

Rapport d'activités

2021-2022



L'usager
notre raison d'être!

Table des matières

Page

02	Mot de la présidente
04	Présentation de l'organisme
05	Notre structure organisationnelle
07	MSSS - Le mandat
09	Nos activités
16	Les services offerts en 2021-2022
26	MAMH - Le mandat
32	Mot de la directrice

1 – Mot de la Présidente

Mesdames et Messieurs bonsoir,

Je suis très heureuse de vous accueillir à la 28^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 rapport d'activités pour l'année 2021-2022, mais avant tout, je tiens à 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 prises de décisions des administrateurs du CAAP sont toujours faites 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 7 reprises (plus 2 rencontres du comité RH). Comme toujours il y a aussi eu plusieurs échanges entre la direction et la présidence ainsi que certaines consultations tenues par courrier électronique.

Je souhaite souligner et remercier les administrateurs bénévoles pour leur participation active tout au long de l'année. Les heures que vous donnez afin d'assurer un bon déploiement de nos mandats dans la région sont très importantes et appréciées!

Je tiens à souligner l'excellent travail minutieux de Sylvie et de son équipe, Marilyn et Isabelle, qui ont continué à offrir un excellent service en faisant preuve d'adaptation et de créativité et ce, malgré les contraintes imposées par la pandémie. Vous avez remarqué? Nous sommes très heureux d'avoir Isabelle qui s'est ajoutée à notre équipe! Bienvenue! Avec cette nouvelle équipe du tonnerre, aux compétences variées et complémentaires, nous sommes prêts à affronter l'année 2022-2023 avec assurance!

Pour l'année à venir, considérant le nombre de plaintes qui semblent prendre une pente ascendante, nous aimerions trouver la perle rare qui viendrait compléter notre équipe afin de pouvoir continuer à offrir l'excellent service aux usagers tout en nous permettant de continuer à travailler sur le développement afin de s'arrimer aux besoins grandissants du milieu.

Je veux aussi profiter de cette occasion où nous sommes tous réunis pour souligner 2 anniversaires au sein du CAAP cette année.

Premièrement, félicitations à Sylvain pour ses 10 ans en tant qu'administrateur du CAAP!!! Merci pour ta grande implication et tes réflexions pertinentes. Ton expérience et tes connaissances sur les rouages d'administrateur me sont très précieuses. Merci.

Deuxièmement, nous avons une « quart de siècleuse » avec nous! Notre très chère Sylvie qui entreprend sa 25^e année à titre de directrice! 25 ans à prodiguer un service hors pair aux usagers de la région, à maintenir une rigueur exemplaire afin d'assurer l'accomplissement de nos mandats. Merci Sylvie pour tout ce que tu as réussi à accomplir jusqu'à aujourd'hui! Nous nous considérons privilégiés de t'avoir comme directrice et nous souhaitons que tes prochaines 25 années parmi nous soient tout aussi prospères! 😊

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
-  www.caapjamesie.com
info@caapjamesie.com
-  caapjamesie

Heures d'ouverture :

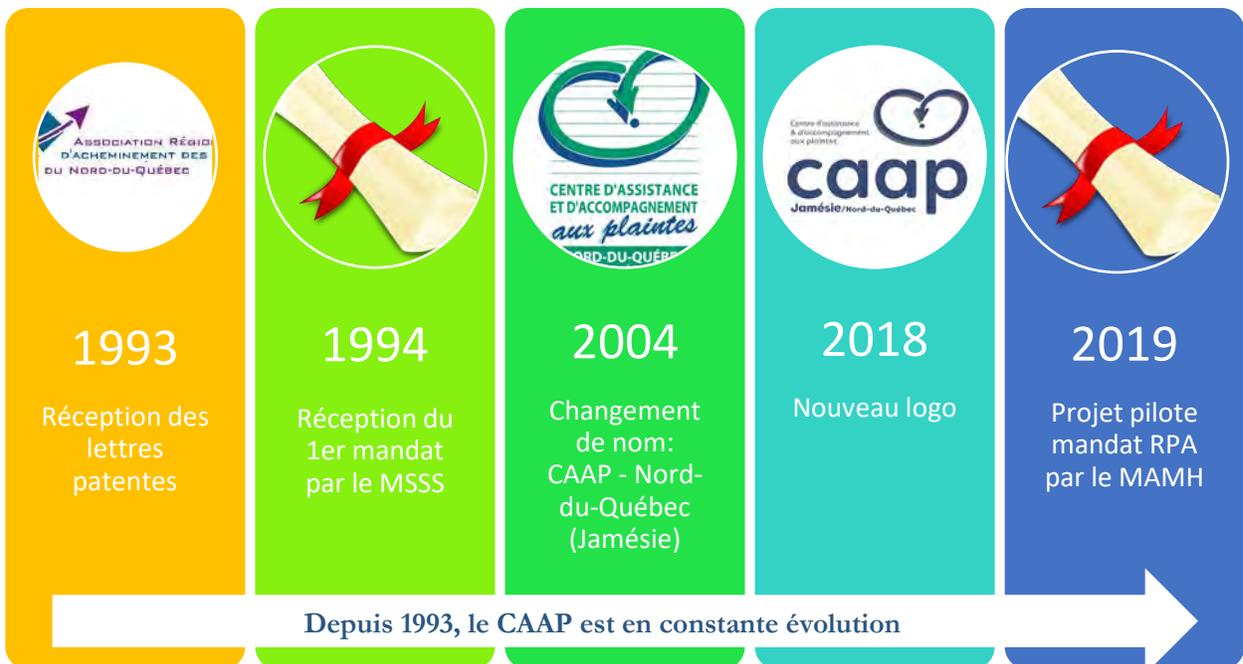
Lundi au vendredi

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. Elles sont élues 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 nos bailleurs de fonds, le MSSS et le MAMH.

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
Suzanne Deshaies	Usagère	Administratrice	Mars 2021

3.3 Les réunions du conseil d'administration :

Au cours de l'année 2021-2022, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises. Plusieurs consultations ont également été réalisées par des moyens technologiques.

Date	Type de réunion	Moyen utilisé
12 mai 2021	Régulière	Présentiel
3 septembre 2021	Spéciale	Courrier électronique
13 septembre 2021	Régulière	Présentiel
4 novembre 2021	Spéciale	Visio conférence
8 décembre 2021	Régulière	Présentiel
9 février 2022	Régulière	Visio conférence
21 mars 2022	Régulière	Présentiel

Comités permanents

Comité « Ressources humaines »: 2 rencontres

Comité « Vérificateur interne »: plusieurs rencontres en présentiel

3.4 L'assemblée générale annuelle 2021

En respect des mesures sanitaires en vigueur, l'assemblée générale annuelle s'est tenue le 8 juin 2021 par visioconférence, 9 personnes étaient présentes. Tous les membres ont été convoqués par courrier. L'événement a été publicisé sur notre site Internet et notre page Facebook. Le rapport d'activités a été rendu disponible sur notre site Internet.

3.5 Les membres de l'organisme :

Au 31 mars 2022, 13 personnes étaient membres en règle.

3.6 Les ressources humaines



* Madame Mélissa Otis, Agente de soutien aux usagers, a quitté l'organisation en novembre 2021; Madame Sovine Dinangue, Commis de bureau, contrat de novembre 2021 à mars 2022.

3.7 Les politiques de l'organisme

Plusieurs politiques sont en vigueur dans l'organisme. Elles visent la bonne gestion de l'organisme, le respect des mandats ainsi que l'amélioration et la qualité des services offerts aux usagers. Elles sont révisées par le conseil d'administration de temps à autre afin de répondre ou s'ajuster aux nouveaux besoins.

