SPÉCIAL 25 ÈME ANNIVERSAIRE

2019-2020
RAPPORT ANNUEL

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

www.caaplanaudiere.com

25 ANS

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Lanaudière

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

Coordination et rédaction
Francine Plante, directrice générale
Statistiques, conception graphique et mise en page
Imprimerie CRL Ltée, Mascouche
Collaboratrices
Josée Bissonnette, directrice adjointe
Anka Fortin-Porlier, conseillère
Julie Desnoyers, conseillère
Steeve Duguay, conseiller

1446 rue de Lanaudière, Joliette, QC J6E 3P2
Téléphone : **450 759.7700**
Sans frais : 1 800 882.5622
Télécopieur : 450 759.5678
Courriel: caaplanaudiere@qc.aira.com
www.caaplanaudiere.com

Heures d'ouverture
Du lundi au vendredi de 8 h30 à 12 h et de 13h00 à 16h30

Tables des Matières

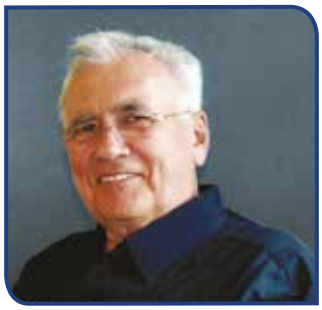
- Souvenir des 25 ans du CAAP-Lanaudière 4-5
- Mot du président 6
- Mot de la directrice 7
- Les ressources humaines 8
- L'équipe du CAAP-Lanaudière 9
- Liste des formations reçues 10
- Historique 11
- Le rôle et les responsabilités des CAAP 12-13
- CAAP sur le Bail 14
- Portrait de la région de Lanaudière 15-16
- Réalisations 2019-2020 17-18
- Activités de promotion 19
- Médias sociaux 20
- Relations avec les acteurs du réseau 21-22
- Vie fédérative 23
- Démarche de plainte 24-25
- Les services rendus 26-27
- Les droits des usagers 28
- Description des services 29
- Portrait global de la clientèle et des services 30
- La clientèle 31-32
- Les services 33-34-35
- Les plaintes 36-37
- Évaluation de nos services 38-39-40-41
- Assemblée générale annuelle 2018-2019 42
- Remerciements 43
- Page de notes 44-45

SOUVENIR 25 ans CAAP-Lanaudière

Jean-Guy Frigon

Blanche Galarneau

Réal Richard



Richard Mercier

Christiane Ouimet et Lise Foster

Équipe du CAAP-Lanaudière

Jean-Marie Lampron

Alphonse Lecrenier, Réal Richard, Micheline Pepin et Blanche Galarneau

SOUVENIR 25 ans CAAP-Lanaudière

MERCI À TOUTES CES PERSONNES QUI ONT PARTICIPÉ AU DÉVELOPPEMENT DU CAAP-LANAUDIÈRE

Présidence:
- Jean-Guy Frigon
- Blanche Galarneau
- Réal Richard
- Richard Mercier

Conseil d'administration :
- Robert Beauparlant
- Colette Bolduc
- Carmen Courteau
- Jean-Guy Frigon
- Francine Lamoureux
- Claude Mathieu
- Henri Thibodeau
- Denis Vincent
- Daniel Scoot
- Johanne Pagé
- Luc Rouleau
- Blanche Galarneau
- Richard Belval
- André Clocher
- Réal Martineau
- Alphonse Lecrenier
- Nathalie Richer
- Francine Plante
- Jean Lemieux
- Richard Mercier
- Réal Richard
- Micheline Pepin
- Rosaire Adam
- Virginie Ratelle
- Jean-Marie Lampron
- Cécile Bergeron
- Roger Goyette
- Gilles Dumoulin
- Rémi Gariepy
- Pierre Marchand
- François de Villemure

Direction générale :
- Claude Mathieu de 1995 à 2011
- Francine Plante depuis 2011

Équipe de travail :
- Doris Bertrand
- Pierrette Léger
- Johanne Leblanc
- Sonia Beauséjour
- Hélène Deniger
- Lise Foster
- Christiane Ouimet
- Mélanie Roy
- Virginie Ratelle
- Josée Bissonnette
- Anka Fortin-Porlier
- Julie Desnoyers
- Steeve Duguay

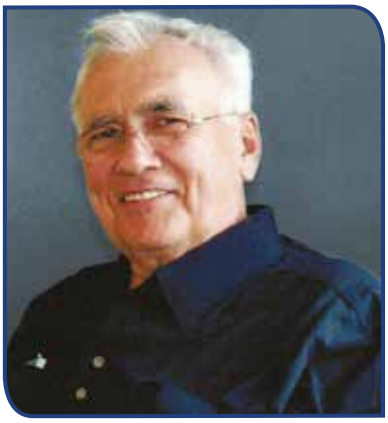
« Il y a 25 ans, j'étais membre de l'AQDR (Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées). Le directeur du CAAPSSSUL (qui deviendra CAAP – Lanaudière), monsieur Claude Mathieu, avait fait une tournée de promotion de ce nouvel organisme qui rejoignait notre mission et nous avons alors décidé d'aider, dans la mesure du possible, ce nouvel outil de défense des droits. »

« Nous avons reçu une convocation pour l'AGA tenue au CLSC de Berthierville, si ma mémoire est bonne. La présidente et moi étions les seules personnes présentes... L'ouverture des candidatures aux postes vacants du CA se fit dans le plus grand silence. La présidente me poussa du coude et me dit : "Vas-y, tu as un char toi !" Je fus élue à l'unanimité ! »

« Je suis donc arrivée au tout début, en compagnie de monsieur Claude Mathieu et de monsieur Jean-Guy Frigon, qui fut le premier président du CA. Un homme si attachant ! »

« Pour résumer, mon organisme et moi, étions bien heureux de voir une ouverture pour obtenir des changements dans le système de santé pour nos membres et bien heureux aussi d'aider au fonctionnement de CAAPSSSUL. Un rapport écrit était déposé au CA de l'AQDR qui a continué, jusqu'à ce jour, à s'intéresser à CAAP – Lanaudière et à distribuer largement ses outils promotionnels. »

Mot du président du conseil d'administration



L'année 2019-2020 marque le 25ème anniversaire de notre cher organisme CAAP – Lanaudière et pour l'occasion, il s'est refait une jeunesse! Ce fut une année de grande effervescence.

Après avoir pleuré le départ de deux de nos conseillères pour une retraite bien méritée, nous avons accueilli trois nouveaux conseillères et conseiller qui se sont montrés dynamiques et volontaires. De même, le conseil d'administration a salué l'arrivée de deux nouveaux administrateurs tout aussi engagés.

