

**L'usager, notre
raison d'être!**

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Jamésie/Nord-du-Québec

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
2019-2020**

Table des matières

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	5
2.1 Les coordonnées / L'accessibilité aux locaux.....	5
2.2 Historique	5
3. NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	6
3.1 Les membres du conseil d'administration – leurs rôles :.....	6
3.2 Composition, fonction et représentation du conseil d'administration.....	6
3.3 Les réunions du conseil d'administration.....	6
3.4 L'assemblée générale annuelle 2019	6
3.5 Les membres de l'organisme.....	7
3.6 Les ressources humaines	7
3.7 Les politiques de l'organisme.....	7
4. L'ASSISTANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT	7
4.1 Le mandat	7
4.2 Les principes directeurs	7
4.3 Les champs d'intervention	8
5. NOS ACTIVITÉS	8
5.1 Visibilité.....	8
5.2 Promotion dans les médias	9
5.3 Promotion en collaboration avec les organismes de la région.....	9
5.4 Projets spéciaux.....	10
5.4.1 Tournée « Bientraitance »	10
5.4.2 Campagne sur les droits.....	10
5.4.3 25 ^e anniversaire	11
5.4.4 Projet étudiant.....	11
5.5 Promotion sur le web	11
6. ACTIVITÉS DE CONCERTATION	11
6.1 Collaboration avec le milieu politique	12
6.2 Activité de mobilisation/Implication citoyenne.....	12
7. ACTIVITÉS DE FORMATION	14
7.1 Nous sommes membres de :	15
8. FCAAP	15

9. SERVICES OFFERTS	17
9.1 Identification des appelants	17
9.2 Les services rendus	19
9.3 Les organismes visés au cours des 2 dernières années	19
9.4 Les objets de plainte	20
9.5 Le recours utilisé	20
9.6 Le statut des plaintes reçues en cours d’année	20
9.7 Les représailles	21
9.8 Les motifs d’abandon des plaintes	21
9.9 Lieux des rencontres	21
9.10 Résultats obtenus	22
9.11 L’évaluation de nos services	22
9.12 Comparatif des services offerts au cours des 8 dernières années	24
PARTIE II – PROJET PILOTE MAMH	25
10. Le mandat	26
10.1 Les services offerts.....	26
10.2 Les attentes de la ministre au cours de la 1 ^{ere} année du projet.....	26
10.3 Les activités de formation du personnel.....	26
10.4 Les activités de promotion du projet pilote.....	27
10.5 La clientèle.....	27
10.6 Les services.....	28
11. MOT DE LA DIRECTION	29

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Mesdames et Messieurs bonsoir,

Je suis très heureuse de vous accueillir à la 26^e assemblée générale annuelle du Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes – Nord-du-Québec (Jamésie). Dans quelques instants, nous vous ferons la présentation de notre beau rapport d'activités pour l'année 2019-2020, mais avant tout, je veux vous présenter les principes directeurs qui guident les actions des administrateurs ainsi que des employés du CAAP. Nous appliquons les principes de respect des personnes, de leur autonomie et de leur compétence, de la confidentialité, de la gratuité, de l'accessibilité et de la qualité des services offerts.

Les administrateurs du CAAP ont, tout au long de l'année, orienté leurs prises de décisions en fonction de fournir un service de qualité à l'utilisateur tout en s'assurant d'augmenter la visibilité du CAAP ainsi que la compréhension de ses mandats auprès des citoyens.

Au cours de la dernière année, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 9 reprises. À cela s'ajoutent plusieurs rencontres entre la direction et la présidence ainsi que plusieurs consultations tenues par courrier électronique.

Le comité ressources humaines a tenu 5 rencontres afin de revoir et adopter une nouvelle politique de conditions de travail du personnel. Nous trouvons important d'améliorer les conditions de travail afin de mieux répondre aux besoins de conciliation travail-famille exprimés par nos employées. L'année 2020-2021 nous en démontrera largement le besoin d'ailleurs.

Nous sommes fiers d'avoir adopté la 1^{re} politique de reconnaissance et de valorisation des ressources humaines pour le personnel ainsi que les bénévoles du CAAP.

Les règlements généraux ont aussi été revus et adoptés par l'Assemblée générale annuelle et extraordinaire. Nous avons également collaboré à la planification stratégique de la FCAAP.

J'ai moi-même participé à 4 formations bien enrichissantes, les voici :

- La gouvernance stratégique
- Attirer et fidéliser des employés
- Communication interculturelle et intergénérationnelle dans les organisations
- Le travail d'équipe et les types de personnalités

Bien qu'il soit toujours agréable de se retrouver pour les réunions, je tiens tout de même à remercier les administrateurs pour leur participation bénévole tout au long de l'année! Ils donnent plusieurs heures de leur précieux temps afin de s'assurer du bon déploiement de nos mandats dans la région et c'est très important et apprécié!

La fin de la présente année financière nous a amenés à devoir composer avec une situation bien particulière! Le COVID – 19, nous avons confiance que nos employées déploieront toutes les énergies nécessaires pour surmonter les difficultés et maintenir des services de qualité aux usagers.

Je tiens à souligner le travail de Sylvie et de son équipe Marilyn et Mélissa qui ont su faire preuve de professionnalisme, de persévérance et d'une grande capacité d'adaptation pour nous permettre malgré tout, l'atteinte de nos objectifs et de continuer à offrir des services de qualité. Bravo!

En avril 2019, le CAAP s'est vu attribuer une nouvelle responsabilité par la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) soit d'assister et d'accompagner les aînés résidant en résidence privée pour aînés dans leur litige en matière de baux. Ce projet-pilote sera un beau défi à mettre en action.

Pour l'année 2020-2021, considérant la situation actuelle, nous espérons embaucher un employé de plus afin de pouvoir développer davantage les moyens technologiques et notre présence virtuelle avec les usagers et partenaires. Cependant, pour y arriver, il faudra adresser l'aspect financier associé à la réponse de ce nouveau besoin.

Au cours de l'année 2019, comme les années précédentes, nous avons reçu des appels de la part de nos voisins et amis, les résidents des Terres-cris et Inuits, qui avaient eux aussi des besoins d'accompagnement.

Je tiens à souligner ici l'importance que chaque usager, de l'ensemble du Québec, puisse avoir accès à un CAAP. Ce n'est malheureusement pas encore le cas pour les résidents des Terres-cris et Inuits. Il me semble que le temps est plus que venu de changer cette situation afin de s'assurer que tous puissent avoir un accès égalitaire à ce service essentiel qui est de surcroît encadré par la L.S.S.S.

Sur ce, je vous souhaite une excellente lecture et vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre organisation!