4 – MSSS – Le Mandat

4.1 Le mandat

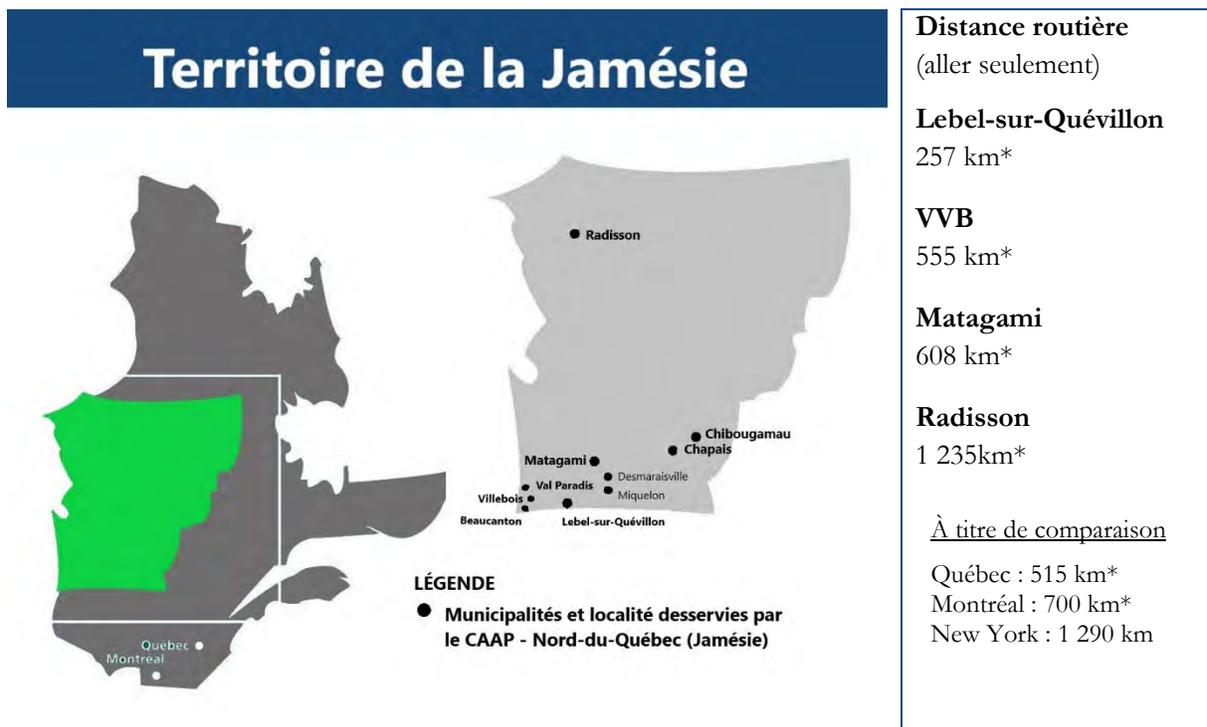
L'article 76.6 de la loi sur les services de santé et les services sociaux cite notre mandat :

« 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 ».

4.2 Le territoire desservi par le CAAP – Nord du Québec (Jamésie)

C'est la région sociosanitaire de résidence de l'utilisateur qui détermine quel CAAP a pour responsabilité de l'assister et de l'accompagner dans ses démarches.

Ainsi, le CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie) dessert les résidents de la Jamésie qu'ils aient reçu les services dans la région ou dans une autre région du Québec. La Jamésie englobe les villes de Chapais, Chibougamau, Lebel-sur-Quévillon, Matagami, Radisson, VVB (Val-Paradis, Villebois et Beaucanton) ainsi que les résidents de la municipalité de la Baie-James.



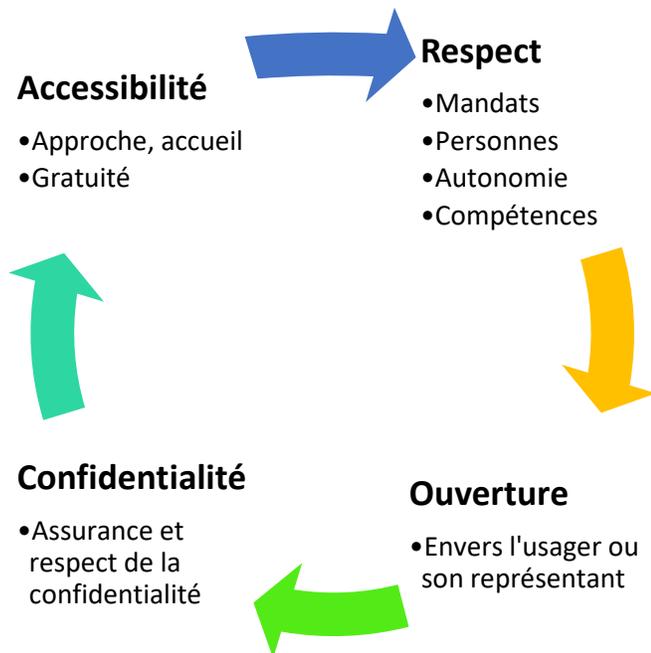
Saviez-vous que:

La distance routière pour faire le parcours sécuritaire (route asphaltée) entre Chibougamau et Radisson est à 55 km près de celle entre Chibougamau et New York.

*Source: Guide touristique officiel Eeyou Istchee Baie-James

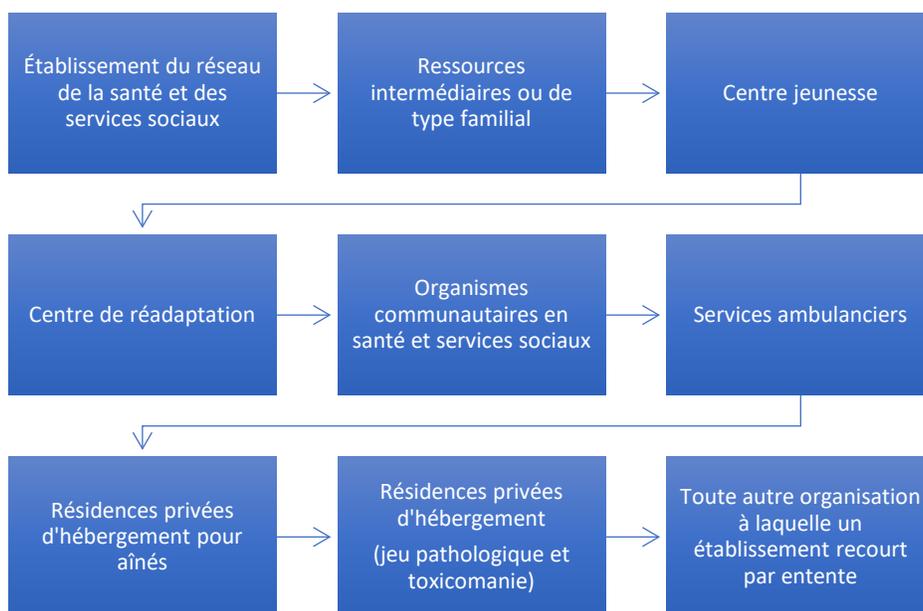
4.3 Les principes directeurs

La raison d'être du service d'assistance et d'accompagnement est sans conteste la personne qui recourt à ses services. Les principes directeurs qui, encore aujourd'hui, guident nos actions sont :



4.4 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

- Tableau électronique avec nos coordonnées, **CRSSS de la Baie-James** ;
- Revue « Au devoir », Répertoire professionnel, **Policières et policiers** ;
- Répertoire professionnel, **Infirmières et infirmiers** ;
- Répertoire des entreprises et organismes, **Développement Chibougamau** ;
- Calendriers 2022, **professionnels de la santé, organismes communautaires et sociaux économiques de la Jamésie** ;
- Cahier spécial « Journée nationale des aînés », **journal Le Jamésien**, distribué dans tous les foyers de la Jamésie ;
- Souhaits des Fêtes, **journal Le Jamésien**, distribué dans tous les foyers de la Jamésie ;
- Souhaits des Fêtes, **journal La Sentinelle**, distribué hebdomadairement Chapais, Chibougamau et les environs ;
- Souhaits des Fêtes, **Planète Radio 93.5**, Chapais, Chibougamau et les environs, diffusions 2 fois par jours pendant 3 semaines ;
- Bulletin paroissial hebdomadaire, **Paroisse de Chibougamau** ;
- Affiche sur parcours du minigolf, **Corporation Le Zéphir** ;
- Affiche sur autobus, **Transport Adapté Chapais-Chibougamau-Baie-James** ;
- Répertoire des ressources, **L'APPUI pour les proches aidants** ;
- Répertoire des ressources, **L'Accompagnateur**
- Répertoire de programmes et services sociaux de proximité, **211** ;
- Répertoire des ressources en santé et services sociaux, **MSSS**.