Un vent de renouveau a soufflé sur toute notre équipe qui s'en est trouvée ragaillardie et prête à faire face à nos nouveaux défis avec enthousiasme et détermination.

Notre organisme s'est vu gratifié d'un noble mandat, celui d'aider et d'accompagner les locataires de résidences pour aînés dans leur démarche pour faire respecter leurs droits reliés à leur bail. Toujours soucieux d'offrir un service empreint de professionnalisme et de compétence, nous sommes allés chercher les formations et les outils nécessaires à la mise en œuvre de ce nouveau mandat tout en maintenant un service de qualité dans l'accompagnement et l'assistance dans le régime d'examen des plaintes.

Bien évidemment, nous avons été touchés par la crise sanitaire qui frappe le monde entier. Nous sommes sensibles aux tragédies qui ont été vécues par les aînés particulièrement dans les CHSLD et nous restons vigilants pour être à l'écoute de ceux et celles qui témoignent des problèmes vécus dans notre système de santé et services sociaux. Durant la période de confinement, nous avons déployé des trésors d'ingéniosité pour continuer notre œuvre tant pour le conseil d'administration que pour le personnel qui est demeuré au service de notre clientèle et lui a apporté soutien et réconfort.

Au fil de ces pages, vous découvrirez que les plaintes que nous avons traitées sont en croissance par rapport aux années précédentes démontant qu'il reste encore beaucoup de travail pour améliorer la qualité des soins et des services. Nous nous engageons à continuer notre mission auprès de ceux et celles qui ont le courage de porter plainte de façon constructive.
Bonne lecture!

Richard Mercier
Président

Mot de la directrice

J'ai eu la chance de pouvoir consacrer de belles années au développement de cet organisme parce que je croyais et je crois encore fermement aux valeurs qui découlent de sa mission. Accompagner des personnes vulnérables afin de faire respecter leurs droits et participer à l'amélioration des services de santé a toujours été pour moi la motivation nécessaire pour réaliser ce grand défi.

Dejà 25 ans. Je profite de l'occasion pour remercier toutes les personnes qui ont donné de leur temps afin que le CAAP-Lanaudière puisse accomplir son mandat d'assistance et d'accompagnement auprès des personnes insatisfaites des services du système de santé et de services sociaux dans leur démarche de plainte.

En avril 2019, un nouveau mandat s'est ajouté à nos services, celui d'accompagner les locataires de résidences privées pour aînés dans le règlement de leur différend avec leur propriétaire concernant leur bail.

En octobre 2019, simultanément à celle de notre fédération, avait lieu notre conférence de presse pour le lancement officiel du projet pilote RPA. Entre les formations, les séances d'information et les rencontres de toutes sortes, nous avons accompagné plus de 608 personnes pour des plaintes, des plaintes médicales, des signalements et des soutiens-conseils.

En mars 2020, la pandémie nous a pris par surprise. S'est en télétravail que c'est terminé notre année financière. Cela a demandé une certaine période d'adaptation à l'équipe ainsi qu'au conseil d'administration mais nous avons réussi à répondre à la demande.

COVID-19 oblige. On se souviendra longtemps de l'année 2020....

Pour ma part, je vous adresse mon dernier mot de la directrice. Le temps est venu pour moi de changer de CAAP pour me consacrer à une retraite bien méritée.

Je souhaite longue vie au CAAP-Lanaudière. Je suis persuadée que la nouvelle directrice saura guider son équipe vers de beaux défis et que les usagers du réseau de la santé pourront compter sur cette équipe dynamique et professionnelle. J'ai passé neuf belles années au côté de personnes au grand coeur avec qui j'ai pu partager des moments forts agréables. Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du conseil d'administration du CAAP qui m'ont offert leur confiance et leur appui tout au long de ces années.

Bonne continuation!

Francine Plante

Francine Plante
Directrice générale

Les ressources humaines

L'ÉQUIPE DU CAAP - LANAUDIÈRE EST COMPOSÉE DE :

Debout de gauche à droite : Mélanie Roy-bénevole, Josée Bissonnette-directrice adjointe
Francine Plante-directrice générale, Virginie Ratelle-conseillère,
Rosaire Adam-administrateur, Richard Mercier-président,
Pierre Marchand et François de Villemure- administrateurs
Assises : Blanche Galarneau- vice-présidente, Micheline Pepin-secrétaire-trésorière

Merci à Mélanie Roy pour vos 224 h de bénévolat
Trois nouveaux employés se sont joints à l'équipe en cours d'année:
Anka Fortin-Porlier, Julie Desnoyers et Steeve Duguay.

Anka Fortin-Porlier
Conseillère

Depuis le 27 mai 2019

Julie Desnoyers
Conseillère

Depuis le 14 octobre 2019

Steeve Duguay
Conseiller

Depuis le 17 février 2020

L'équipe du CAAP- Lanaudière

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Richard Mercier, président - secteur privé, entré en fonction le 4 septembre 2012
Blanche Galarneau, vice-présidente – secteur communautaire, entrée en fonction le 19 mars 1996
Micheline Pepin, secrétaire-trésorière – secteur privé, entrée en fonction le 16 novembre 2010
Rosaire Adam, administrateur – secteur public, entré en fonction le 17 avril 2012
Pierre Marchand - secteur privé, entré en fonction le 4 juin 2019
François de Villemure - secteur privé, entré en fonction le 24 février 2020
Gilles Dumoulin, administrateur – secteur privé, du 19 février 2019 au 20 janvier 2020
Rémi Gariepy, administrateur - secteur privé, du 28 mai 2019 au 25 novembre 2019

Les membres du conseil d'administration se sont réunis lors de 9 assemblées ordinaires, une assemblée générale extraordinaire et une assemblée générale annuelle qui se sont tenues le 4 juin 2019 au local du Cercle d'or de Mascouche.