La présidente du conseil d'administration,

Kim Marion

2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

2.1 Les coordonnées / L'accessibilité aux locaux



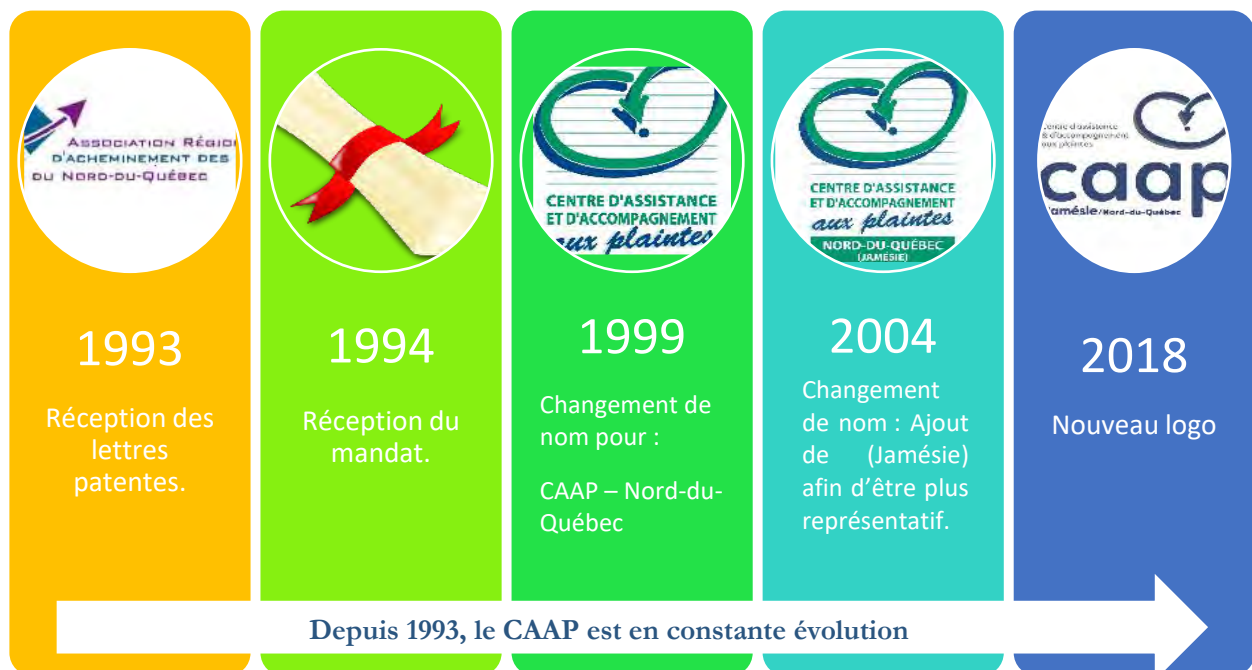
-  552, 3^e Rue, bureau 201, C.P. 626
Chibougamau (Québec) G8P 2Y8
-  Téléphone : 418 748-4670
Sans frais : 1 866 272-4670/ 1 877 767-2227
Télécopieur : 418 748-2845
-  www.caapjamesie.com
info@caapjamesie.com
-  [caapjamesie](https://www.facebook.com/caapjamesie)

Heures d'ouverture :
Lundi au vendredi
De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Note : Nous nous déplaçons au domicile des personnes qui ne peuvent se rendre à nos bureaux en raison d'une maladie, situation familiale ou incapacité physique.

2.2 Historique

L'adoption en 1993 de la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) et la modification de diverses dispositions législatives (L.R.Q., c.S.-42), par le gouvernement du Québec sont venues appuyer le droit des usagers d'être respectés dans le réseau. La mise sur pied des organismes d'assistance et d'accompagnement dans chacune des régions du Québec fait partie d'une de ces mesures.



3. NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

3.1 Les membres du conseil d'administration – leurs rôles :

Le conseil d'administration est constitué de cinq personnes utilisatrices des soins et services de santé et de services sociaux et résidant sur le territoire de la Jamésie. Ils sont élus démocratiquement lors de l'assemblée générale annuelle pour un mandat de deux ans, renouvelable.

Les rôles et responsabilités du conseil d'administration consistent à assurer la bonne gestion des affaires touchant l'organisme et à assumer les fonctions réservées par la loi aux administrateurs. Le conseil d'administration veille à ce que la vérification externe soit conforme aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et aux exigences de la reddition de compte demandée par notre bailleur de fonds, le MSSS.

Note importante : les membres du Conseil d'administration n'ont pas accès aux dossiers des usagers ni aux informations qu'ils contiennent.

3.2 Composition, fonction et représentation du conseil d'administration

Nom	Représente	Fonction	Entrée en fonction
Kim Marion	Usagère	Présidente	Janvier 2015
Sylvain Desjardins	Usager	Vice-président	Juin 2012
Marie-Josée Dupont	Usagère	Secrétaire	Octobre 2017
Jean-François Girard	Usager	Trésorier et vérificateur interne	Septembre 2019
1 poste est vacant			

3.3 Les réunions du conseil d'administration

Au cours de l'année 2019-2020, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 9 reprises.

Date	Type de rencontre	Date	Type de rencontre
3 avril 2019	Réunion régulière	24 avril 2019	Réunion extraordinaire
19 juin 2019	Réunion régulière	19 juin 2019	Assemblée générale annuelle et extraordinaire
30 septembre 2019	Réunion régulière	4 décembre 2019	Réunion régulière
4 février 2020	Réunion spéciale	17 février 2020	Réunion régulière
30 mars 2020	Réunion spéciale		

Plusieurs consultations se sont tenues par moyens électroniques.

Comités permanents : **Comité Ressources humaines;**
Comité Vérificateur interne.

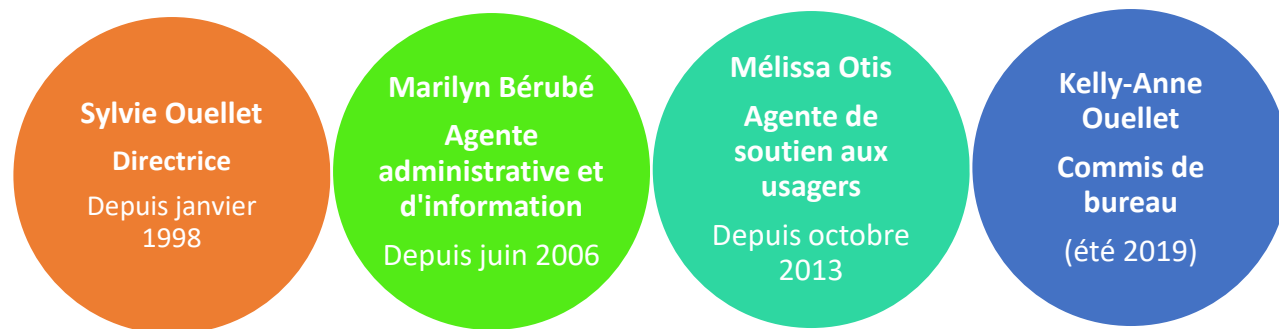
3.4 L'assemblée générale annuelle 2019

L'assemblée générale annuelle et extraordinaire (AGA) de l'organisme s'est tenue le 19 juin 2019, 9 personnes étaient présentes. L'événement a été publicisé dans le journal régional « Le Jamésien », sur notre site Internet et notre page Facebook où elle a atteint 150 personnes. Notre rapport d'activités a été transmis à différents partenaires et rendu disponible sur notre site Internet.

3.5 Les membres de l'organisme

De nouveaux règlements généraux ont été adoptés par le conseil d'administration en mars 2019 et ratifiés par l'assemblée générale et extraordinaire le 9 juin 2019. Au 31 mars 2020, 11 personnes étaient membres en règle.

3.6 Les ressources humaines




3.7 Les politiques de l'organisme

Plusieurs politiques sont en vigueur dans l'organisme. Elles sont révisées par le conseil d'administration de temps à autre afin de répondre aux besoins. Au cours de la dernière année, la politique de conditions de travail a été bonifiée et une première politique de reconnaissance et de valorisation des ressources humaines a été adoptée en septembre 2019.

4. L'ASSISTANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT

4.1 Le mandat

« Le ministre de la Santé et des Services sociaux doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers [Protecteur du citoyen] ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement ».

