reconnaissant sa responsabilité dans la situation. Ainsi, la dame n'a eu aucun frais à déboursier.

Évaluation de nos services

ÉVALUATION DE NOS SERVICES D'ASSISTANCE

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
1. Qualité de l'accueil par le personnel du CAAP	14			
2. Le respect et la considération que le personnel vous a manifestés	14			
3. La façon dont le personnel a compris votre problème, vos besoins	14			
4. La clarté des informations et explications données par le personnel	14			
5. Le temps que le personnel a pris pour répondre à vos demandes et le suivi qu'il vous a accordé	13	1		

14 formulaires reçus 2024-2025

Recommanderiez-vous le CAAP à un proche ou un ami ? Les 14 personnes ont répondu oui.

Merci de contribuer à l'amélioration de nos services!

Très belle découverte!

Évaluation de nos services

ÉVALUATIONS SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION

		Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Contenu	Les informations présentées et les exemples donnés facilitent la compréhension.	20			
Animation	L'animation est dynamique et s'adapte aux besoins des participants.	19			
Outils de présentation	Les outils utilisés et les documents remis favorisent une bonne compréhension.	16	3		
Être informé	J'ai appris de nouvelles choses.	19			
Satisfaction générale	J'ai apprécié cette séance d'information.	19			

Nombre reçu : 20

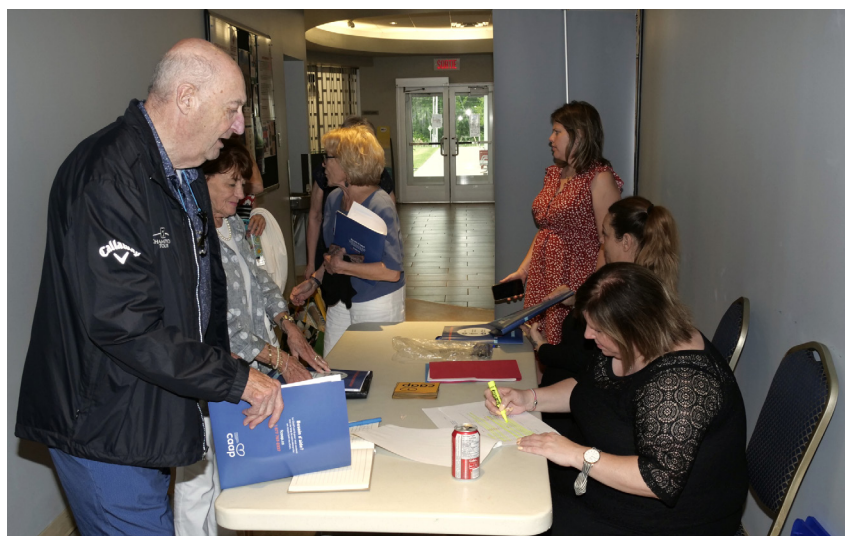
Très efficace, intéressante.
Appris beaucoup!

AGA 2025

Lors de notre assemblée générale annuelle du 19 juin 2025, nous avons accueilli 46 personnes au Pavillon du Grand-Côteau de Mascouche. Sous le signe de la fête, l'équipe du CAAP-Lanaudière a préparé de délicieux « mocktails » pour les participants et ces derniers ont pu assister à une très bonne prestation de l'ensemble jazz Christine Tassan et les Imposteures.

À cette occasion, nous avons souligné l'apport exceptionnel de Madame Blanche Galarneau au CAAP-Lanaudière. Elle est membre du CA depuis les tous débuts et elle occupe le poste de vice-présidente depuis plusieurs années.!

UN IMMENSE MERCI À VOUS CHÈRE BLANCHE!



Merci à tous et toutes

Remerciements

Nous désirons souligner l'appui financier de nos bailleurs de fonds, le Ministère de la santé et de services sociaux par l'entremise du programme de soutien aux organismes communautaires et la Société d'habitation du Québec pour notre mandat CAAP sur le bail



Notes

Notes

Notes



490, rue St-Charles-Borromée Nord, Joliette, QC J6E 4R7

Téléphone : 450 759.7700 / Sans frais : 1 800 882.5622

Télécopieur : 450 759.5678 / Courriel: caap@caaplanaudiere.com

www.caap.quebec