Deux membres nous ont quittés durant l'année, à savoir, monsieur Rémi Gariépy, le 25 novembre 2019 et monsieur Gilles Dumoulin, le 20 janvier 2020. Nous les remercions pour leur apport à notre organisme. Par ailleurs, nous avons eu la joie d'accueillir deux nouveaux administrateurs, monsieur Pierre Marchand, le 4 juin 2019 et monsieur François de Villemure, le 24 février 2020.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ONT CUMULÉ 240 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN PARTICIPANT À DIVERSES ACTIVITÉS :

- Assemblée générale de la FCAAP
- Participation à la Table de concertation des aînés de Lanaudière
- Participation au colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière
- Comité de travail - 25ième anniversaire du CAAP-Lanaudière
- Rencontres de travail (rapport annuel, budget, etc.)
- Participation à une conférence donnée par Me Paul Brunet (intimidation et maltraitance)
- Conférence de presse le 8 octobre à Joliette
- Entrevue à Mascouche pour le lancement de notre nouveau mandat CAAP sur le bail

Liste des formations reçues

Avril 2019 au mars 2020

Date	Formation
1er, 2 mai, 2 et 3 octobre 2019	Formation FCAAP: Régie du logement (bail) Critères et normes de certification
11 juin 2019	Exceller en service à la clientèle dans le réseau de la santé
12 juin 2019	Relation avec les médias Formation sur la maltraitance
2 octobre 2019 au 4 décembre 2019	Cours WordPress1 au Cégep régional de Lanaudière
26 novembre 2019	Formation WordPress à Québec
11 décembre 2019	Atelier de la FCAAP en visioconférence: Sémantique et étude de cas
29 janvier et 4 février 2020	Atelier de la FCAAP en visioconférence: Envisager une conciliation ou une audience devant la Régie du logement
20 mars 2020	Formation La Gestion des RH à l'ère de la pandémie Formation en ligne: Ordre des conseillers en ressources humaines agréés

Historique

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- En juin 1985, la commission Rochon énonce l'idée de la création d'un organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

- En décembre 1990, dans le document « Une réforme axée sur le citoyen » on indique que toute personne ayant eu recours à des services a le droit d'être assistée et accompagnée dans ses démarches lorsqu'il s'agit de porter plainte.

- En 1992, c'est l'adoption de la Loi sur la Santé et les Services sociaux. Afin de renforcer les droits des usagers, il y a désignation d'un organisme indépendant dans chaque région pour les assister et les accompagner dans leurs démarches.

- Dans Lanaudière, c'est à l'automne 1994 qu'une consultation est mise sur pied pour préparer l'implantation de l'organisme.

- En décembre 1994, un conseil d'administration provisoire est élu. Le 27 octobre 1995, c'est la création de C.A.A.P.S.S.S.U.L. (Corporation d'assistance et d'accompagnement aux plaintes santé et services sociaux des usagers de Lanaudière). En décembre 1998, C.A.A.P.S.S.S.U.L. devient le CAAP – Lanaudière (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Lanaudière).

- En décembre 2011, le directeur fondateur prend sa retraite et le CAAP – Lanaudière prend un nouvel envol avec l'arrivée d'une nouvelle directrice.

- En 2016, le CAAP – Lanaudière devient membre de la Fédération des CAAP.

- En 2018, nous rajeunissons notre image avec du nouveau matériel promotionnel, un nouveau logo et une nouvelle bannière.

- En 2019, suite à de longues négociations, une entente fut signée entre les CAAP et le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) en lien avec un projet-pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés (RPA) relativement aux baux.

- Fin mars 2020, comme ce fut le cas pour un très grand nombre d'organisations, la pandémie mondiale de COVID-19 nous a obligés à fermer temporairement nos portes. Mais seulement nos portes! Nous étions là pour vous, en télétravail, et nous avons continué à accompagner nos clients par courriel et par téléphone.

Le rôle et les responsabilités des CAAP

Les CAAP ont pour fonctions, sur demande, d'assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'un Centre intégré de services de santé et de services sociaux ou d'un Centre intégré universitaire de services de santé et de services sociaux ou du Protecteur des citoyens 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'usager 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'usager ainsi qu'au respect de ses droits (LSSSS, art.76.7).

Les CAAP accompagnent aussi la personne dont la plainte s'adresse à une résidence privée pour aînés, à un organisme communautaire, à une ressource en toxicomanie et jeu pathologique ou à des services préhospitaliers d'urgence. Concrètement, chaque personne qui sollicite les services d'un CAAP est accueillie chaleureusement par un conseiller qui est en mesure de donner une information exhaustive sur les droits et de soutenir la personne afin de faciliter la démarche de plainte.

Une écoute empathique, un service gratuit et confidentiel de grande qualité vous sont offerts par les conseillers des CAAP.

Tout au long des démarches entreprises pour porter plainte, l'usager peut compter sur la présence et l'appui du conseiller assigné du CAAP

Le rôle du CAAP n'est pas de traiter la plainte ou de faire de la défense de droits, mais d'aider la personne, selon sa demande, dans ses démarches visant sa plainte.

De plus, plusieurs facteurs contribuent à la création d'un lien de confiance entre l'usager et un conseiller d'un CAAP :

- La confidentialité assurée par un engagement écrit de tout le personnel;
- La liberté de confier les difficultés vécues et de partager les faits entourant la situation;
- L'ouverture à l'expression de ses émotions;
- L'assistance et l'accompagnement offerts sont personnalisés et visent d'abord et avant tout à répondre au besoin de la personne qui requiert les services du CAAP.

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 sont 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)

CAAP
SUR LE BAIL

Depuis avril 2019, les CAAP peuvent accompagner les personnes qui vivent en résidence privée pour aînés et les soutenir lorsqu'elles rencontrent des difficultés en lien avec leur bail.
Le mandat vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement (anciennement Régie du logement)

Les services offerts :

INFORMATION: individuelle et collective (conférence, séance d'information, atelier)
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT:

- Aider les locataires à mieux comprendre leur situation et les recours à leur disposition;
- Apporter l'aide pour la préparation de leur dossier (lettres, plaintes, formulaires et autres);
- Aider à bien se préparer à une éventuelle démarche de conciliation avec l'exploitant de la résidence ou son représentant;
- Assister et accompagner, le cas échéant, lors d'une rencontre avec le propriétaire ou lors d'une séance de conciliation avec le propriétaire;
- Accompagner lors d'une audition auprès de la Régie du logement.

Les services sont gratuits, confidentiels et disponibles sur tout le territoire de Lanaudière.

Le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation a mandaté les CAAP le 28 mars 2019 pour un projet pilote jusqu'au 1er avril 2022.

Lanaudière

Portrait de la région de Lanaudière

MRC	Nombre d'habitants	Nombre de municipalités
D'Autray	43 373	15
Joliette	69 536	10
L'Assomption	127 965	6
Matawinie	52 296	16
Les Moulins	167 662	2
Montcalm	56 663	10

Depuis les dernières modifications à nos règlements généraux en juin 2019, on peut lire à l'article 6 :

ARTICLE 6 LES MEMBRES

Article 6.1 Définition

La corporation a deux catégories de membres : les membres individuelles et les membres corporatifs.

Pour l'année 2019-2020, le CAAP – Lanaudière comptait 110 membres.