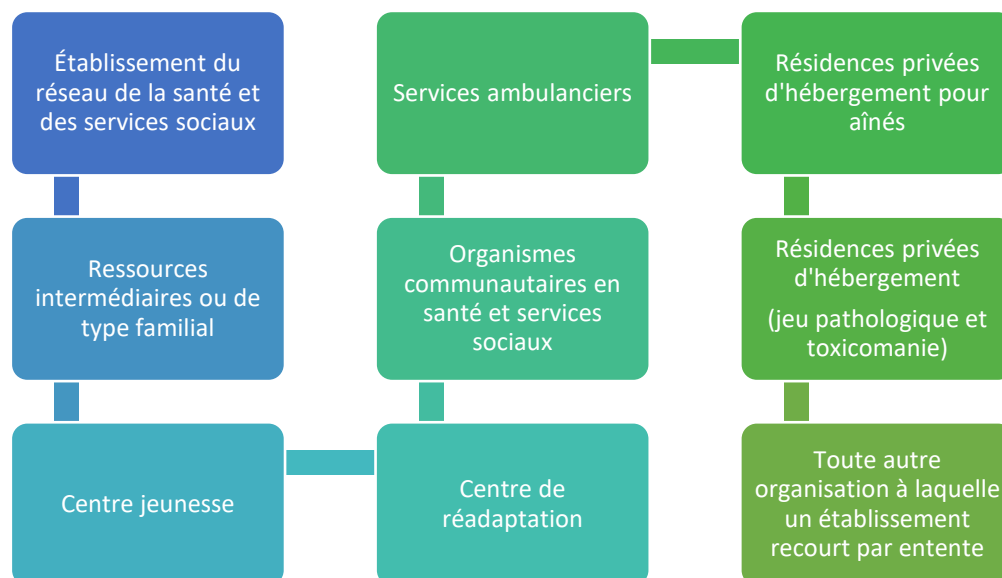
 Article 76.6 LSSSS

4.2 Les principes directeurs

Les principes directeurs qui guident nos actions sont : le respect des personnes, de leur autonomie et de leurs compétences; une grande ouverture à l'endroit de l'utilisateur; l'accessibilité, la qualité et la gratuité de nos services; le respect du mandat et l'assurance de la confidentialité.

4.3 Les champs d'intervention

L'organisme peut aider un usager à porter plainte à l'endroit des établissements et ressources publics divers, qu'ils soient situés dans la région ou ailleurs en province.



5. NOS ACTIVITÉS

5.1 Visibilité

Les partenaires	Les moyens	Durée
CRSSS de la Baie-James	Tableau électronique avec nos coordonnées	Constant
Policières et policiers	Répertoire professionnel Revue au devoir	1 an
Infirmières et infirmiers	Répertoire professionnel	1 an
Enseignantes et enseignants	Répertoire professionnel	1 an
Télébec et Pages jaunes	Coordonnés (inscription papier et web)	1 an
Chambre de commerce	Répertoire des entreprises	Constant
Développement Chibougamau	Répertoire des entreprises et organismes	Constant
Napperons Tel-Aide	50 000 napperons distribués dans les restaurants de Chibougamau et Chapais	Ponctuel
Calendriers 2020	Envoi de notre calendrier 2020 et carte de souhaits aux professionnels de la santé et organismes de la Jamésie	Ponctuel
Souhaits des Fêtes	Distribution gratuite dans tous les foyers de la Jamésie (9 000) par le journal Le Jamésien	Ponctuel
Paroisse de Chibougamau	Bulletin paroissial hebdomadaire	1 an
Corporation Le Zéphir	Affiche sur leur parcours du minigolf	2 ans
Transport Adapté Chapais-Chibougamau-Baie-James	Affiches sur autobus	1 an

5.2 Promotion dans les médias

Médias	Sujet	Milieu visé	Fréquence
Journal La Sentinelle	Informations sur nos services et coordonnées	Chapais, Chibougamau et environs	Hebdomadaire
Journal Le Jamésien	Informations sur nos services et coordonnées	Tous les foyers de la Jamésie	Mensuel
Planète Radio 93.5	Présentation de l'organisme	Chapais, Chibougamau et les environs	2 diffusions par jour tout au long de l'année
Radio CHEF FM	-Présentation de l'organisme -Vœux des Fêtes -Entrevue radio	Population de Matagami et les environs	2 diffusions par jour tout au long de l'année Ponctuel

5.3 Promotion en collaboration avec les organismes de la région

Nom de l'organisme	Secteur	Personnes rejointes
Centre de Femmes Unis-vers-Elle « Dîner-conférence — L'accès au dossier usager »	Matagami	2 RE 9 SI
Centre jeunesse	Matagami	1 RE
Partenaires à parts égales	Matagami	1 RE
Centre de développement communautaire	Matagami	1 RE
Femmes d'actions, Femmes de résultats	Villebois	2 RE
Le Regroupement de femmes de Valcanton	Val-Paradis	2 RE
Maison des jeunes décentralisée	Valcanton	1 RE
TROC-10	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Centre de femmes Ilot d'Espoir « Déjeuner-conférence – L'accès au dossier usager »	Lebel-sur-Quévillon	3 RE 15 SI
Résidence FGL	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Maison des jeunes	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Les Animations Pace-Âge	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Travailleur de proximité	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Réseau Hommes Québec	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Partenaires à parts égales	Lebel-sur-Quévillon	2 RE
Pavillon de la rose	Lebel-sur-Quévillon	2 RE
Comité de prévention du suicide	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
La Clé d'accès « Les services offerts par le CAAP » « Les droits en santé et services sociaux »	Chibougamau	6 SI 7 SI

Total : RE (24) = Rencontre avec les directions et intervenants des organismes
SI (37) = Personnes présentes lors des séances d'information offertes aux organismes

5.4 Projets spéciaux

5.4.1 Tournée « Bienveillance »

À l'invitation du comité des usagers du CRSSS de la Baie-James, nous avons participé à la tournée de la région afin d'informer les usagers sur : les rôles du comité des usagers; ceux de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services; de la responsable régionale de la lutte contre la maltraitance ainsi que le rôle du CAAP.



5.4.2 Campagne sur les droits

Nous avons profité de la semaine des droits des usagers en septembre 2019 afin de distribuer notre dépliant portant sur les droits des usagers dans chacun des foyers de la Jamésie. **Ce sont ainsi plus de 6 200 dépliantes qui ont été distribués dans tous les foyers.** Le dépliant est également disponible dans la section « Documentation » de notre site Internet.

VOUS AVEZ LE DROIT À L'ASSISTANCE ET À L'ACCOMPAGNEMENT POUR FORMULER UNE PLAINTE

ART. 76.63

Le CAAP a pour fonctions, sur demande, d'assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement.

POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS, COMMUNIQUEZ AVEC NOUS.

CAAP

www.caapjamesie.com
info@caapjamesie.com
caapjamesie

Téléphone : 418 748-4670
Sans frais : 1 866 272-4670

552, 3e Rue
Bureau 201, c.p. 626
Chibougamau (Québec)
G8P 2Y8

POUR CONSULTER LE TEXTE DE LA LOI DANS SON INTÉGRALITÉ, RENDEZ-VOUS SUR LE SITE INTERNET DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.

Vous avez des droits. LES CONNAISSEZ-VOUS?

VOUS AVEZ LE DROIT À L'INFORMATION (Art. 64)
Toute personne a le droit d'être informée de l'étendue des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

VOUS AVEZ LE DROIT DE CONSENTER (Art. 30)
Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agit d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention.

VOUS AVEZ LE DROIT DE PARTICIPER (Art. 10)
Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. À cet effet, il a le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé [...] Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.

VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ (Art. 11)
Tout usager a le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou exprimer une demande, établir un lien ou un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci [...].

VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ (Art. 12)
Les droits reconnus à toute personne dans la LSSSS peuvent être exercés par un représentant [...].

VOUS AVEZ LE DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER (Art. 17)
Tout usager de 17 ans et plus a droit d'accès à son dossier [...].

VOUS AVEZ LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ (Art. 19)
Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager [...].

VOUS AVEZ LE DROIT DE FORMULER UNE PLAINTE (Art. 36)
La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'usager de formuler une plainte, oralement ou par écrit, auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, avant d'être reçu, reçu ou résilié de l'établissement, d'une ressource [...] auquel l'établissement recourt, notamment par entente. Cette procédure doit aussi permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une plainte [...].

VOUS AVEZ LE DROIT À LA PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES (Art. 29)
Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte [...]. Dès que la personne qui est appelée à examiner une plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.

La loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) vous reconnaît des droits en tant qu'utilisateur de ces services. En voici quelques-uns :

VOUS AVEZ LE DROIT DE CHOIX DU PROFESSIONNEL/ÉTABLISSEMENT (Art. 6)
Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement auquel elle désire recevoir ses services de santé ou les services sociaux [...].