5.2 Promotion dans les médias

- Informations sur nos services et coordonnées, **Journal La Sentinelle**, distribué hebdomadairement Chapais, Chibougamau et les environs ;
- Informations sur nos services et coordonnées, **Journal Le Jamésien**, distribué mensuellement et gratuitement dans tous les foyers de la Jamésie ;
- Présentation de l'organisme, **Planète Radio 93.5**, Chapais, Chibougamau et les environs, diffusions 4 fois par jour tout au long de l'année ;
- Présentation de l'organisme, **Radio CHEF FM**, Matagami et les environs, diffusions 2 fois par jour tout au long de l'année.

5.3 Promotion en collaboration avec les organismes de la région

Nous avons maintenu et développé des collaborations entre diverses organisations dans un objectif d'échange et d'entraide pouvant bénéficier aux usagers.

Nom de l'organisme	Secteur	Personnes rejointes
Maison des jeunes de Chapais « Les services offerts par le CAAP »	Chapais	2 RE
Maison de la famille/ Le Petit Train « Les services offerts par le CAAP »	Chapais	3 RE
Rayons de Soleil du Nord « Les services offerts par le CAAP »	Chapais	22 SI
Centre de Femmes « Unis-vers-Elles » Café-rencontre « Les services offerts par le CAAP »	Matagami	7 SI
Centre de Femmes de Valcanton Café-rencontre « Les services offerts par le CAAP »	Val-Paradis	4 SI
Femmes d'actions, Femmes de résultats Café-rencontre « Les services offerts par le CAAP »	Villebois	12 SI

Total : RE (5) = Rencontre avec les directions et intervenants des organismes

SI (45) = Personnes présentes lors des séances d'information offertes aux organismes

5.4 Virage technologique et présence numérique

Les années passées (2020 et 2021) ont exigé que le développement numérique des organisations se fasse à la vitesse grand V. Cette nécessité s'est faite, peu importe le type d'organisation, les entreprises privées qui génèrent des profits, les organisations d'états qui donnent des services aux citoyens... mais il y a les organismes communautaires qui n'y ont pas échappé !

Pour certains usagers faisant appel à nos services les échanges de courriels, rencontres Teams et signature électronique ne sont pas une embuche.

Mais il ne faut pas oublier ceux qui ont besoin de rencontrer la personne à qui ils racontent leurs difficultés et avec qui le moyen de communication est la poste.



Nous nous devons d'adapter notre présence en s'assurant de maintenir la confidentialité de chacune des demandes.

Sécurité

Au cours de l'année, nous avons reçu des demandes qui, en fait, étaient des tentatives d'hameçonnage, provenant d'organismes partenaires et d'entreprises locales. Comme quoi, il n'y a pas que les grandes entreprises qui doivent travailler à la sécurité informatique de leurs organisations.

Donc avant toute chose, nous avons veillé à protéger chacun des postes de travail avec des mises à jour, stratégies, mais surtout de la sensibilisation auprès des employées sur le sujet.

Site Internet

Refait l'an dernier, notre site Internet est mis à jour régulièrement afin d'en assurer la sécurité. Nous avons comme projet de l'alimenter en contenus informatifs. Cependant, le mouvement de personnel, accompagné d'une hausse des demandes de services ne nous a pas permis de réaliser ces projets.

Afin d'avoir une idée claire du contenu qui intéresse ou non nos visiteurs, nous y avons intégré Google Analytics ce qui nous permet d'avoir des statistiques à ce sujet. Ainsi, nous savons qu'en cours d'année nous avons eu 603 utilisateurs uniques qui ont fait la visite de notre site. Toutefois si on s'y attarde, on peut noter que 49% des visites proviennent des États-Unis et de la Chine combinée.



Note : Image provenant de Google Analytics pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

Ce qui vient appuyé la nécessité de mettre à jour régulièrement notre site et d'avoir un hébergement sécuritaire ce que nous fournit notre fournisseur Gnitic.

Messagerie instantanée

Par notre site Internet ainsi que par notre page Facebook, il est possible pour une personne de prendre contact avec nous afin de faire une demande de service.

Vu la sensibilité des informations qui pourraient y être transmises, nous nous sommes données comme ligne de conduite que la messagerie ne doit être utilisée que pour prendre contact avec l'utilisateur et lui fixer un rendez-vous. Aucune information concernant les difficultés qu'ils éprouvent n'y est discutée, limitant ainsi les risques.



5.5 Collaboration

Nous sommes membres de :

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

Organismes communautaires

Pendant les deux dernières années, les rencontres se sont tenues surtout par visioconférence. La concertation effectuée avec les différents partenaires permet de connaître et d'exprimer les difficultés rencontrées par les usagers dans leur milieu. Les organismes communautaires sont souvent une porte d'entrée vers nos services.

Milieu politique

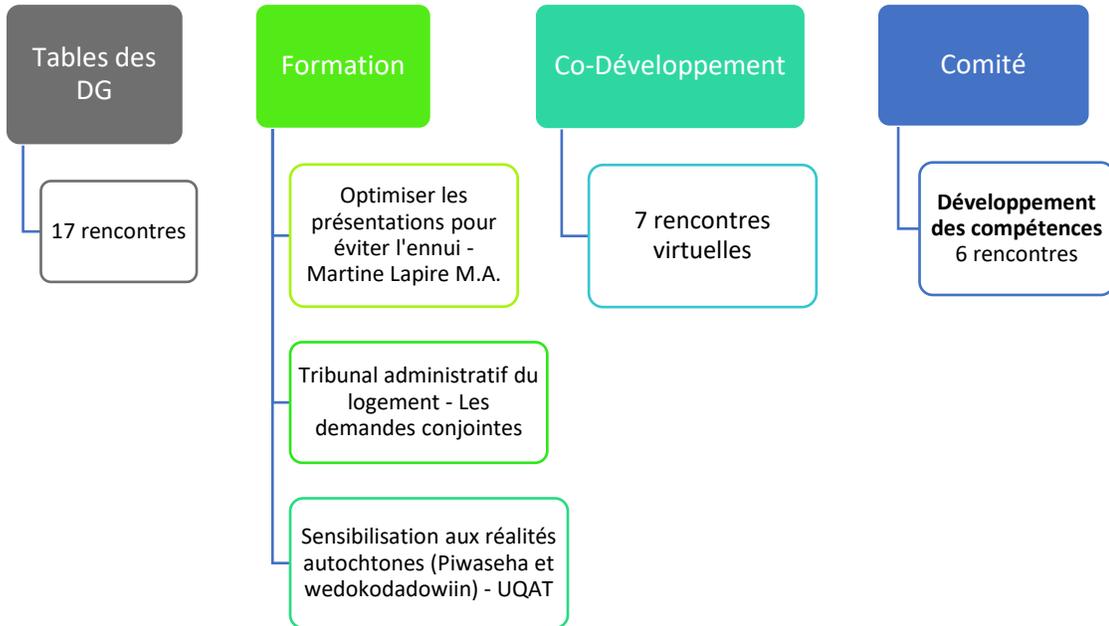
Nous collaborons avec nos partenaires politiques soit :

- Le personnel des bureaux du député provincial d'Ungava, M. Denis Lamothe.
- Le personnel de la députée fédérale, Mme Sylvie Bérubé.

Les usagers qui éprouvent des difficultés dans le réseau de la santé et des services sociaux nous sont aussi recommandés par ces organisations. De même, nous leur recommandons les personnes qui ont besoin d'aide et auxquelles nous ne pouvons répondre.

Fédération des CAAP

Nous sommes membres de la Fédération des Centres d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (FCAAP) avec laquelle nous avons eu plusieurs échanges, réunions, formations. Compte tenu du contexte de pandémie, la majorité des rencontres se sont tenues de manière virtuelle.



Nous avons participé à l'Assemblée générale annuelle de la FCAAP.

Webinaire

“Rights of users and complaint process in the Quebec health and social services network”

Ce webinaire orchestré par la Commission de la Santé et des Services Sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL) était offert en anglais aux directeurs, travailleurs sociaux et aux professionnels travaillant avec les peuples des Premières Nations du Québec.

Lors de ce webinaire Mme Dominique Charland, commissaire-conseil au régime d'examen des plaintes MSSS a présenté les droits reconnus aux usagers dans la LSSSS, ainsi que le régime d'examen des plaintes.

Mme Angela Moore du CAAP Estrie a présenté le rôle des Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes. Notre agente administrative et d'information, Marilyn Bérubé était en soutien à Mme Moore pour répondre aux questions posées en anglais par les participants.