- Nos membres sont répartis dans 6 MRC, soit Joliette, L'Assomption, Montcalm, D'Autray, Matawinie et Les Moulins.
- La MRC Les Moulins demeure la plus populeuse avec 167 662 habitants.
- La région comprend 59 municipalités, 9 députés provinciaux et 5 députés fédéraux.

(source: Bellehumeur, Patrick. Combien serons-nous en 2030? Projection de la population de Lanaudière et de ses MRC, Joliette, Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, janvier 2020)

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
- 14 centres d'hébergement – CHSLD
- 23 CLSC
- 9 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 jeunesse/Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
- 5 centres de services ambulatoires en santé mentale
- 1 service de sages-femmes
- 111 résidences privées pour aînés (RPA)
- Plusieurs cliniques médicales
- 186 organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux par le programme PSOC
- 2 groupes de médecine de famille universitaire - GMF-U
- 23 groupes de médecine familiale-GMF

AUSSI :

Selon le CISSS de Lanaudière, à la fin de l'année financière 2018-2019, 82 % de la population lanaudoise avait accès à un médecin de famille.

(Source : CISSS de Lanaudière et Ministère de la santé et des services sociaux du Québec)

Réalisations 2019-2020

NOS SÉANCES D'INFORMATION DU 1ER AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Date	Endroit	Organisme	Nombre de personne
17/04/20	Sainte-Mélanie	AQDR Brandon	33
26/06/19	Joliette	Maison Populaire	18
20/08/19	Saint-Esprit	Centre de formation Saint-Esprit (P.A.B.)	12
03/10/19	Mascouche	FADOQ Le Cercle d'Or de Mascouche	15
18/10/19	Repentigny	AQDR L'Assomption	33
06/11/19	Repentigny	Groupe d'entraide MPOC	31
13/11/19	Saint-Esprit	Table de concertation en soutien à domicile	20
14/11/19	Joliette	Formation Droits et recours en santé mentale	11
04/12/19	Saint-Liguori	Table de concertation des aînés de Lanaudière	13
12/12/19	Joliette	Formation Droits et recours en santé mentale	11
14/01/20	Joliette	Orignal tatoué - Café de rue	5
23/01/20	Mascouche	ECOL (anglophone)	12
06/02/20	Mascouche	Réseau des proches aidants	8
25/02/20	Rawdon	ECOL (anglophone)	9
06/03/20	Repentigny	Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière	17
			TOTAL 248

D'avril 2019 à mars 2020 nous avons donné 15 séances d'information et rencontré 248 personnes.

OUTILS PROMOTIONNELS DISTRIBUÉS D'AVRIL 2019 À MARS 2020

OUTILS PROMOTIONNELS	NOMBRES
Dépliants	8 412
Dépliants anglais	48
Encarts Régime d'examen des plaintes	704
Pochettes promotionnelles, stylos, Blocs notes, etc	404
Pochettes promotionnelles, stylos, Blocs notes, etc anglais	21
TOTAL	**9589**

OUTILS PROMOTIONNELS RPA	NOMBRES
Encarts CAAP sur le Bail	704
Manuel Être locataire dans une RPA	192
Manuel Signer un bail dans une RPA 1	91
TOTAL	**1 087**

Réalisations 2019-2020

VISIBILITÉ

Les coordonnées du CAAP – Lanaudière et la description des services offerts sont parues dans différents bottins et sites WEB. Par exemple :

- Bottin des organismes communautaires du député fédéral de Joliette
- Site web de la municipalité de Saint-Jacques
- Site web de L'Appui pour les proches aidants de Lanaudière
- Guide d'information sur les services aux personnes aînées en milieu rural
- Bottin de ressources des Services de crise de Lanaudière
- Bottin des organismes
- Guide du gouvernement du Québec sur les baux dans les RPA

MÉDIAS ET AUTRES

- Le 8 octobre, a eu lieu une conférence de presse pour le lancement de notre nouveau mandat CAAP sur le bail. Étaient présents des représentants de CRTB TV, Radio O 103,5, Action de Joliette, Radio CFNJ LanauWEB et TVRM
- Le 9 octobre 2019, notre directrice générale et notre président accordaient une entrevue à la Revue de Terrebonne
- Des articles sont parus dans la revue de la FADOQ, Le Cercle d'Or de Mascouche
- Le CAAP-Lanaudière est membre de Radio Nord-Joli (CFNJ) et a diffusé 2 messages
- Notre directrice générale a donné des entrevues radiophoniques à CFNJ et Radio O103,5

Activités de promotion

LE CAAP A PARTICIPÉ À DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS :

Entrevue avec M. Gilles Fontaine de la Revue de Terrebonne

Séance d'information pour l'AQDR de l'Assomption

Conférence de Me Paul Brunet CPM présentée par CDU/AQDR

Médias sociaux

MÉDIAS SOCIAUX

Les usagers et la population en général peuvent échanger avec l'équipe du CAAP – Lanaudière sur notre page Facebook et aussi y suivre l'actualité.

Notre page Facebook compte à ce jour 303 personnes ou organismes qui y sont abonnés et génèrent de nombreux partages et commentaires.

SITE WEB

Les usagers peuvent également nous contacter par le biais de notre site web. On y trouve des informations sur le processus de démarche de plainte et les services offerts par le CAAP – Lanaudière.

Nous vous invitons à le consulter au www.caaplanaudiere.com

Relations avec les acteurs du réseau

RENCONTRES

Nous avons eu le plaisir de rencontrer :

- Isabelle Durocher, commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Lanaudière
- Amélie Pelland de l'organisme Action Logement Lanaudière
- Ginette Gagnon, organisatrice communautaire
- Brigitte Rhéaume de la Table de concertation des aînés
- Bruno Lamare de Pleins Droits Lanaudière

REPRÉSENTATION

- AGA de Pleins Droits de Lanaudière
- AGA du Centre Régional de Formation de Lanaudière

ADHÉSION

Le CAAP – Lanaudière est membre des organismes suivants :

- Centre régional de formation de Lanaudière (CRFL)
- Centre de prévention du suicide (CPSL) de Lanaudière
- Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière
- CFNJ radio communautaire

Relations avec les acteurs du réseau

PARTICIPATION

- Colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière
- Comité local de la lutte à la maltraitance de la MRC de Joliette envers les personnes aînées – comité bientraitance
- Conférence de Mme Sonia Lupien « Quand le mammouth entre au travail » dans le cadre d'un déjeuner-conférence organisé par Les Matinées lanaudoises
- Conférence de M. Claude-Michel Gagnon « Favoriser le mieux-être dans son milieu de travail»

Conférence de Me Paul Brunet « Faire respecter le droit et la dignité des aînés »

AGA du centre régional de formation de Lanaudière

Vie fédérative

PARTICIPATION

La Fédération a pour mission de faire connaître le mandat des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), de les soutenir dans le déploiement de leur mission, de susciter le partage et la concertation entre ses membres et d'agir comme porte-parole pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs. La FCAAP est à l'écoute de ses membres afin de répondre à leurs besoins et assurer la promotion de leurs intérêts. Elle regroupe quatorze (14) des seize (16) CAAP, répartis dans les régions socio sanitaires du Québec.