VOUS AVEZ LE DROIT AUX SOINS APPROPRIÉS (Art. 7)
Toute personne ayant la vie ou l'intégrité en danger a le droit de recevoir l'aide ou le service qui lui est requis [...].

5.4.3 25^e anniversaire

Afin de souligner le 25^e anniversaire de l'organisme, nous avons été à la rencontre des organismes des différentes localités et municipalités* de la région afin d'échanger sur nos services respectifs et leur remettre un mini-organisateur. Les gens apprécient ces échanges et qu'on prenne le temps d'aller à leur rencontre dans leur milieu respectif.

Villes, Localités	Organismes visités	Personnes rencontrées
Chapais	18	26
Chibougamau*	23	
Lebel-sur-Quévillon	13	18
Matagami	14	20
Villebois, Val-Paradis, Beaucanton	10	20
Radisson	4	8
Total	82	92

* La pandémie de COVID et le respect des consignes sanitaires émises par la Direction de la santé publique et le gouvernement ont mis un terme à notre projet en ce qui concerne les organismes de Chibougamau.

5.4.4 Projet étudiant

Nous avons eu le plaisir d'accueillir une jeune étudiante de 15 ans pendant 6 semaines dans le cadre du projet Emploi étudiant du gouvernement fédéral. Sa contribution a été intéressante et stimulante. De même, les informations recueillies seront précieuses dans nos actions futures auprès des jeunes.

5.5 Promotion sur le web

Page Facebook

Au cours de l'année 2019-2020, nous avons fait 28 publicités. Les résultats obtenus avec les « partages », commentaires ou mention « j'aime » par les personnes qui nous suivent se sont affichés un total de **8 526 fois** sur le fil Facebook. Le nombre est impressionnant si on considère que 133 personnes nous ont suivis au cours de l'année.

6. ACTIVITÉS DE CONCERTATION

La concertation effectuée avec les différents partenaires permet de connaître et d'exprimer les difficultés rencontrées par les usagers dans leur milieu. Cette collaboration n'a pas pour objectif de partager des informations confidentielles relatives à des usagers ou à des démarches de plaintes effectuées par un usager.

Dates	Activités
Avril 2019	1 rencontre du Comité local prévention du suicide
Octobre 2019	Activité de sensibilisation à la santé mentale (Le show du Zéphir)
Mars 2020	Journée internationale des droits des femmes
Avril 2019 à mars 2020	3 rencontres des directeurs du ROCC 6 rencontres comité mobilisation 2 Déjeuner CDCC 11 rencontres des directeurs des organismes communautaires de Chibougamau

6.1 Collaboration avec le milieu politique

Nous collaborons avec nos partenaires politiques des bureaux du député provincial d’Ungava, M. Denis Lamothe ainsi que celui du député fédéral, M. Roméo Saganash, et sa successeure, Mme Sylvie Bérubé.



Nous avons participé à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse dans le cadre des forums citoyens et professionnels lors de son passage à Chibougamau le 29 janvier 2020.

6.2 Activité de mobilisation/Implication citoyenne

Semaine de visibilité des organismes communautaires/20 au 26 octobre 2019

Le 22 octobre dernier, dans le cadre de la semaine nationale de visibilité des organismes communautaires, nous avons participé à une activité qui permettait à des partenaires-ambassadeurs de découvrir les services offerts par les différents organismes communautaires de Chibougamau.

Une 20 aines de partenaires provenant de différents milieux (santé, socio-économique et politique) ont participé à une visite guidée des 13 organismes communautaires. C’est en autobus scolaire que s’est amorcée la visite en compagnie d’un guide et d’une gardienne du temps.

Lors de leur visite à nos bureaux, nous leur avons présenté notre mission et les différentes aides que nous pouvons apporter à la population. Quelques questions nous ont été adressées et celles-ci ont permis des échanges enrichissants.

Pour l’occasion, l’équipe du CAAP avait préparé un livret qui présentait la mission et les services offerts par tous les organismes communautaires qu’ils allaient rencontrer. Ce livret a été remis à chacun des ambassadeurs faisant la visite guidée ainsi qu’aux organismes partenaires dans cette aventure.



Partenaires-ambassadeurs et représentants des organismes communautaires de Chibougamau
©Maxim Charron



Rencontre avec les partenaires au bureau du CAAP

©Maxim Charron

Un peu d'humour?: Saviez-vous qu'à l'automne 2019, le CAAP avait prévu l'arrivée de la COVID en sol Québécois...



13 organismes communautaires ont été visités.

23 représentants d'entreprises et d'organisations locales ont visité les organismes.

Le livret de présentation des organismes communautaires de Chibougamau a été réalisé par le CAAP.

7. ACTIVITÉS DE FORMATION

La formation permet d'améliorer les compétences du personnel, d'acquérir des connaissances essentielles afin d'améliorer les services offerts.

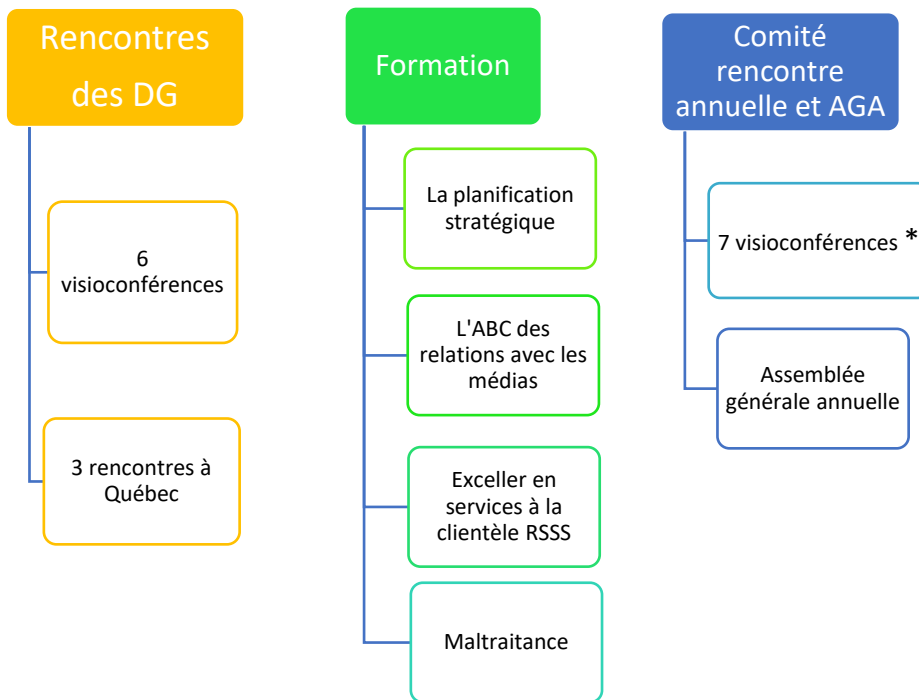
Sujets	Participants	Lieux	Organisme Formateur
Rester serein avec vos clients les plus difficiles : dissoudre la résistance	Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Chibougamau	Clé d'accès
Usure de compassion : jusqu'où aller sans se brûler	Mélicca Otis	Chibougamau	L'APPUI
La planification stratégique	Sylvie Ouellet	Québec	FCAAP
L'ABC des relations avec les médias	Sylvie Ouellet	Québec	FCAAP
Exceller en service client pour le personnel du RSSS	Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Québec	FCAAP
Formation maltraitance	Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Québec	FCAAP
Formation certification, régie du logement et étude de cas	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Québec	FCAAP
Gouvernance stratégique	Kim Marion Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé	Chibougamau	Chambre de commerce
Attirer et fidéliser des employés	Kim Marion Sylvie Ouellet	Chibougamau	Centre d'entrepreneurship Nordique
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	Sylvie Ouellet	Québec	FCAAP
Communication interculturelle et intergénérationnelle dans les organisations	Kim Marion Sylvie Ouellet	Chibougamau	Centre d'entrepreneurship Nordique
Main d'œuvre autochtone : Accueil et communication	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé	Chibougamau	Centre d'amitié Eenou-UQAT
Marketing Web : de la stratégie aux résultats	Marilyn Bérubé	Chibougamau	Centre d'entrepreneurship Nordique
Formation maltraitance	Sylvie Ouellet Mélicca Otis	Chibougamau	CRSSS de la Baie-James (responsable du volet lutte contre la maltraitance.
Le travail d'équipe et les types de personnalité	Sylvie Ouellet Kim Marion	Chibougamau	Centre d'entrepreneurship Nordique
La gestion des RH - COVID (2 parties)	Sylvie Ouellet	Visio	CRHA

7.1 Nous sommes membres de :

- Fédération des CAAP (FCAAP);
- Corporation de développement communautaire de Chibougamau (CDCC);
- La Chambre de commerce de Chibougamau.