5.6 Formation

La formation du personnel a tenu une place importante au cours de la dernière année. Elle a permis d'améliorer les compétences, d'acquérir de nouvelles connaissances ainsi qu'à apprivoiser de nouvelles technologies. Ce qui a été et est encore très utile. La majorité des formations ont été dispensées de manière virtuelle.

Formations suivies par l'ensemble du personnel :

- **La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées en contexte de pandémie**, La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, juin 2021 ;
- **Maltraitance en CHSLD**, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, juin 2021 ;
- **Initiation à la protection des renseignements personnels**, AAPI, initiative du CAAP Laval avec la collaboration de la FCAAP, septembre 2021 ;
- **Maltraitance des aînés : La reconnaître et la prévenir**, Éducaloi, septembre 2021 ;
- **Êtes-vous prêt pour le projet de loi 64 : la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels ?** MS Solutions, octobre 2021 ;
- **Protection de la jeunesse : Le rôle de l'avocat à l'enfant**, Éducaloi, novembre 2021 ;
- **Prévoir ses soins de santé**, Éducaloi, mars 2022.

Direction - Sylvie Ouellet

- Défis en hébergement et en soins de longue durée: bilan des leçons apprises (Colloque le point en santé)
- Omicron: impact dans les milieux de travail (CRHA)
- L'utilisation des données personnelles (APPI)
- Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (CNESS'T)

Agente administrative et d'information - Marilyn Bérubé

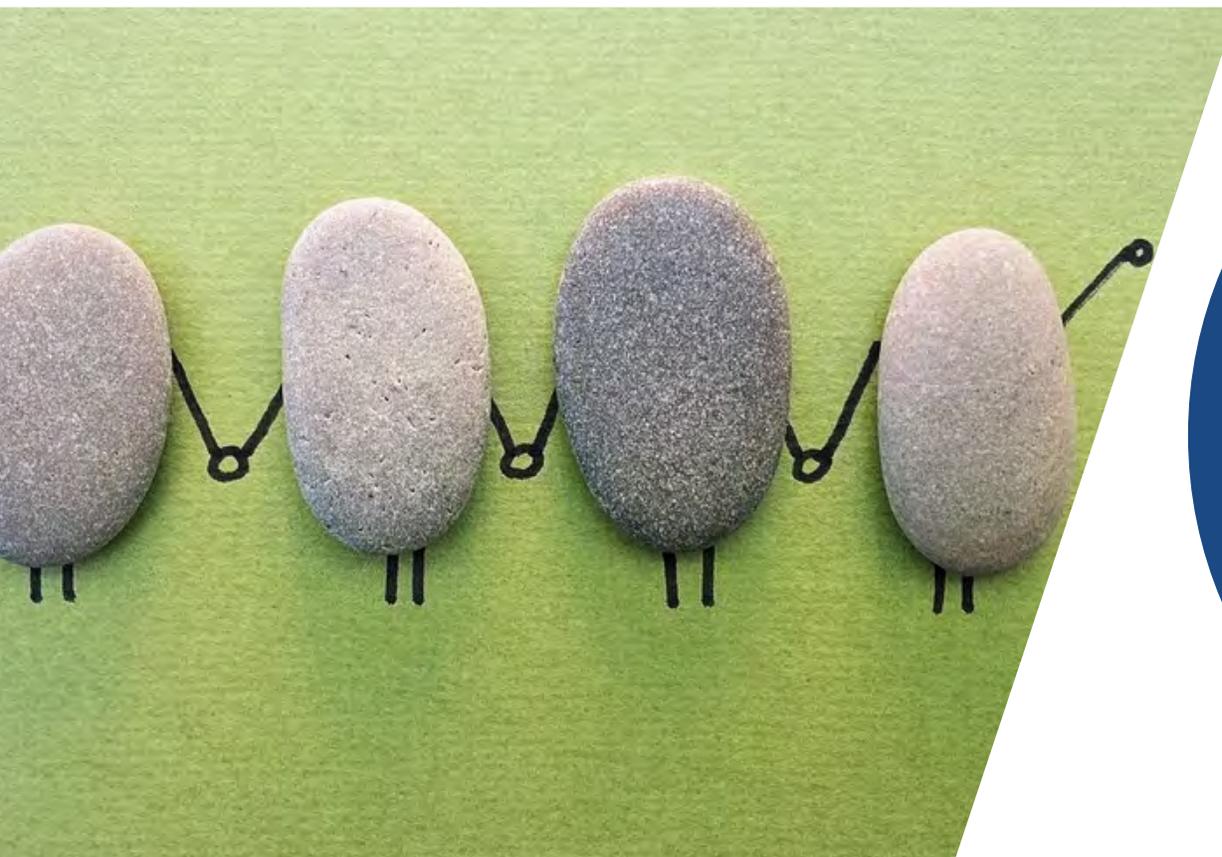
- Audit UX: 5 étapes pour améliorer l'expérience de vos utilisateurs (La fusée)
- Secouriste en milieu de travail (Ambulance St-Jean)
- Cybersécurité: prévenir les enjeux les plus fréquents (Ms Solutions)
- Paie T4 et relevé 1 (Acomba)
- Médias sociaux et stratégie (Le formateur)
- Plusieurs webinaire (MS Solution)

Agente de soutien aux usagers - Isabelle Caron

- Teams - Collaborer de manière structurée (Le formateur)
- Tout savoir sur la mesure d'assistance (Curateur public)

Commis de bureau - Sovine Dinangue

- Teams - Collaborer de manière structurée (Le formateur)
- Outlook - Formation complète (Le formateur)
- Word - Débutant et avancé (Le formateur)



Mandat REP

Régime d'examen des plaintes

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux qui croit que ses droits n'ont pas été respectés, qui est insatisfait des services qu'il a reçus ou qui est témoin d'une situation qui le préoccupe peut signaler la situation ou porter plainte.

Par son mandat d'assistance et d'accompagnement, le CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie) facilite à l'usager l'accès au régime d'examen des plaintes. Vous nous ferez la description de ce que vous avez vécu et vous déterminez les résultats qui sont attendus par votre démarche. À partir des informations transmises et à votre demande, nous pouvons rédiger un projet de lettre qui vous sera présenté. Lorsque vous êtes prêt, cette lettre sera transmise à l'instance pouvant en faire l'examen (Commissaire aux plaintes ou Protecteur du Citoyen). Pendant que l'instance procède à l'examen de votre plainte, nous pouvons vous assister s'il y a des rencontres et nous ferons un suivi avec vous de votre dossier jusqu'à la fin de la démarche.

6 – Les services offerts en 2021-2022

Note: L'application CAAPTEUR (FCAAP) a été utilisée afin de compiler nos données relatives aux services offerts. Celui-ci identifie les droits lésés (L.S.S.S.S.) ainsi que les motifs d'insatisfaction. Les données sont compilées de manière différente des années antérieures.

Identification des appelants

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

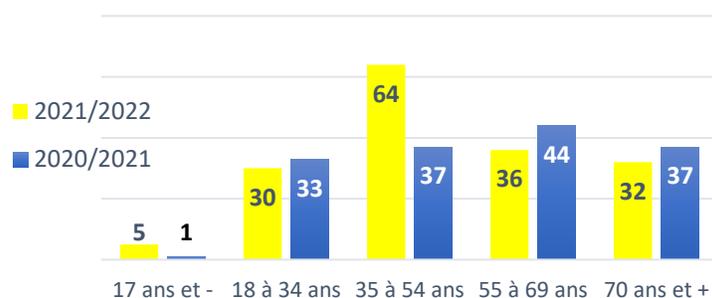
Le représentant est le parent ou le tuteur d'un enfant mineur ou une personne nommée au moyen d'un mandat d'incapacité ou d'une procuration.