- Assemblée générale de la Fédération des CAAP, à Québec, 11 et 12 juin 2019
- Formation Exceller en service à la clientèle dans le milieu de la santé et des services sociaux
- Atelier de groupe pour les administateurs, les conseillers et les adjointes administratives
- Formation Relations avec les médias pour les directeurs généraux
- Formation sur la maltraitance pour les conseillers
- 1er et 2 mai 2019, formation dans le cadre du projet-pilote CAAP sur le Bail
- Plusieurs réunions des directeurs généraux par visioconférence
- Réunions de travail des directeurs généraux des CAAP, 22 et 23 octobre 2019 à Québec

RENCONTRE ANNUELLE

AGA de la FCAAP 2019

Démarche de plainte

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Plainte concernant les CH, les CLSC, les CHSLD publics, les centres d'hébergement privés conventionnés, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les centres de réadaptation, les centres jeunesse.

Plainte concernant un service ambulancier, une résidence privée pour personnes âgées, un centre d'hébergement privé autofinancé, une ressource d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique, un organisme communautaire.

PREMIER RECOURS
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

AUCUNE PRESCRIPTION

DÉLAI: 45 jours

DEUXIÈME RECOURS
Protecteur du citoyen

PRESCRIPTION: 2 ANS

DÉLAI: Aucun

Démarche de plainte

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Plainte concernant
un médecin, un dentiste,
un pharmacien
ou un résident.

PREMIER RECOURS
Médecin examinateur

DÉLAI: 45 jours

DEUXIÈME RECOURS
Comité de révision

PRESCRIPTION: 60 JOURS

DÉLAI: 60 jours

CMDP - Conseil des médecins,
dentistes et pharmaciens;
question d'ordre disciplinaire;
suivi tous les 60 jours.

Les services rendus

Les services

À la demande d'un usager, le CAAP – Lanaudière peut :

- lui rendre le régime d'examen des plaintes accessible,
- le supporter et le conseiller,
- l'informer et le diriger selon ses besoins,
- l'écouter et cerner avec lui l'objet de la plainte,
- l'informer sur ses droits, les enjeux, les articles de loi, les recours possibles et sur la procédure d'examen des plaintes,
- l'aider à préparer son dossier et, au besoin, rédiger sa plainte,
- l'assister tout au long de sa démarche,
- l'accompagner lorsqu'il présente ses observations durant les rencontres physiques et les conversations téléphoniques.

Au sein du régime d'examen des plaintes, le CAAP donne une crédibilité à la plainte et la rend plus conforme en vertu du processus de traitement des plaintes.

En utilisant les services du CAAP, vous aiderez à faciliter le traitement de votre plainte, à la conciliation entre vous et le dispensateur de service, en plus de faire en sorte que vos attentes soient claires, concises et précises.

Plusieurs autres ressources peuvent vous aider dans vos démarches de plainte, mais contrairement à eux, le CAAP vous accompagnera du début à la fin de votre démarche, et ce, jusqu'en deuxième recours.

De plus, le CAAP peut faire, au besoin, une demande d'intervention auprès de la commissaire s'il considère que la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs usagers est en danger.

Les droits des usagers

TOUTE PERSONNE QUI UTILISE DES SERVICES DE SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX A LE DROIT SELON LA LSSSS :

- D'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu (art. 4) ;
- 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. 5) ;
- De choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux (art. 6) ;
- De recevoir les soins que requiert son état (art. 7) ;
- 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 la cadre de la prestation des soins et des services (art. 8) ;
- De donner ou de refuser son consentement à des soins (art. 9) ;
- De participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (art. 10) ;
- D'être accompagnée et assistée pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche relative à un service (art. 11) ;
- D'être représentée (art. 12) ;
- D'être hébergée selon ce que requiert son état de santé (art. 14) ;
- De recevoir, lorsqu'elle est d'expression anglaise, des services de santé et des services sociaux en langue anglaise (art. 15) ;
- D'exercer un recours (art. 16) ;
- De porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes (art. 34, 44, 45, 53, 60 et les articles 7 et 8 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux) ;
- D'accéder à son dossier (inclus le droit de demande de rectification) et à sa confidentialité (art. 17 à 28) ;
- De recevoir des soins de fin de vie (Loi concernant les soins de fin de vie).

Description des services

INFORMATION/CONSEIL

Objectif général

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

Objectif spécifique

- Orienter le client vers la bonne ressource.

ASSISTANCE / RÉCEPTION DE LA DEMANDE

Objectif général

- Cerner la demande d'un client désirant porter plainte, et ce, conformément au mandat et aux responsabilités d'assistance confiés aux organismes communautaires désignés.

Objectif spécifique

- Clarifier la demande.
- Transmettre l'information pertinente.

Démarche de plainte

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le client, son représentant, un tiers ou le résident, 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 ainés.

Sur demande, assister et accompagner le client avant, pendant et après le dépôt de sa plainte auprès du commissaire, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du comité de révision ou du CMDP.

Démarche de soutien-conseil

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, à son représentant, à un tiers ou à un résident.

Par exemple, il peut s'agir d'une demande d'accès à l'information pour obtenir une copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout d'information au dossier. 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.

Il se peut également qu'une demande d'intercession soit faite dans le cadre de cette démarche, ce qui permettra de faciliter la liaison entre le client et l'instance concernée.

Démarche de signalement (demande d'intervention)

Le signalement réfère à l'assistance offerte au client dans le cadre d'une demande effectuée afin d'obtenir l'intervention du commissaire ou du Protecteur du citoyen « sans qu'il y ait dépôt de plainte » et a pour but de protéger la ou les personnes dont les droits pourraient être lésés. Le signalement peut être effectué par le client, le CAAP ou un tiers et permet, sauf dans des cas spécifiques, de préserver l'identité de la ou des personnes ayant adressé une telle demande auprès des instances concernées.

Tout citoyen témoin d'une situation qui, selon lui, 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.