8. FCAAP

Depuis le 1^{er} avril 2018, nous sommes membres de la Fédération des Centres d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (FCAAP) avec laquelle nous avons eu plusieurs échanges.



Implication :

Nous avons collaboré aux travaux entourant la présentation d'un mémoire dans le cadre de :

- *Projet de loi n° 52 : Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.*
- *La Commission Laurent, commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse.*



Services offerts 2019-2020

9. SERVICES OFFERTS

9.1 Identification des appelants

Leur rôle			
	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Usager	93	92	70
Représentant	4	1	4
Assistant	1	6	8
Total	98	99	82

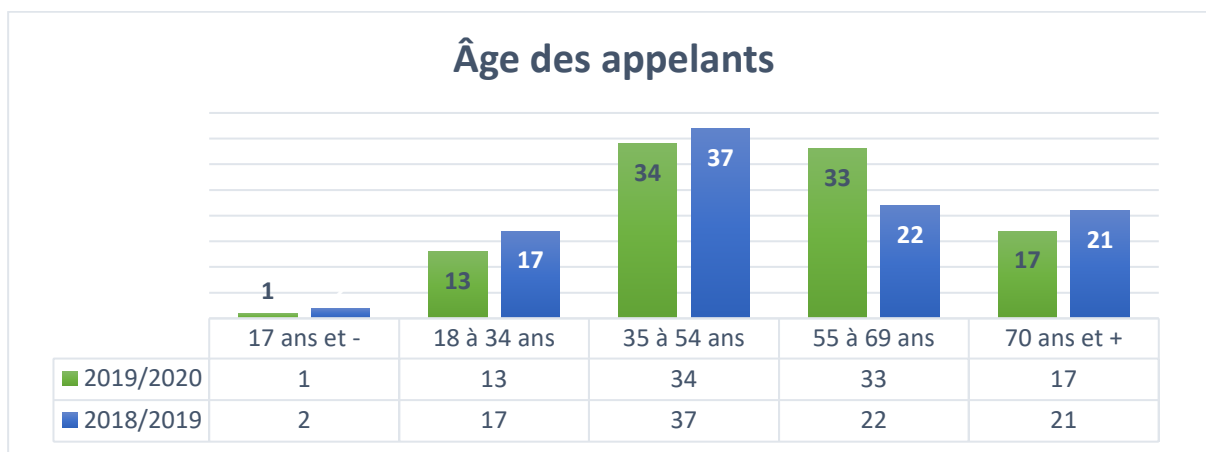
Sexe		
	2019/2020	2018/2019
Femme	79	70
Homme	19	29

Définition des termes :

L'usager est la personne qui a demandé nos services pour elle-même.

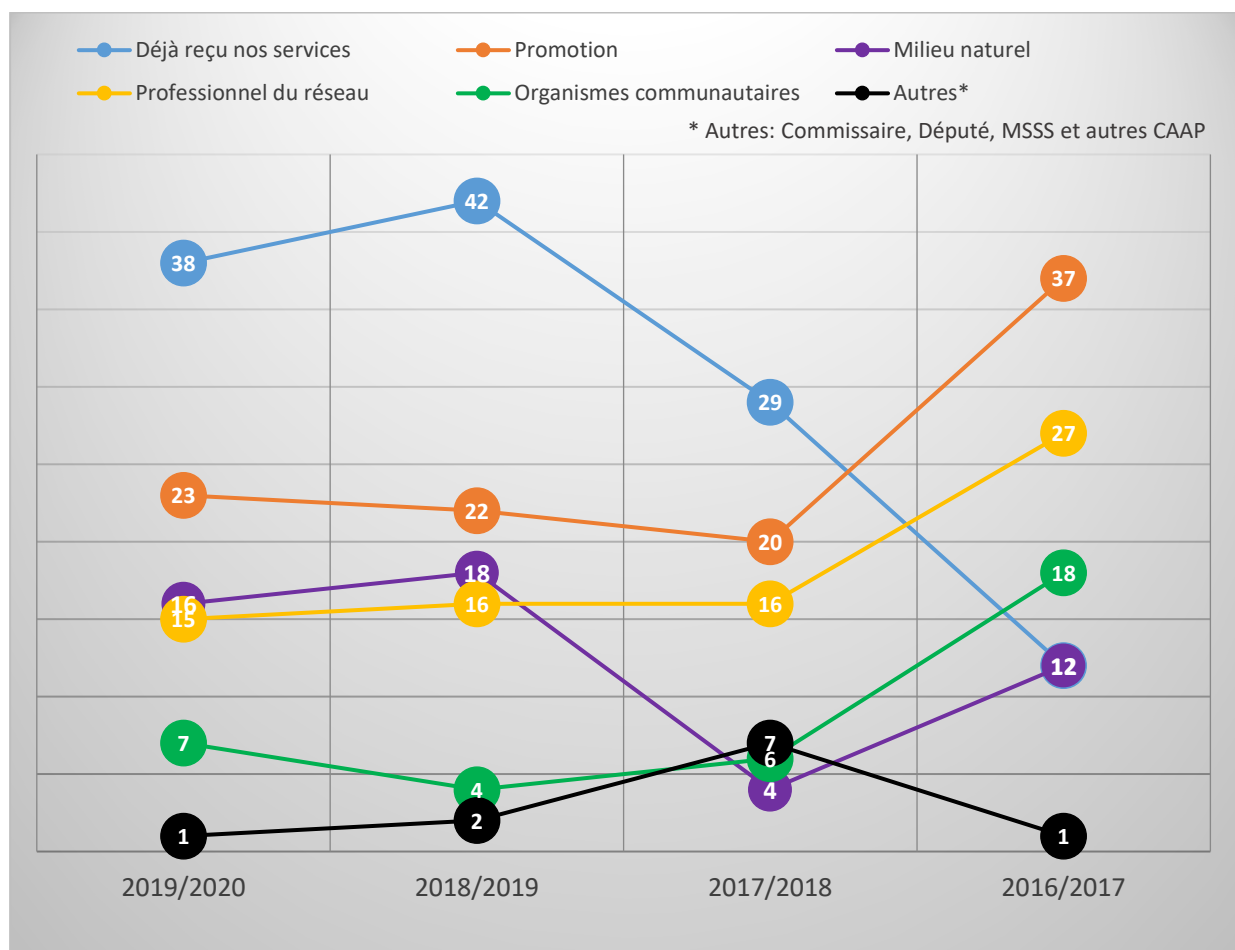
Le représentant est le parent ou le tuteur d'un enfant mineur ou une personne nommée au moyen d'un mandat d'incapacité ou d'une procuration.

L'assistant est la personne qui apporte un soutien à une personne majeure dans les démarches qu'elle entreprend.



