

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022-2023



**L'utilisateur,**

Notre raison d'être !

Supervision : Sylvie Ouellet

Responsable de la production : Marilyn Bérubé

Rédaction : Marilyn Bérubé, Isabelle Caron, Sylvie Ouellet

Cueillette et traitement des données : Marilyn Bérubé

Conception graphique : Isabelle Caron

Crédit photo : CANVA



# Table des matières

Mot de la présidente	_____	<b>02</b>
Présentation de l'organisme	_____	<b>04</b>
Structure organisationnelle	_____	<b>05</b>
Nos activités	_____	<b>09</b>
Collaboration et partenariat	_____	<b>12</b>
Engagement dans le milieu	_____	<b>14</b>
Mandat REP	_____	<b>16</b>
Projet RPA	_____	<b>30</b>
Amélioration continue	_____	<b>38</b>
Mot de la directrice	_____	<b>40</b>





## Mot de la présidente

---

Mesdames et Messieurs bonsoir,

Je suis très heureuse de vous accueillir à la 29e 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 2022-2023, 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 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 engagements auprès des citoyens.

Au cours de la dernière année, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 6 reprises. À cela s'ajoutent 9 rencontres pour le comité de sélection et plusieurs rencontres en présentiel du vérificateur interne. Quelques rencontres du comité ressource humaine ont aussi eu lieu et évidemment de multiples échanges entre la direction et la présidence.

Comme vous pouvez le constater avec le nombre de rencontres requis en lien avec la sélection ou les RH, nous éprouvons des difficultés de recrutement!!! Le manque de personnel se fait sentir et cela impacte évidemment sur les activités et les projets de l'organisation. Levée du chapeau à toute l'équipe, Sylvie, Marilyn et Isabelle, qui arrivent malgré tout à maintenir le «caap» et à trouver des façons ingénieuses pour accomplir leur travail! Merci de toute votre implication, votre professionnalisme, votre résilience et votre engagement à toujours assurer un super service de qualité aux usagers bien que le contexte ne soit pas idéal considérant le manque d'employés. Dans l'année à venir, nous continuerons à chercher activement afin de trouver un employé qui, par sa présence, pourra alléger la tâche de chacune et ainsi permettre de mettre en place toutes les brillantes idées que vous avez tous les jours, mais que l'on doit mettre sur pause par manque de temps! Vous avez chacune vos forces et il est important pour nous de pouvoir vous offrir les formations requises ou désirées afin de vous permettre de continuer à développer ces compétences.

En cours d'année, nous avons fait une révision des salaires et des descriptions de tâches et avons porté une attention particulière afin d'offrir de meilleurs avantages sociaux à nos employés. Sachez que nous sommes bien conscients du travail exceptionnel que vous faites et nous l'apprécions vraiment! Nous avons également adopté une politique contre la violence conjugale ou familiale.

Merci aux administrateurs bénévoles pour leur implication active et leur disponibilité tout au long de l'année. Avec tous les moyens technos à notre disposition, nous avons pu être impliqués encore plus efficacement afin de partager nos idées, projets ou décisions! Le temps que vous donnez afin d'assurer un bon déploiement de nos services dans la région est très important et apprécié! (Je dois quand même souligner la joie que me procure un retour aux rencontres en présentiel!)

En 2022-2023 nous avons aussi eu des appels de la part de nos voisins des régions 17 et 18, 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 d'assurer un accès égalitaire à ce service essentiel et surtout encadré par la loi.

Pour l'année à venir, il y aura, comme toujours, beaucoup de travail, de développement et de réalisations à faire pour répondre aux besoins du milieu et l'équipe de feu du CAAP Jamésie sera là pour y répondre!

Merci de l'intérêt porté à notre organisation! Je vous souhaite maintenant une bonne lecture et au plaisir de pouvoir échanger avec vous lors de notre prochain AGA!

La présidente du conseil d'administration,



# Présentation de l'organisme

## Les coordonnées / L'accessibilité aux locaux



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



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



[www.caapjamesie.com](http://www.caapjamesie.com)  
[info@caapjamesie.com](mailto: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.

---

## Historique

Début 1990 la réforme du système de santé intitulé " Une réforme axée sur le citoyen " vient mettre en évidence l'importance de replacer l'usager au centre du réseau de la santé et des services sociaux. La mise sur pied des organismes d'assistance et d'accompagnement à travers le Québec fait partie d'une des mesures proposées.

En 1993, un appel est fait aux organismes communautaires de la région afin de parrainer ce nouvel organisme. L'organisme " La Maison d'hébergement l'Aquarelle " de Chibougamau se montre intéressé à relever ce défi.

C'est en mars 1994 que l'organisme reçoit son mandat principal de la part de la ministre de la Santé et des services sociaux, Madame Lucienne Robillard.

En 2000, les règlements généraux sont modifiés, à la demande de l'organisme parrain, afin de permettre l'autonomie du CAAP.

En 2004, l'organisme procède à un changement de dénomination sociale afin d'être plus représentatif de la région qu'il dessert. Il se nommera dorénavant " Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Nord du Québec (Jamésie) .

En avril 2019, une entente pour un projet pilote (2019-2022) est signée entre le CAAP et la ministre des Affaires municipales et de l'habitation, Madame Andrée Laforest. Vu les résultats positifs du projet pilote, une nouvelle entente a été conclue pour une période de deux ans.