Portrait global de la clientèle et des services

COMPARATIVEMENT À 2018-2019 :

1 416 personnes
(927 personnes en 2018-2019)

CLIENTÈLE : augmentation de 53 %

608 demandes de services
(529 demandes en 2018-2019)

SERVICES : augmentation de 15 %

réparties de la façon suivante :
- + 10 % de demandes de plaintes
- + 46 % de demandes de soutien et conseil

PORTRAIT DES PERSONNES QUI ONT REÇU DES SERVICES

Clientèle	2018-2019	2019-2020	Répartition en 2019-2020
Individuelle	817	1140	80 %
Collective/groupe	110	276	20 %
TOTAL	**927**	**1416**	**100 %**

80 % de la clientèle reçoit un service individualisé et 20 % de notre clientèle participe à des activités de groupe : séances d'information ou conférences.

Types de services rendus pour le total des 2 mandats

Types de services	2018-2019	2019-2020 TOTAL	Répartition en 2019-2020
INFORMATION			
Information-conseil	288	532	46 %
Information collective	9	15	1 %
Sous-total	**297**	**547**	**47 %**
ASSISTANCE			
Soutien et conseil	78	114	10 %
Signalement/ Demande d'intervention	4	1	0 %
Démarche de plainte	447	493	43 %
Sous-total	**529**	**608**	**53 %**
TOTAL	**826**	**1155**	**100 %**

2 séances d'information étaient prévues et ont dû être annulées à cause de la pandémie.

La clientèle

STATUT DES PERSONNES SELON LES CATÉGORIES

Statut	2018-2019	2019-2020 LSSSS	2019-2020 RPA	2019-2020 Total	Répartition en 2019-2020
Usagères et Usagers	376	384	0	384	63%
Résidentes et résidents	18	0	57	57	9%
Représentant(e)s Désigné(e)s	18	13	11	24	4%
Représentant(e)s Présumé(e)s	113	103	6	109	18%
Tiers	4	27	7	34	6%
Total :	**529**	**527**	**81**	**608**	**100%**

- La présentation des personnes est répartie en 2019-2020 selon les catégories de clientèle suivantes :
- Usager du réseau de la santé et des services sociaux (Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).
- Locataire de résidence privée pour aînés (RPA) selon la certification et/ou le bail.

GROUPES D'ÂGE DES PERSONNES SELON LES CATÉGORIE

Groupe d'âge	2018-2019	2019-2020 LSSSS	2019-2020 RPA	2019-2020 Total	2019-2020 INF. IND.	Répartition en 2019-2020
0-17 ans	37	52	4	2	58	5%
18-34 ans	101	39	0	52	91	8%
35-54 ans	263	165	7	178	350	31%
55-69 ans	326	139	27	183	349	31%
70 et plus	200	132	43	117	292	26%
Total	**927**	**527**	**81**	**532**	**1140**	**100%**

- 57 % de notre clientèle a plus de 55 ans.
- Augmentation de tous les groupes d'âge sauf le groupe de 18 à 34 ans.

La clientèle et les membres par MRC

PROVENANCE DES PERSONNES PAR MRC ET PAR CATÉGORIES

Provenance par MRC	2018-2019	2019-2020 LSSSS	RPA	SERV. INF.	Total	Répartition en 2019-2020
D'Autray	65	47	3	36	86	8%
Hors région	66	63	6	49	118	10%
Joliette	234	98	33	164	295	26%
L'Assomption	179	126	17	94	237	21%
Les Moulins	188	111	19	96	226	20%
Matawinie	96	44	0	62	106	9%
Montcalm	99	38	3	31	72	6%
Total	**927**	**527**	**81**	**532**	**1140**	**100%**

- Hausse de la clientèle dans toutes les MRC sauf Montcalm

Membres 2019-2020
Statut: 108 individuels et 2 corporatifs

D'Autray	3	3%
Joliette	12	11%
L'Assomption	6	5%
Matawinie	4	4%
Montcalm	1	1%
Les Moulins	84	76%
Total	**110**	**100%**

- La MRC Les Moulins compte le plus grand nombre de nos membres.

Services: 1155 services livrés
Augmentation de 40 %

Répartition des services selon les démarches et les secteurs en 2019-2020

	LSSSS	RPA		Total
INFORMATION		**Certification**	**Bail**	
Individuelle	510	3	19	532
Collective	15	-	-	15
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT				
Plaintes	469	24	-	493
Soutien et conseil	57	28	29	114
Signalements	1	-	-	1
TOTAL	**1052**	**55**	**48**	**1155**

Normes et critères visés du Reglèment sur les conditions d'obtention d'un certficat de conformité et les normes d'exploitation en RPA	2019-2020					2018-2019		
	Plainte	Soutien conseil	Total	proportion	% par assistance (81)	Total	proportion	% par assistance (25)
Bail / Accueil	1	35	36	41%	44%	2	5%	8%
Encadrement clinique	3	1	4	5%	5%	4	10%	16%
Formation et éthique	2		2	2%	2%	2	5%	8%
Obligation administrative et légale	4	4	8	9%	10%	8	20%	32%
Personnel requis	4	2	6	7%	7%	1	2%	4%
Qualité de vie	10	3	13	15%	16%	11	27%	44%
Relations interpersonnelles	5	2	7	8%	9%	3	7%	12%
Sécurité des résidents	7	4	11	13%	14%	10	24%	40%
Total	36	51	87	100%		41	100%	

Service d'assistance et d'accompagnement

Droits visés pour les plaintes et les signalements en santé et services sociaux	Plainte	Plainte médicale	Signalement	Total	Proportion 2019-2020	% par assistance (494)	Proportion 2018-2019	%par assistance (435)
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles(article 4)	14	7		21	3%	4%	5%	7%
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	104	67		171	28%	35%	24%	32%
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	1	1		2	0%	0%	0%	1%
Droit d'exercer un recours (article 16)				0	0%	0%	0%	0%
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	1	1		2	0%	0%	0%	0%
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	8	14		22	4%	4%	6%	7%
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	13	3		16	3%	3%	3%	3%
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	4	2		6	1%	1%	1%	1%
Droit de participer à toute décision (article 10)	9	10		19	3%	4%	2%	3%
Droit de porter plainte(article 34,44,45,53 et 60)	2		1	3	0%	1%	1%	1%
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	178	118		296	49%	60%	49%	66%
Droit de recevoir des services en anglais (article 15)	1			1	0%	0%	0%	0%
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	12	27		39	6%	8%	8%	10%
Droit à l' hébergement (article 14)	1	1		2	0%	0%	0%	1%
Loi concernant les soins de fin de vie	1	1		2	0%	0%		
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure....	3			3	0%	1%	1%	1%
Total	**352**	**252**	**1**	**605**	**100%**		**100%**	

Soutien et conseil : 114 démarches, 85 en santé et services sociaux et 29 en RPA

Droits visés pour les 85 démarches en soutien et conseil en santé et services sociaux