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

Leur rôle			
	2021/2022	2020/2021	2019/2020
Usager	150	144	93
Représentant	14	6	4
Assistant	3	2	1
Total	167	152	98

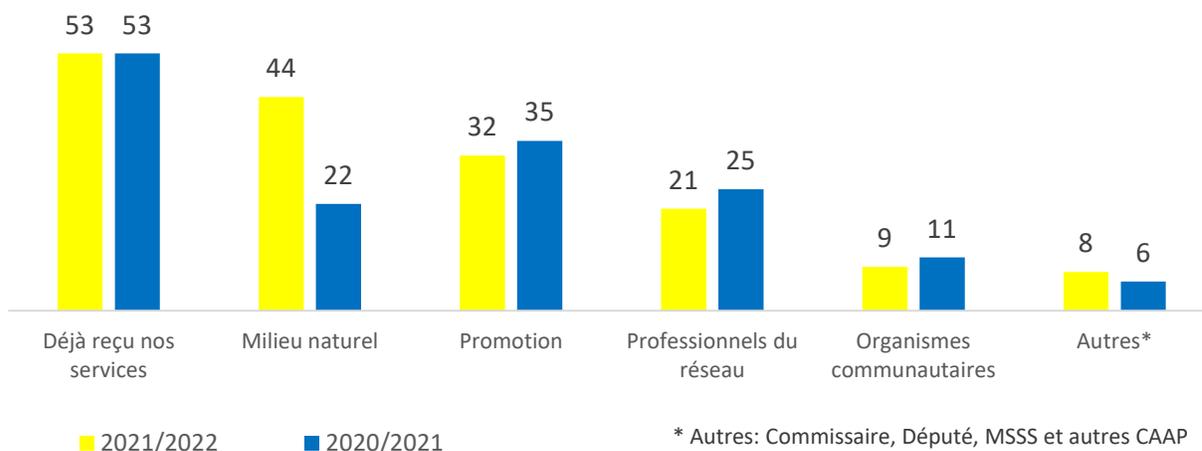
Sexe		
	2021/2022	2020/2021
Femme	106	98
Homme	61	54

Âge des appelants



Leur provenance			
	2021/2022	2020/2021	2019/2020
Chibougamau	91	71	63
Lebel-sur-Quévillon	34	23	8
Chapais	16	32	7
Extérieur	9	7	6
Communauté autochtone	8	3	1
Matagami	5	11	11
Radisson	4	4	1
Communauté inuite	-	1	-
Villebois-Val Paradis – Beaucanton	-	-	1
Total :	167	152	98

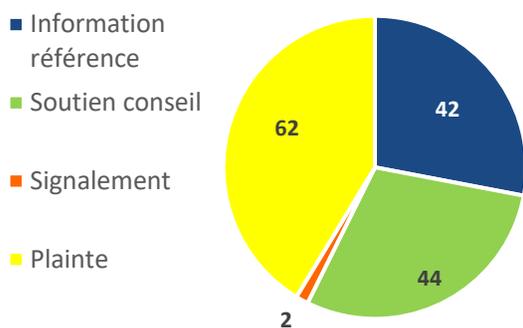
La source de référence



Les références faites par les professionnels œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux, y compris dans les organismes communautaires demeurent très importantes puisque les usagers se font ainsi rassurer sur la légitimité d'exprimer leurs insatisfactions et contribuer ainsi à l'amélioration des soins et des services.

Dans la catégorie « Autres » on retrouve des références de commissaires aux plaintes (5), comité des usagers (2) et résidence privée pour aîné (1).

Les services rendus individuellement



	2021/2022	2020/2021
Information et référence	42	43
Services d'assistance		
Soutien conseil	44	35
Signalement	2	3
Démarche de plainte	62	63
Total	150	144

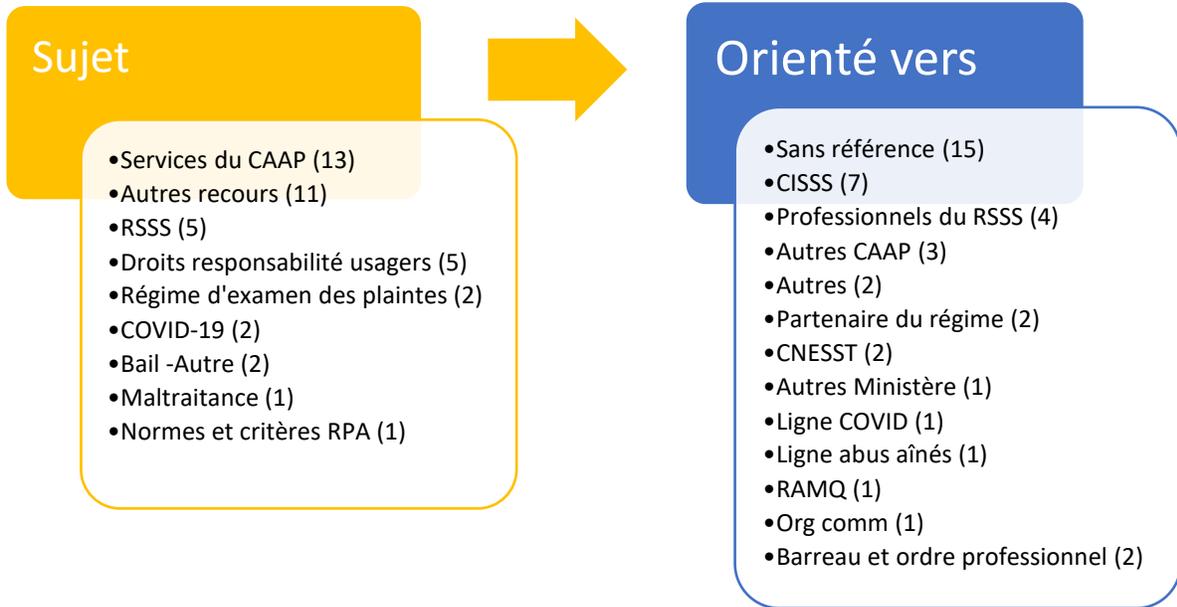
Services donnés en Anglais	2021/2022	2020/2021
Information et référence	2	1
Services d'assistance		
Soutien conseil	1	-
Démarche de plainte	2	-
Total	5	1

Note :

Au cours de l'année, il y a eu une augmentation des demandes en langue anglaise et pour la première année, les demandes visaient de l'assistance dans une démarche de plainte.

Information et référence (42)

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. Il n'y a aucune ouverture de dossier.



Services d'assistance

Soutien conseil (44)

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. : Demande d'accès au dossier médicaux, ordres professionnels, RAMQ, demandes et recherches de services, CAI, etc.

Signalement (2)

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

Démarche de plainte (62)

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.

Plainte par type d'organisation

	2021/2022	2020/2021
Centre hospitalier	40	54
CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	10	5
Service préhospitalier	0	2
CHSLD – Centre d'hébergement et de soins longue durée	2	1
CRSSS / CISSS	4	1
CLSC – Centre local de services communautaires	3	0
RTF – Ressources de type familiale	3	0

Les objets de plainte

Droits lésés en LSSSS	2021/2022	2020/2021
Droit de recevoir des services adéquats (article 5)	50	55
D'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	4	2
D'être informé de l'existence des services et ressources disponibles (article 4)	1	1
De recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	1	6
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	4	4
D'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	1	3
Droit de porter plainte (article 34, 44, 45, 53 et 60)	1	0
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	1	0
Droit de participer à toute décision (article 10)	2	0
De donner ou refuser son consentement (article 9)	0	1
Motifs d'insatisfactions en LSSSS	2021/2022	2020/2021
Soins et services dispensés	37	42
Accessibilité et continuité des services	8	14
Aspect financier	8	4
Relations interpersonnelles	9	17
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	12
Violation des droits	2	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	2	1

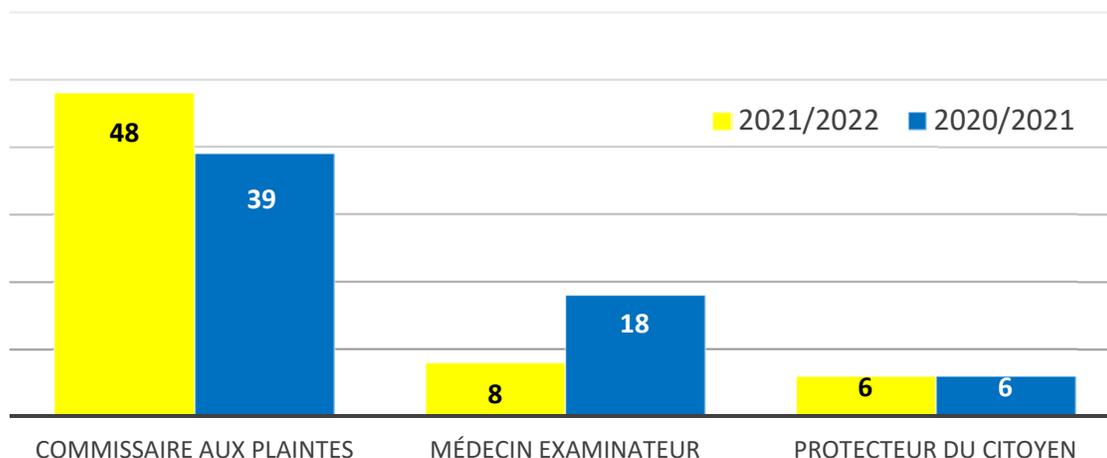
Ce qui retient notre attention

Nous avons connu une augmentation significative des personnes dites « aidantes naturelles » qui ont pris la parole pour exprimer leurs besoins de services pour elle-même ainsi que pour la personne auprès de laquelle elles se dévouent. L'aide et le répit leur permettant de se reposer quelques jours et être en mesure de continuer leur travail n'a pas été à la hauteur de leurs besoins mettant ainsi leur propre santé en jeu.