Leur provenance			
	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Chibougamau	63	61	48
Lebel-sur-Quévillon	8	13	11
Chapais	7	13	8
Matagami	11	6	6
Extérieur	6	3	4
Radisson	1	2	-
Villebois-Val Paradis – Beaucanton	1	1	-
Communauté autochtone	1	-	3
Communauté inuite	0	-	2

Les sources de référence



	■ Déjà reçu services	■ Promotion du CAAP	■ Milieu naturel	■ Professionnel du réseau	■ Organisme communautaire	■ Autres
2019/2020	38	23	16	15	7	1
2018/2019	42	22	18	16	4	2

80 % des usagers qui font appel à nos services le font en raison du travail et des différentes activités de promotion du CAAP. Nous considérons que la référence faite par les professionnels œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux demeure très importante puisque les usagers se font rassurer sur la légitimité des usagers de vouloir exprimer leurs insatisfactions et permettre ainsi l'amélioration des soins et des services.

9.2 Les services rendus

	2019/2020	2018/2019
Information et référence	17	25
Support et conseil	32	34
Signalement	8	3
Démarche de plainte	74	75
Total	131	137

Information et référence (17)

Toute information donnée à un usager sur nos services, le régime d'examen des plaintes ou la référence vers une ressource ou organisation pouvant répondre à son besoin.

Support – Conseil (32)

Toute action posée en soutien à l'utilisateur afin de lui permettre d'accéder aux différents programmes et services offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux ou organismes en lien avec le réseau de la santé et des services sociaux. Ex. : Ordres professionnels, RAMQ, demandes et recherches de services, CAI, etc.

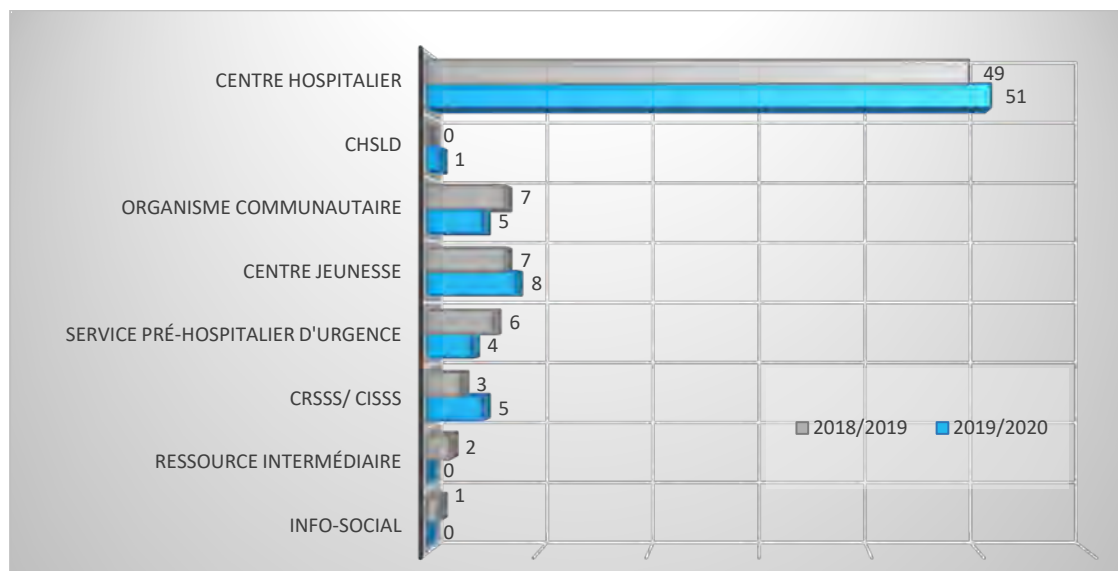
Signalement (8)

Toute démarche faite par une personne témoin d'une situation inacceptable vécue par un autre usager.

Démarche de plainte (74)

Il s'agit du service d'assistance et d'accompagnement tel que le prévoit le mandat confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux et inscrit dans la LSSSS.

9.3 Les organismes visés au cours des 2 dernières années



* Les services préhospitaliers comprennent les services ambulanciers ainsi que les services d'évacuation aéromédicale.

9.4 Les objets de plainte

CONCERNANT UN ÉTABLISSEMENT	2019/2020	2018/2019
Aspects cliniques et professionnels	41	38
Relations interpersonnelles	18	18
Aspect financier	8	15
Accessibilité et continuité des services	16	13
Droit à l'information	8	8
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	1	8
Confidentialité	8	7
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	3	5
Environnement et organisation matérielle	4	4
Droit à des services adéquats	4	
Maltraitance	1	
CONCERNANT UN MÉDECIN	2019/2020	2018/2019
Aspects cliniques et professionnels	12	11
Relations interpersonnelles	5	5
Droit à l'information	2	2

9.5 Le recours utilisé

	2019/2020	2018/2019
Plainte concernant un établissement		
Commissaire aux plaintes	52	54
Protecteur du citoyen (2 ^e instance)	8	7
Plainte concernant un médecin, dentiste et pharmacien		
Médecin examinateur	14	14
Comité de révision (2 ^e instance)	-	-
Conseil des médecins dentistes et pharmaciens (CMDP)	-	-

9.6 Le statut des plaintes reçues en cours d'année

Plaintes en attente de conclusions au 1 ^{er} avril 2019	10
Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020	74
- Plaintes abandonnées avant le dépôt formel	17
- Plaintes conclues par l'instance pendant la période	37
- Plaintes en voie de traitement par l'instance au 31 mars 2020	6
- Plaintes en suspens	14

Les plaintes en suspens sont celles reçues dont l'assistance est en cours elles ne sont donc pas encore acheminées à l'instance visée pour en faire l'examen.

9.7 Les représailles

« Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte [...]. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai ».

 Article 73 LSSSS

Malgré la protection qu'accorde la loi sur les services de santé et les services sociaux contre des représailles, les usagers craignent les conséquences d'un bris de confidentialité, de subir des coupures de services pour eux ou un de leur proche.

9.8 Les motifs d'abandon des plaintes

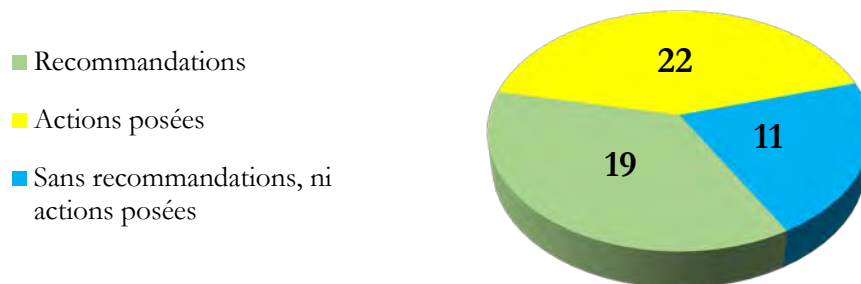
	2019/2020	2018/2019
Peu ou pas de crédibilité envers le régime	5	6
Peur des représailles	5	3
Incapacité de rejoindre l'utilisateur	3	4
Réglée avant le dépôt	2	5
État de santé de l'utilisateur	2	--
Déménagement de l'utilisateur	-	1

9.9 Lieux des rencontres

	2019/2020	2018/2019
Conférence téléphonique	56	36
Au CAAP	37	41
À domicile	6	6
Établissement/ CRSSS Baie-James	3	-
Au point de service *	-	3

9.10 Résultats obtenus

Pour les **37 plaintes** traitées au cours de l'année, les conclusions contenaient :



19 recommandations émises à la suite de l'examen d'une plainte.

22 mesures de corrections ont été mises en place par l'établissement visé dès qu'il a été informé des difficultés rencontrées par un ou des usagers.

Dans 11 cas, aucune recommandation n'a été faite concernant l'événement mentionné dans la plainte, soit parce que les règles et protocoles avaient été respectés, ou qu'avec les informations et explications données l'utilisateur était satisfait.

9.11 L'évaluation de nos services

Il arrive parfois qu'un usager entreprenne plus d'une démarche. Lorsque le dossier de l'utilisateur est fermé, un seul sondage lui est acheminé pour connaître sa satisfaction ou non de nos services. Les sondages sont interactifs ou papier, au choix de l'utilisateur. 23 usagers ont reçu un sondage sur nos services et 15 ont répondu à celui-ci.