Types de services	LSSSS	Certification	Total	répartition en %
Demande complémentaire à la conclusion de la plainte	2	-	2	2 %
Droit d'accès à l'information	20	19	39	46 %
Droit d'accès à un autre recours	2	4	6	7 %
Droit d'accès à un service	11	2	13	15 %
Autres demandes	11	3	14	17 %
Demande d'intercession auprès d'un commissaire	7	-	7	8 %
Maltraitance	4	-	4	5 %
TOTAL	**57**	**28**	**85**	**100 %**

Motifs des 22 demandes d'information individuelle et 29 démarches de soutien conseil concernant le bail en RPA en 2019-2020

MOTIFS	INFORMATION ET SOUTIEN-CONSEIL	RÉPARTITION EN%
Coût du loyer	13	21 %
Coût des services	12	19 %
Autres coûts	5	8 %
Éviction	2	3 %
Résiliation	16	25 %
Règlement interne	2	3 %
Autres (COVID-19 et autres)	13	21 %
TOTAL	**63**	**100 %**

Une demande peut contenir plus d'un motif. 55 % des démarches de soutien et conseil sont traitées en entente entre les parties, c'est-à-dire entre la personne locataire (ou son représentant ou un tiers) et l'exploitant de la RPA.

RÉPARTITION DE RÉFÉRENCES DES PERSONNES QUI ONT FAIT APPEL À NOS SERVICES

Clientèle référée par:	LSSSS	RPA	Information	Total	
Acteur du régime	242	5	122	369	32%
Partenaire	137	50	180	367	32%
Population	39	9	52	100	9%
Promotion	109	17	178	304	27%
Total	**527**	**81**	**532**	**1140**	**100%**

Les plaintes

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

1. Objet de la plainte :

Un homme se présente à l'hôpital suite à un accident de motoneige. Il est vu par un urgentologue qui lui fait des points de rapprochement au menton, lui donne une prescription d'anti-inflammatoires et lui prescrit un congé de travail de 4 jours. Puis, sans lui faire d'autres examens, il lui donne son congé de l'hôpital après seulement 1h45. Le lendemain, toujours en grande douleur, l'usager décide de se rendre au bureau de son médecin de famille qui lui fait passer un scan cérébral et des radiographies et découvre qu'il a une fracture au poignet, 12 fractures au visage ainsi qu'un traumatisme crânien.

Résultats attendus :

Le plaignant demande que l'urgentologue soit rencontré et sensibilisé sur sa négligence et son manque de professionnalisme dans son dossier. Il demande aussi que l'urgentologue refasse ses classes, en ce qui a trait au protocole de prise en charge, et qu'il soit supervisé pour éviter que de telles erreurs se reproduisent.

Suite à son enquête, le médecin examinateur recommande à l'urgentologue une révision de la littérature au sujet des commotions cérébrales. Il demande également qu'une présentation soit faite aux membres du département de l'urgence sur les causes, les symptômes, l'évolution et la prise en charge. Finalement, il recommande que des lignes directrices spécifiques soient élaborées pour l'évaluation et la prise en charge des traumatismes crâniens associés à un casque brisé et que ces lignes directrices soient soumises aux membres du département de l'urgence.

2. Objet de la plainte :

Une dame atteinte de la maladie d'Alzheimer et présentant des difficultés sévères de comportement est dirigée, en transit, vers un CHSLD qui n'est pas habitué à encadrer des comportements d'une telle intensité. Les problèmes comportementaux de l'usagère sont exacerbés et les interventions pour calmer l'usagère sont musclées. La famille de l'usagère porte plainte voyant dans le comportement des intervenants de la maltraitance.

Le cas se rend au bureau du Protecteur du citoyen qui fait enquête et découvre, d'une part, que le personnel du CHSLD n'était pas équipé et formé pour recevoir et bien encadrer une personne présentant une telle problématique et, d'autre part, le personnel du CHSLD ne suivait pas les consignes données par les différents intervenants au dossier de l'usagère. Le Protecteur du citoyen émet des recommandations tant pour le CISSS que pour le CHSLD:

- Préciser les critères d'admission pour le CHSLD;
- Ne pas orienter des personnes avec ce type de problématique dans ce CHSLD;
- S'assurer un arrimage efficace entre les services de première ligne et de deuxième ligne;
- S'assurer un transfert d'informations rigoureux entre les établissements;
- S'assurer que l'approche spécifique décrite au dossier de l'usager est connue et appliquée par le personnel.

3. Objet de la plainte :

- Une dame reçoit les services d'un CLSC pour l'assister dans son hygiène corporelle. Depuis quelque temps, il arrive que les intervenants ne se présentent pas à leur rendez-vous, et ce, sans même aviser l'usagère. Cette dernière porte plainte et demande que les services soient donnés de façon régulière.

Après enquête, la commissaire recommande à la direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées:

- De revoir en profondeur l'organisation et la planification des soins d'hygiène pour la clientèle du CLSC;
- De mettre en place des mesures efficaces et pérennes pour s'assurer d'une accessibilité optimale, d'une stabilité de ressource et d'une communication efficace avec la clientèle.

4. Objet de la plainte :
CAAP sur le bail

Une dame signe pour sa mère un bail d'un mois dans une résidence privée pour aînés. Cependant, sa mère a dû être hospitalisée quelques jours avant la date prévue pour l'emménagement dans la résidence. La facture du montant complet du loyer a été réclamée à la fille de la locataire.

Celle-ci est venue nous consulter, car elle refusait de payer le mois de loyer complet alors que sa mère n'a jamais mis les pieds à la résidence. Nous avons accompagné la représentante dans une rencontre avec la responsable de la résidence pour négocier le loyer à payer. Finalement, une entente a été conclue entre les deux parties et la représentante de la locataire a payé seulement 25% de la facture.