Le nombre de plaintes à l'endroit de la DPJ a doublé au cours de la dernière année.

L'augmentation des demandes d'accès à l'information permettant aux usagers de connaître le contenu de leurs dossiers et de pouvoir faire des démarches afin de faire respecter leurs droits. Ce type de demande est considéré comme un soutien conseil cette année il y a eu 21 demandes (10 l'an dernier).

Le recours utilisé



Le statut des plaintes reçues en cours d'année

Plaintes en attente de conclusions au 1^{er} avril 2021	10
Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022	62
- Abandonnées avant le dépôt formel	15
- Abandonnée en cours de traitement	1
- Complétées par l'instance pendant la période	30
- En attente	4
- En voie de traitement par l'instance au 31 mars 2022	8
- Rejetées	4

Les plaintes en attentes sont celles qui ne sont pas encore acheminées à l'instance qui en fera l'examen.

Les représailles

L'article 73 de la Loi sur les services et les services sociaux aborde ainsi le sujet des 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 ».

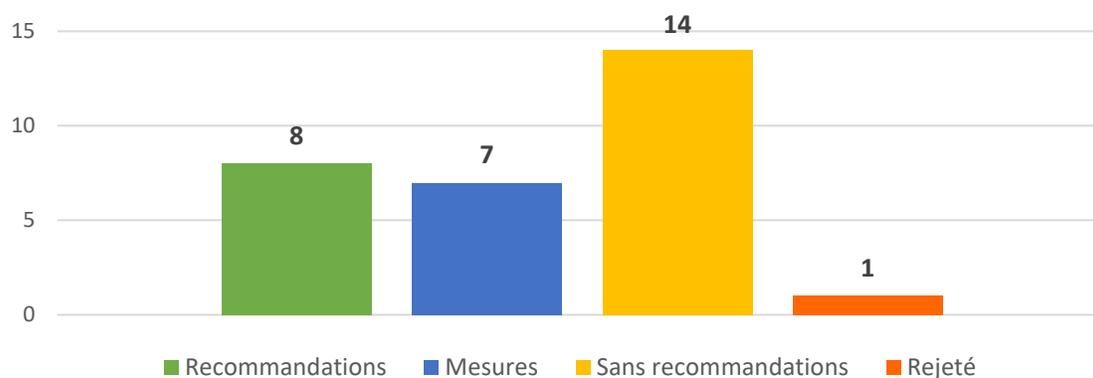
Malgré la protection qu'accorde la loi contre des représailles, les usagers craignent les conséquences d'un bris de confidentialité, de subir des coupures de services pour eux ou un de leur proche.

Les motifs d'abandon des plaintes

	2021/2022	2020/2021
Incapacité de rejoindre l'utilisateur	10	2
Réglée avant le dépôt	2	2
Usager décédé	2	1
Peu ou pas de crédibilité envers le régime	2	-
État de santé de l'utilisateur	-	6
Déménagement de l'utilisateur	-	3
Décidé de porter plainte à l'ordre professionnel	-	1

Résultats obtenus

Les **30 plaintes** traitées au cours de l'année contenaient :



8 recommandations émises à la suite de l'examen de la plainte.

7 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.

14 pour lesquels aucune recommandation n'a été faite concernant l'événement mentionné dans la plainte, soit parce que les règles et protocoles avaient été respectés.

1 a été rejeté l'établissement visé n'avait pas refusé les services à l'utilisateur. Avec l'accord de l'utilisateur, la Commissaire a transféré la demande de l'utilisateur vers le département pouvant lui donner accès au service requis. Cette plainte a donc été rejetée, mais elle a été traitée en assistance.

L'évaluation de nos services

Il arrive parfois qu'un usager entreprenne plus d'une démarche. Lorsque le dossier de l'usager est fermé, un seul sondage lui est acheminé pour connaître sa satisfaction de nos services. Les sondages sont interactifs ou papier, au choix de l'usager. 13 usagers ont reçu un sondage sur nos services et 8 ont répondu.

Le personnel du CAAP – Nord du Québec (Jamésie) :	Oui	Non	Plus ou moins
M'a offert ses services dans un délai raisonnable.	8		
M'a accueilli de manière polie et respectueuse.	8		
M'a informé des différentes étapes et des démarches à suivre	8		
M'a aidé à clarifier la situation, à identifier mes objets de plainte et à faire connaître mes attentes.	8		
A respecté mes volontés et mes propos lors de la rédaction de ma lettre.	8		
A fait le suivi de mon dossier avec moi régulièrement.	8		
M'a acheminé un aide-mémoire des étapes à venir (si démarche de plainte).	8		
M'a soutenu de manière respectueuse tout au long de mes démarches.	8		
	Oui	Non	Sans objet
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)	5		3
Je recommanderais les services du CAAP à mes proches (1=pas du tout, 5=tout à fait)			
Note moyenne de 5/5 			

Voici les commentaires de quelques usagers sur les services reçus :

« Je suis très satisfait pour tous les services rendus concernant ma cause. Un gros merci »

« Merci beaucoup de l'appui dans les démarches. »

« Un énorme merci pour votre support! »

« Merci encore de votre précieux support dans cette démarche »