Le personnel du CAAP – Nord du Québec (Jamésie) :	Oui	Non	Plus ou moins
M'a offert ses services dans un délai raisonnable.	15		
M'a accueilli de manière polie et respectueuse.	15		
M'a informé des différentes étapes et des démarches à suivre	15		
M'a aidé à clarifier la situation, à identifier mes objets de plainte et à faire connaître mes attentes.	15		
A respecté mes volontés et mes propos lors de la rédaction de ma lettre.	15		
A fait le suivi de mon dossier avec moi régulièrement.	14		1
M'a acheminé un aide-mémoire des étapes à venir (si démarche de plainte).	14		
M'a soutenu de manière respectueuse tout au long de mes démarches.	15		
M'a informé que le CAAP pouvait m'accompagner lors d'une rencontre avec le Commissaire aux plaintes, Médecin examinateur ou le Protecteur du citoyen (dans le cas d'une démarche de plainte)	9	2	4
Je recommanderais les services du CAAP à mes proches (1=pas du tout, 5=tout à fait)			
Note moyenne de 4.7			
★ ★ ★ ★ ★			

À la question : Vous avez une suggestion ou un commentaire qui nous permettrait d'améliorer nos services? Voici les commentaires de quelques usagers sur les services reçus :

« Je n'ai que de bons mots. Respect, respect et respect est le mot qui me vient en tête. Une bonne écoute au départ et le déroulement s'en est suivi de bonne façon ».

« J'ai été très satisfaite et je le recommande. Cela m'a aidée à régler mon problème avec mon médecin. En m'inspirant grandement de la lettre que nous avons écrite, j'ai décidé qu'on se parlerait. C'est en se parlant qu'on se comprend. Ça m'a donné de très bons résultats et je vous remercie. »

« Un gros merci ! Le soutien a été tout à fait parfait. Merci pour la patience, la grande compassion, la gentillesse, la douceur et le professionnalisme tout au long des étapes du début à la fin de ma plainte ».

« Je suis satisfait du service que j'ai reçu. Merci ».

« Merci de votre beau travail et d'avoir pris de temps de m'écouter. Très professionnel, bravo! »

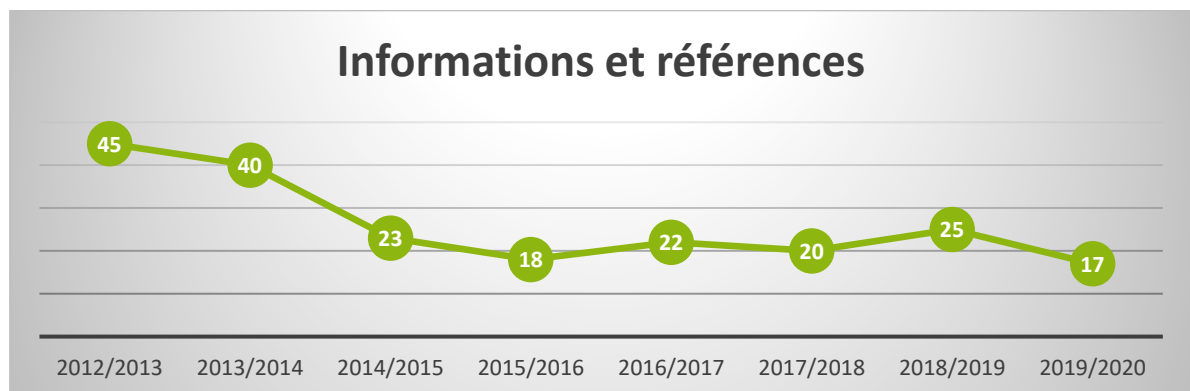
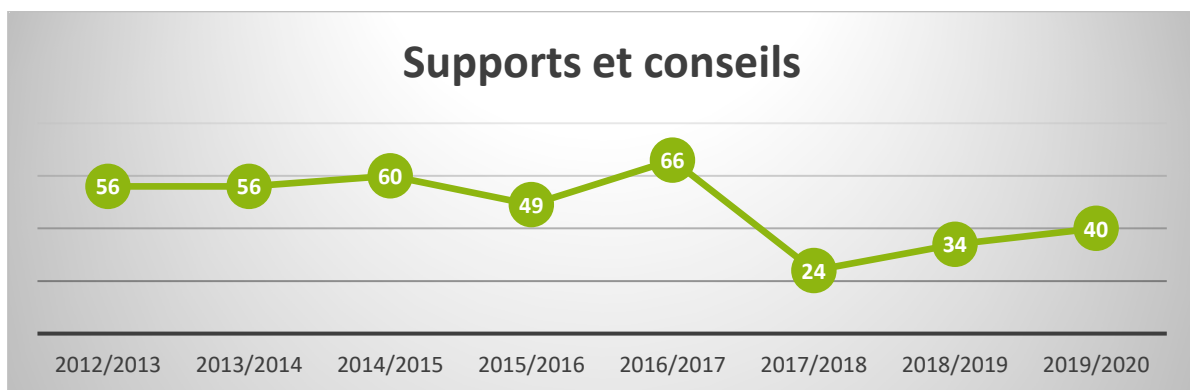
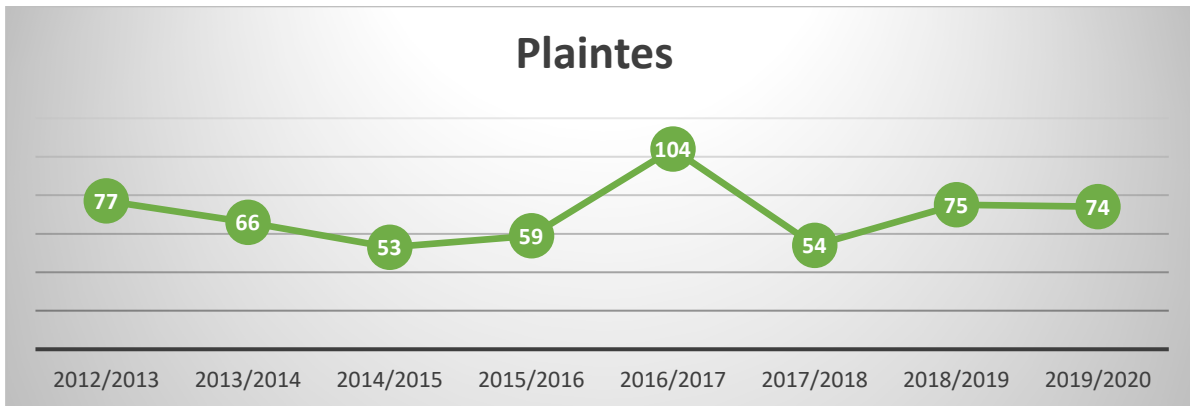
« Je n'aurais pas pu faire mieux, vous travaillez de façon professionnelle ».

« J'ai été super bien accueilli. Je me suis senti écouté et respecté. Continuez votre beau travail ».

« Vous travaillez bien. Merci ».

« Merci pour la lettre, c'est très bien fait. J'apprécie ».

9.12 Comparatif des services offerts au cours des 8 dernières années





PARTIE II – PROJET PILOTE MAMH D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES DE RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS RELATIVEMENT AUX BAUX.



10. Le mandat

Le projet pilote vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs 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 le propriétaire de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande à la Régie du logement.

10.1 Les services offerts

- Aider à mieux comprendre leur situation et les recours à leur disposition;
- Leur apporter de l'aide pour la préparation de leur dossier (lettres, plaintes, formulaires, etc.);
- Les aider à bien se préparer à une éventuelle démarche de conciliation avec leur propriétaire;
- Les assister et les accompagner, le cas échéant, lors d'une séance de conciliation ou d'une audience dans le cadre d'un recours auprès du Tribunal administratif du logement (anciennement la Régie du logement) ou lors d'une démarche de conciliation avec le propriétaire.