Évaluation de nos services

SUITE À UNE DÉMARCHE DE PLAINTE	Totalement d'accord	d'accord	En désaccord	Totalement en désaccord	Ne sait pas Ne s'applique pas
1. On m'a traité avec courtoisie et respect	40	1	0	0	0
2. On m'a informé d'une manière adéquate sur les mécanismes de traitement des plaintes et sur la démarche à suivre	38	3	0	0	0
3. J'ai reçu le support nécessaire à la formulation de ma plainte	39	2	0	0	0
4. On m'a aidé à clarifier la situation, à élaborer mes objets de plainte et à déterminer mes attentes	36	5	0	0	0
5. Les documents pertinents ont été préparés convenablement	38	2	0	0	1
6. On m'a assisté adéquatement tout au long de ma démarche	39	1	1	0	0
7. J'ai bénéficié d'une écoute de qualité	39	2	0	0	0
8. Ma demande a été traitée avec discrétion et de manière confidentielle	41	0	0	0	0
9. Conseilleriez-vous aux gens de votre entourage à faire appel aux services du CAAP – Lanaudière ?	38	2	1	0	0

41 formulaires reçus – 2019-2020

COMMENTAIRES DES USAGERS

- « Madame Bissonnette m'a très bien reçue et écoutée. »
- « C'est un bon service, qui donne un bon service aux gens qui ont été maltraités. »
- « Très bien aidé à rédiger la lettre pour faire une plainte. Un grand merci pour votre soutien, votre compréhension et votre confiance. Vous m'avez donné un grand support. »
- « Les options et démarches ont été clairement expliquées. »
- « Des services exceptionnels que je ne savais pas avoir besoin dans une résidence pour personnes âgées. »
- « Je ne pouvais pas recevoir un meilleur service, j'en suis enchanté et je veux témoigner toute ma gratitude à madame Bissonnette pour son professionnalisme et sa très grande coopération. »
- « Nous avons agréablement constaté que notre démarche a été accueillie avec empathie. L'écoute fut partiale et active. Nous avions le sentiment que nous étions importants. Nous avons eu toujours l'impression d'être compris. Les conseils pour la rédaction ont été précis et judicieux. Merci! »
- « Très bon service mis à la disposition, étant moi-même dans l'inconnu du fonctionnement du service du CAAP-Lanaudière, l'agente qui a supervisé mon dossier a été humaine, discrète, tout en étant présente à chaque fois que j'ai eu besoin d'aide, ou de réponse à mes questions du début à la fin j'ai été très bien accompagnée. »

Évaluation de nos services

D'AVRIL 2019 À MARS 2020 SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION	Totalement d'accord	d'accord	En désaccord	Totalement en désaccord	Ne sait pas Ne s'applique pas
1. Les informations transmises sont de qualité	142	15	1	0	0
2. Les informations transmises m'ont été utiles	126	23	1	0	0
3. La présentation était claire et compréhensible	138	18	3	0	0
4. J'ai pu m'exprimer et poser toutes les questions que je désirais	125	20	2	0	0
5. J'ai apprécié le contenu de la présentation	139	19	0	1	2
6. Les animatrices ont fait du bon travail	146	10	1	0	0
7. Je recommanderais à d'autres personnes d'y assister	140	14	2	0	0

Je connaissais le processus de traitement d'une plainte	**Oui : 38**	**Non : 78**
Je connaissais le CAAP - Lanaudière	**Oui : 43**	**Non : 89**

COMMENTAIRES SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION

- « Merci, très bonne conférence. On devrait toujours avoir des gens comme vous, les gens seraient mieux informés.»
- « Je suis heureuse que la CAAP existe. Je vous dis bravo et je vous souhaite longue vie!»
- « J'ai trouvé rassurant de voir qu'il existe un organisme comme vous! Très belle présentation, intéressante et dynamique. On devrait parler plus de vous! Merci beaucoup!
- « Merci pour la présentation très intéressante. Cela m'a encouragée à faire appel à vos services pour un évènement qui m'est arrivé il y a quelques années. »
- « Pour avoir déjà vu une présentation, je trouve qu'il y a une belle amélioration. Vous connaissez bien votre contenu, vous êtes en confiance face au contenu que vous avez à transmettre. Bravo!
- « Nous n'étions pas au courant du CAAP. Nous sommes impressionnés des dames qui présentaient les choses. Elles sont très bonnes et précises. Nous ignorions que le service existait, nous sommes très satisfaits de notre après-midi. Merci pour tout. »
- « It was very much appreciated that this workshop was given in english with all the documentation translated.»
- « Super, leurs explications étaient très claires. Elles ont répondu à toutes mes questions. »

Assemblée générale annuelle 2018-2019

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2018-2019

Conférence de Dre Christiane Laberge
Lors de notre assemblée générale annuelle, le conseil d'administration et l'équipe du CAAP-Lanaudière avons eu le plaisir et l'honneur de recevoir la Dre Christiane Laberge à titre de conférencière. Excellente communicatrice, Dre Laberge, connue pour ses chroniques et participations dans des émissions de différents médias, nous a donné plusieurs conseils pour nous aider à atteindre et maintenir une bonne santé physique et mentale.

Elle nous a parlé d'une panoplie de petits gestes simples qui s'inscrivent au quotidien et qui aident à améliorer notre qualité de vie. Dans une présentation dynamique et accessible, elle a passé en revue toutes les étapes d'une journée; depuis les raideurs ressenties dans nos articulations au lever, jusqu'aux problèmes d'endormissement et de sommeil, en passant par un bon équilibre dans l'assiette d'un repas copieux au dîner et d'un repas plus léger au souper. Elle nous a rappelé l'importance de l'exercice, les bienfaits de la méditation et de la sieste, la nécessité de maintenir une bonne posture.

Au fur et à mesure de sa présentation, elle a également passé en revue les malaises qui peuvent nous inquiéter et la façon d'en éloigner le spectre. Elle nous a expliqué la différence entre arthrose et arthrite, nous a donné le bon moment de la journée pour prendre sa pression artérielle, nous a dit comment reconnaître les signes d'un AVC, nous a parlé des facteurs de risque des maladies cardiaques et nous a mis en garde contre les symptômes de la dépression et de l'anxiété.

Consciente de l'enjeu du vieillissement de la population, elle a porté attention aux problématiques particulières aux aînés tout en nous rappelant le danger de tomber dans le panneau de l'âgisme. Elle a abordé le sujet délicat des soins de fin de vie en nous invitant à informer nos proches de nos désirs liés à ceux-ci.

Bref, ce fut une conférence fort instructive où chacun a pu trouver son intérêt et la Dre Laberge nous l'a livrée avec beaucoup de générosité, de chaleur et de simplicité.

Remerciements

Le conseil d'administration et l'équipe du CAAP-Lanaudière tiennent à remercier toutes les personnes qui se sont déplacées pour assister à notre Assemblée générale annuelle 2018-2019.

Nous désirons souligner l'appui financier de nos bailleurs de fonds, le Ministère de la santé et des services sociaux par l'entremise du programme de soutien aux organismes communautaires et le Ministère des affaires municipales et d'habitation pour notre projet-pilote CAAP sur le bail.

Notes

Notes

Notes

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Lanaudière

1446 rue de Lanaudière, Joliette, QC J6E 3P2

Téléphone : 450 759.7700 / Sans frais : 1 800 882.5622

Télécopieur : 450 759.5678 / Courriel: caaplanaudiere@qc.aira.com

www.caaplanaudiere.com