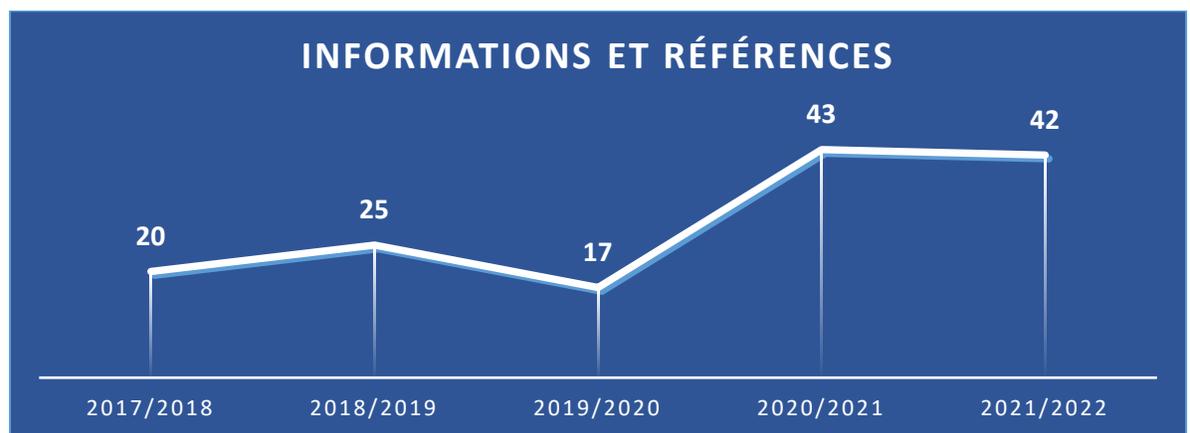
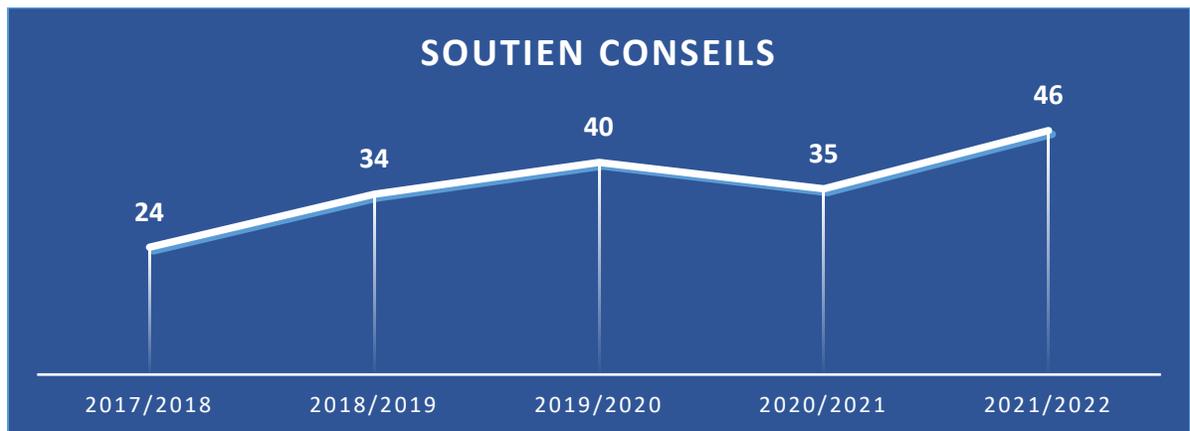
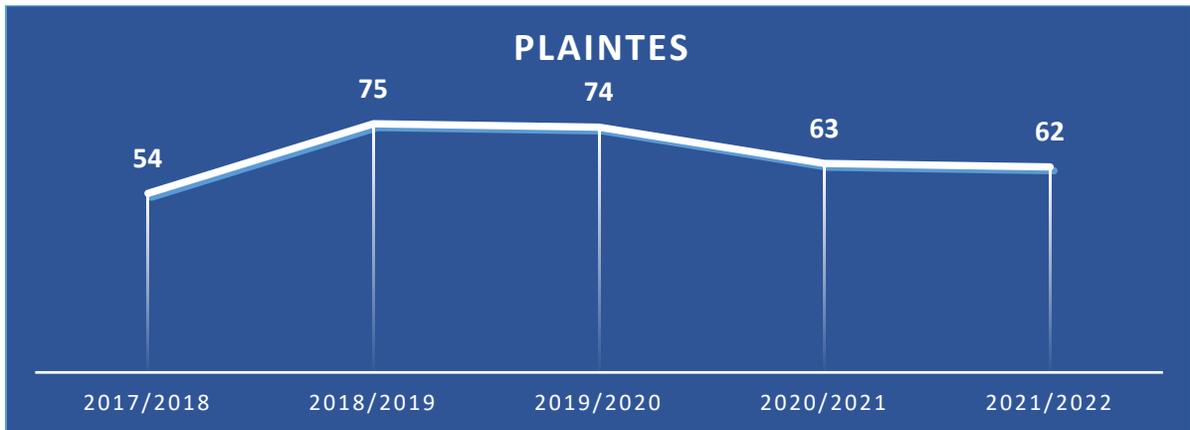
« J'apprécie votre compréhension dans cette période de ma vie qui est si tumultueuse. Merci de m'accompagner dans ma démarche »

« C'est très bien comme lettre, encore merci pour votre aide et support »

« Sans vous, j'aurais laissé tomber. Merci! »

« Vous m'avez donné le temps qu'il me fallait pour faire ma plainte. J'ai apprécié »

Comparatif des services offerts au cours des 5 dernières années



Mandat RPA

Résidence privée pour personnes âgées

Ce 2e mandat s'adresse à toute personne vivant en résidence privée pour aînés vivant une difficulté avec son bail en RPA.

Par ce mandat nous pouvons :

Vous informer

- Sur vos droits et vos obligations
- Sur les choix qui s'offrent à vous

Vous aider et vous accompagner

- À faire respecter vos droits
- Afin de préparer une rencontre avec le propriétaire de la RPA, l'objectif est d'en arriver à une entente
- À préparer votre dossier et en faire le suivi
- Dans le cadre d'un recours auprès du Tribunal administratif du logement



7 – MAMH – Le mandat (projet pilote)

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.

Attentes pour la troisième année du projet :

- La documentation des services rendus et les activités réalisées ;
- Le maintien du niveau de services offerts par le 1er mandat (article 76.7 - LSSSS) ;
- L'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

Les ressources humaines

Au cours de l'année, il y avait 3 personnes attribuées à ce projet qui ont travaillé un total de **216h30**, soit l'équivalent de 30 jours de travail pour mettre en œuvres les activités et services détaillés dans les pages suivantes.

ACTIVITÉS

Formations du personnel

Webinaires offert par le Tribunal administratif du logement

- Le louage résidentiel
- Le paiement du loyer
- Bruits et chauffage

Formations en collaboration avec la FCAAP

- Demandes conjointes (Me Lindsay Lamothe-Lafrenière, avocate au TAL)
- Co-développement, conseiller - conseillère des CAAP

Séance d'information offerte par le CAAP – Saguenay-Lac Saint-Jean

L'équipe du CAAP – Saguenay-Lac Saint-Jean a offert une séance d'information s'adressant aux gestionnaires et membres de conseil d'administration de RPA membres de la FROH (Fédération régionale des organismes sans but lucratif d'habitation).

Suite à l'invitation de nos collègues du CAAP – Saguenay-Lac Saint-Jean nous avons assisté à la séance d'information qui s'est tenue en mars 2022 qui s'intitulait : « **Les résidences privées pour aînés plus que de simples entreprises de location résidentielle** ». Nous les remercions de leur invitation qui fut très intéressante.

Visibilité - Séances d'informations aux groupes communautaires

Au cours de l'année 2021-2022, nous avons rencontrés les groupes suivants auxquels nous avons offerts une séance d'information sur ce nouveau service.

Nom de l'organisme	Localité	Nombre de personne
Les Rayons de soleil du Nord	Chapais	22 personnes
Centre de Femmes « Unis-vers-Elles »	Matagami	7 personnes
Centre de Femmes de Valcanton	Val-Paradis	4 personnes
Centre de Femmes de Villebois	Villebois	12 personnes
	Total :	45 personnes

Visibilité – Promotion du mandat RPA

Moyen	Localité	Portée
Distribution carton promotionnel	Jamésie	6 594 foyers
Journal « Le Jamésien » Publicité sur les services Période de 7 mois	Jamésie et environs	9 000 exemplaires par mois
Journal « Le Jamésien » - Cahier spécial Journée nationale des aînés Publicité sur les services	Jamésie et environs	9 000 exemplaires
Planète Radio 93.5 Publicité sur les services Diffusé 2 fois par jour tout au long de l'année	Chibougamau, Chapais et environs	10 000 auditeurs par semaine
Journal « La Sentinelle » Publicité sur les services Période de 7 semaines	Chibougamau, Chapais et environs	2 500 exemplaires par semaine
Transport Adapté Chibougamau-Chapais Affiche promotionnelle à l'extérieur de l'autobus.	Chibougamau, Chapais et environs	N/D



Publicités qui ont été affichés dans le journal local « La Sentinelle » 2 500 copies distribuées hebdomadairement et le journal régional « Le Jamésien » 9 000 copies distribuées gratuitement dans toute la région chaque mois.

Visibilité - Site Internet

Nous avons une page dédiée au Mandat MAMH. On y retrouve les services offerts pour les âgés, mais aussi la présentation de ce mandat pour les organismes communautaires et les résidences privées pour âgés.

Au cours de l'année 2021-2022, cette page a fourni de l'information sur nos services offerts en lien avec ce mandat et a été visité par 23 personnes différentes.



Ces deux guides sont disponibles version PDF sur notre site Internet

Visibilité - Collaboration avec les organismes de la région

Nous avons maintenu et développé des collaborations entre diverses organisations dans un objectif d'échange et d'entraide pouvant bénéficier aux usagers.