L'intervenant documente le dossier, explique au locataire les interventions possibles et leurs conséquences. Il s'occupe au besoin de communications administratives et de la rédaction des documents. Il fournit du soutien, organise et prépare avec le locataire les rencontres de conciliation prévues avec le propriétaire, peut l'accompagner lors de celles-ci et procède de la manière lorsqu'il s'agit d'une audition à la Régie du logement.

10.2 Les attentes de la ministre au cours de la 1ère année du projet

- Procéder à la formation du personnel;
- Rendre le service disponible à la population;
- Rendre accessible et compréhensible l'information relative aux services.

10.3 Les activités de formation du personnel

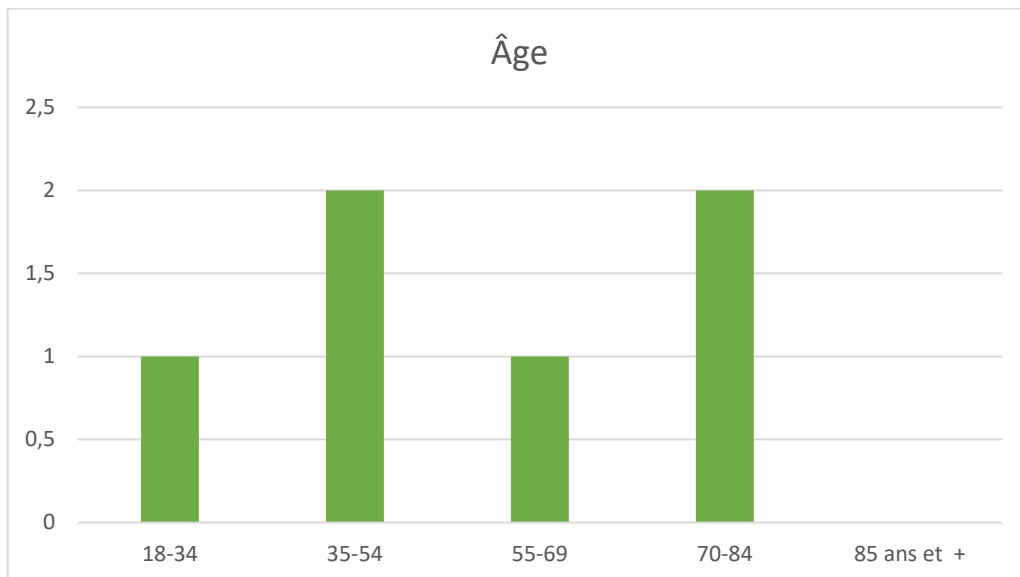
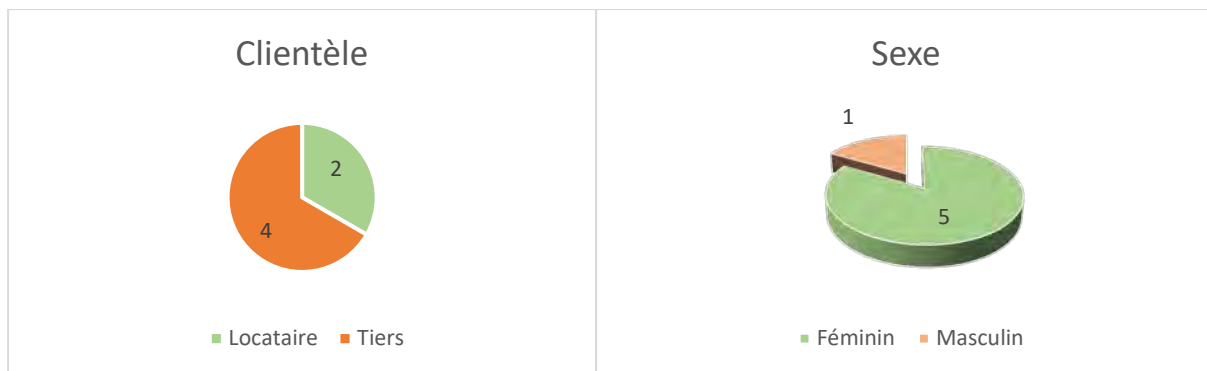
Sujet	Participant	Formateur
Normes de certification	Sylvie Ouellet Mélissa Otis Marilyn Bérubé	Ministère de la Santé et des Services sociaux et FCAAP
Régie du logement	Sylvie Ouellet Mélissa Otis Marilyn Bérubé	Régie du logement et FCAAP/ Me Sophie Dorais
Accompagnement en RPA	Sylvie Ouellet	FCAAP
Études de cas/ateliers en visioconférence (3)	Mélissa Otis	FCAAP

10.4 Les activités de promotion du projet pilote

Tournée régionale bienveillance en collaboration avec le comité des usagers du CRSSS de la Baie-James, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la responsable de la lutte contre la maltraitance du CRSSS de la Baie-James et la directrice du CAAP. Nous avons profité de l'occasion afin d'annoncer notre nouvelle responsabilité. Nous annonçons du même coup qu'en mars 2020 nous entreprendrions une tournée de la région afin d'expliquer le projet pilote, malheureusement, la COVID a déjoué nos plans et nous avons dû annuler la promotion et l'information que nous avions envisagé de faire.

Ceci étant dit, nous avons quand même réalisé quelques activités en dehors de la formation liée à ce sujet.

10.5 La clientèle



10.6 Les services

Considérant le peu de demandes reçues et le peu de résidences privées pour aînés dans la région, nous avons choisi de ne pas mentionner la provenance des demandes afin de protéger la confidentialité des personnes ayant eu recours à nos services.

Informations individuelles		Nature des motifs d'information	
Bail	4	Coût des services	1
Bail/Régime d'examen des plaintes	2	Autre	5

Sources de référence	
Professionnel du réseau	1
Promotion du CAAP	3
Milieu naturel / connaissance	2

- Volet assistance et accompagnement = aucun
- Volet activités / information-représentation = 3 activités de groupe dans le cadre de la tournée régionale Bientraitance et 22 personnes rejointes lors de cette activité.
- Ressources humaines attribuées au projet : 3 personnes pour un total de 22 jours travail/personne

11. MOT DE LA DIRECTION

Mesdames et Messieurs,

Je m'en voudrais de conclure le rapport de nos activités pour l'année 2019-2020 sans souligner l'apport inestimable de nos membres et usagers qui, par leurs commentaires et suggestions, nous ont permis d'améliorer nos services et nos communications. Vous nous avez bien démontré que les gens qui désirent exprimer leur insatisfaction des soins et des services reçus dans le réseau veulent savoir SIMPLEMENT ET CONCRÈTEMENT ce qu'on peut faire et comment on va le faire pour les aider. Alors je vous dis un gros MERCI!

Au cours de l'année, la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation nous a confié la responsabilité d'assister et d'accompagner les aînés de la Jamésie qui éprouvent des difficultés avec leur bail. Ce projet pilote de trois ans mobilise beaucoup d'énergie compte tenu du manque de ressources humaines auquel nous faisons face déjà, mais c'est avec la volonté d'aider nos aînés que nous l'avons accepté.

J'aimerais remercier spécialement et sincèrement tous les membres de l'équipe du CAAP. Premièrement, nos administratrices et administrateurs Kim, Sylvain, Marie-Josée, Jean-François qui travaillent avec rigueur, bienveillance et sans relâche au développement de l'organisme. Merci également à nos employées, Marilyn et Mélissa. Votre implication et votre dévouement à la cause nous permettent de relever les défis avec professionnalisme et fierté.



Enfin, je m'en voudrais de passer sous silence la fin abrupte de l'année financière 2019-2020. Si une image vaut mille mots, vous comprendrez que la pandémie de COVID-19 nous a obligés à emprunter un sentier peu balisé, tumultueux et sans mode d'emploi... Pour savoir si et surtout comment nous nous en sommes sortis, surveillez la prochaine édition de notre rapport d'activités (2020-2021).

Merci et à bientôt.

La directrice,

Sylvie Ouellet



RESPECT



EMPATHIE



CONFIDENTIALITÉ



ÉCOUTE