Sensibilisation mandat RPA

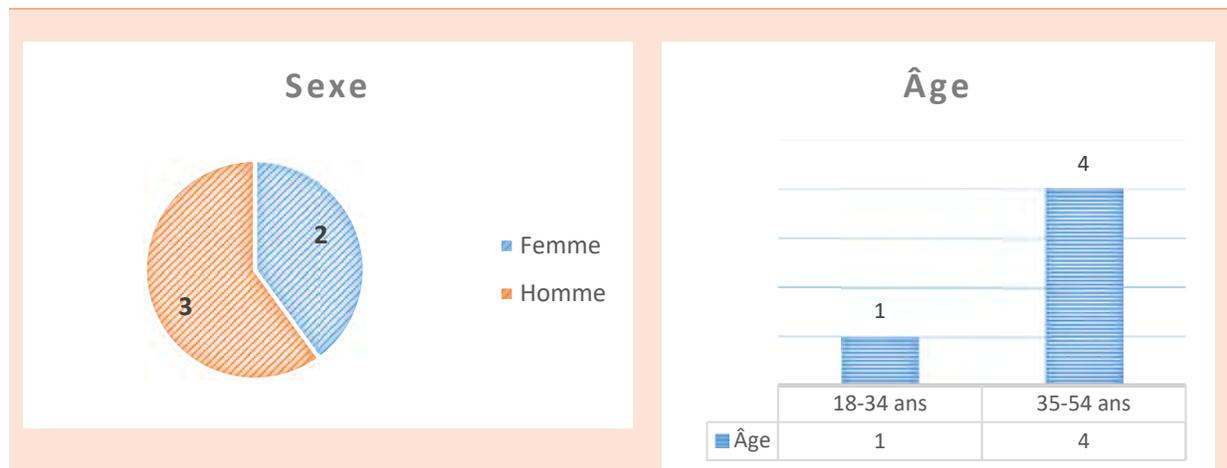
Ce projet pilote était d'une durée de 3 ans et se terminait au 31 mars 2022. La fin de ce mandat étant proche, en collaboration avec le CAAP – Abitibi-Témiscamingue nous avons sollicité une rencontre avec l'attaché politique du Monsieur Pierre Dufour, Ministre responsable de la région de l'Abitibi-Témiscamingue et de la région Nord-du-Québec afin de le sensibiliser à la coupure de service qui pourrait advenir si le mandat n'était pas reconduit.

LES SERVICES

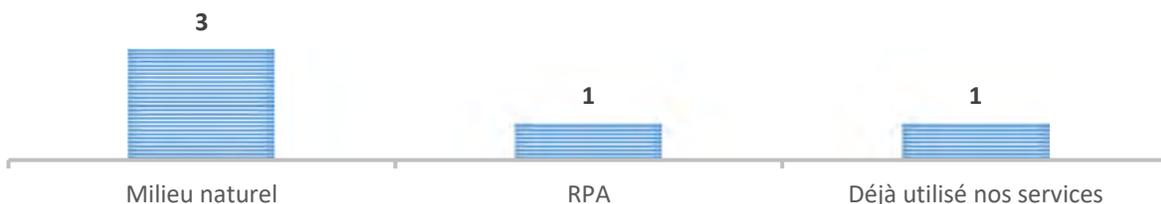
Volet services individuels

Voici un tableau comparatif des services individuels donnés au cours des 3 années du projet RPA. L'année 2020-2021 n'apparaît pas dans ce tableau puisqu'il n'y avait malheureusement pas eu de demande de services. On se souviendra que cette année avait été teintée par les mesures en lien avec la gestion de la pandémie (déplacements non permis, aînés confinés à leur logement et les contacts avec les résidents étaient interdits).

Statut du client	2021-2022	2019-2020
Locataire	-	2
Représentant Personne mandaté pour représenter le locataire.	1	-
Tiers Toute personne autre que l'usager, le représentant ou le locataire.	4	4
Total :	5	6



Sources de référence



Nature des motifs d'information	2021-2022	2019-2020
Services du CAAP	3	5
Règlements internes	1	-
Avis de modification au bail	1	-
Divers recours au bail	1	-
Coût des services	-	1
Total :	6	6

* Certains des services comportaient plus d'une demande d'information.

Volet services d'assistance et d'accompagnement

Nombre de services d'assistance et d'accompagnement au cours de l'année = aucun

Comment se déroule le service d'assistance et d'accompagnement :

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 même manière lorsqu'il s'agit d'une audition au Tribunal administratif du logement.

De l'assistance et de l'accompagnement avec quel type de services?

- **Règlements internes**
- **Coût des services** (Disponibilité, diminution ou arrêt des services)
- **Coût du loyer** (Augmentation, diminution)
- **Entente entre les parties**
- **Avis de modification** (Renouvellement, révision, résiliation)
- **Recours auprès du TAL** (Audience, conciliation)

Bilan des 3 années du projet pilote :

Au cours des 3 dernières années, plusieurs activités de promotion dans la région ont été réalisées.

- Chacun des (140) organismes communautaires et socio-économiques ont reçu du matériel promotionnel ;
- Depuis avril 2020, un message radio faisant la promotion du mandat RPA est diffusé chaque jour ;
- Plusieurs publicités ont été imprimées dans le journal local (2 500) hebdomadaire ainsi que le journal régional (9 000) distribués gratuitement chaque mois dans chacun des foyers de la Jamésie et des environs ;
- Le carton faisant la promotion de nos services a aussi été distribué à 2 reprises dans chacun des (plus de 6 300) foyers de la Jamésie.
- Etc

Les activités avec les groupes nous ont permis quant à elles de présenter à **68 personnes** ce service et par la même occasion de répondre à leurs questionnements.

Dans notre grande région, nous avons 3 résidences privées pour aînés. Celles-ci comptent un total de 72 loyers, répartis sur une superficie de 250 km.

Il est donc encourageant de voir que malgré la pandémie qui ne nous a pas permis des circonstances très favorables pour rencontrer les gens, **11 personnes** nous ont téléphoné pour nous questionner sur une situation qu'un proche vivait en RPA. Ce qui nous a permis de leur transmettre de l'information sur leurs droits et les recours possibles.

Tout comme notre mandat principal soit « d'assister et d'accompagner les usagers qui désirent porter plainte » dans le réseau de la santé et des services sociaux, ce deuxième mandat demande également d'avoir un partenariat avec les différents organismes de la région pour avoir accès à leurs membres et les informer sur ces nouveaux services.

8 – Mot de la Direction

Mesdames et Messieurs bonsoir,

Merci de votre participation à cette étape si importante de la vie démocratique de l'organisme, l'AGA.

Vous me permettrez premièrement de remercier mon équipe, Marilyn et Isabelle. Je sais qu'elles ont travaillé très très fort afin de vous livrer ce soir notre rapport d'activités pour l'année 2021-2022 et ce, en plus de la charge de travail causée par la hausse des demandes d'assistance et d'accompagnement des usagers de la Jamésie et le manque de personnel. Je tiens donc à les féliciter et à les remercier pour leur dévouement constant et leur volonté de toujours faire mieux jour après jour.

Les 2 dernières années nous ont appris à être résilient mais non complaisant à l'égard de nos mandats, du travail qui est le nôtre auprès des usagers, des besoins de l'organisation et des besoins de nos familles.

Je souligne le travail et la persévérance de nos administrateurs et administratrices qui se dévouent afin d'améliorer constamment la crédibilité et le développement de l'organisme. Merci de faire preuve de rigueur et de bienveillance.

Quelques mots pour souligner l'importance des usagers qui font appels à nos services et en particulier aux proches aidants qui ont fait appel à nous, souvent à bout de souffle, avec peu ou pas d'énergie. Leur seule attente c'est de vouloir être entendu et être reconnu comme une personne pouvant avoir besoin d'aide pour elle-même. Sans la bienveillance et le dévouement de ces proches aidants, ces usagers aidés seraient sans voix. Je vous remercie pour votre confiance et votre courage.

Un bref regard en arrière me permet d'apprécier le chemin parcouru. Mon regard est cependant plus porté vers l'avant. Le virage entrepris il y a 2 ans, auquel s'ajoute l'expertise, le dévouement et la volonté d'aller toujours plus loin de mon équipe laisse présager un avenir très prometteur et nous encourage à persévérer et à avancer même si c'est difficile parfois.

Comme le mentionne notre présidente du conseil d'administration, très bientôt nous ouvrirons un poste afin de compléter l'équipe de travail et ainsi être en mesure de respecter nos deux mandats d'assistance et d'accompagnement.

Merci à toutes et à tous pour votre contribution exceptionnelle à l'avancement de l'organisation. C'est un plaisir de travailler avec vous tous.

Bonnes vacances à toutes et tous,

La directrice,

Sylvie Ouellet

Coordonnées



552, 3e Rue, bureau 201, C.P. 626
Chibougamau (Québec) G8P 2Y8



418 748-4670
Sans frais: 1 800 272-4670



www.caapjamesie.com
info@caapjamesie.com



caapjamesie



Parfois, un simple geste peut avoir beaucoup
d'impact sur d'autres personnes.

Votre démarche est importante!