# Notre structure organisationnelle

## 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.

## 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

## Les réunions du conseil d'administration

Au cours de l'année 2022-2023, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 6 reprises.

Date	Type de réunion	Moyen utilisé
16 mai 2022	Régulière	Présentiel
31 mai 2022	Spéciale	Teams
14 septembre 2022	Régulière	Présentiel
28 novembre 2022	Régulière	Présentiel
30 janvier 2023	Régulière	Présentiel
9 mars 2023	Régulière	Teams

### Comités permanents

Comité " Ressources humaines " : 2 rencontres

Comité " Vérificateur interne " : plusieurs rencontres en présentiel

### Comité temporaire

Comité " sélection " : 9 rencontres

## L'assemblée générale annuelle 2022

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 20 juin 2022 en mode hybride, 8 personnes étaient présentes. Tous les membres ont été convoqués par courrier. Le rapport d'activités a été par la suite rendu disponible sur notre site Internet.

## Les membres de l'organisme :

Au 31 mars 2023, 14 personnes étaient membres (réguliers) en règle.

## Les ressources humaines

Les ressources humaines s'assurent que les services offerts aux usagers de la région soient accessibles, de qualité, qu'ils respectent les engagements de l'organisme et les orientations prises par les administrateurs.

Chaque employée est polyvalente. Elle doit offrir nos services aux usagers, collaborer avec les partenaires et effectuer divers travaux administratifs. Elle doit participer aux différents travaux visant à améliorer nos façons de faire ainsi que les outils de travail. Puisque l'amélioration passe principalement par la technologie numérique, nous devons faire preuve d'adaptabilité envers les changements qui sont effectués.

Voici les ressources humaines ayant travaillé au CAAP pendant l'année 2022-2023 :

**Sylvie Ouellet**, directrice (35 heures)

**Marilyn Bérubé**, adjointe administrative d'information et développement web (35 heures)

**Isabelle Caron**, agente de soutien aux usagers (24 heures avril à juillet 2022, 30 heures août à novembre 2022, puis 35 heures depuis décembre 2022)

### Pénurie de personnel

Depuis plus d'un an et demi, nous cherchons à pourvoir un poste au sein de notre équipe, considérant l'augmentation et la complexification des demandes de services en lien avec la Santé et les services sociaux.

Nous avons dû réévaluer le poste à pourvoir et réévaluer les conditions salariales pour ce nouveau poste. Nous avons affiché dans le journal local, régional ainsi que notre page Facebook et notre site Internet. Nous avons également ciblé les régions voisines à l'aide des médias sociaux.

Malheureusement, au moment de rédiger ce rapport d'activités, nous sommes toujours à la recherche de la personne voulant relever ce défi.



Tout au long de l'année, nous avons donc priorisé les services aux usagers en lien avec nos engagements. Toutefois, plusieurs projets de promotion et de collaboration ont dû être reportés.

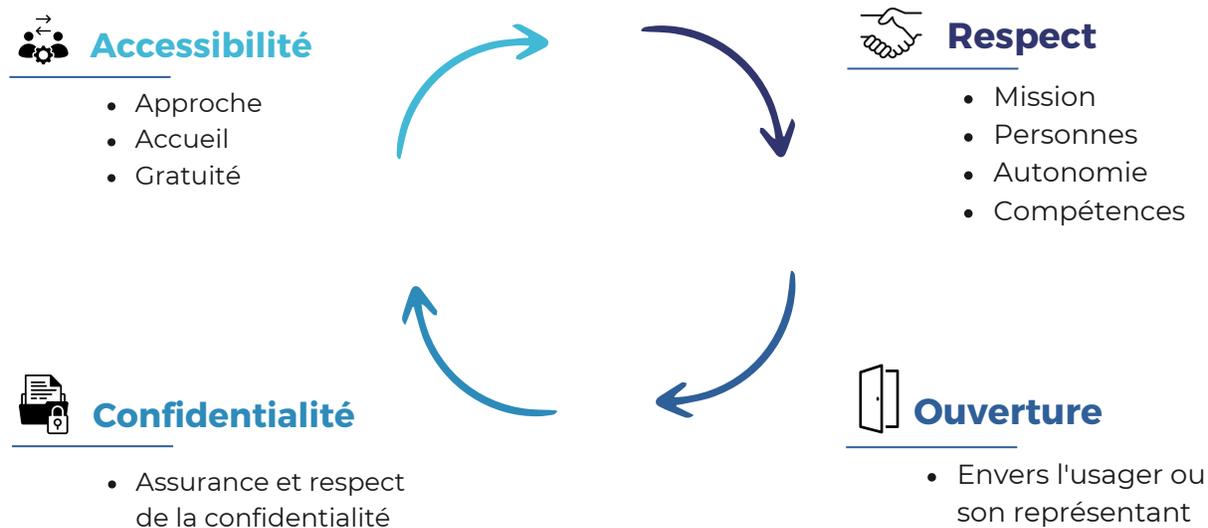
## Les politiques de l'organisme

Plusieurs politiques sont en vigueur dans l'organisme. Elles visent la bonne gestion de l'organisme, le respect des obligations 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 et aux nouvelles lois.

- Politique contre la violence conjugale (nouveau)
- Politique de conditions de travail (révision des salaires)
- Politique de remboursement des frais de déplacement (mise à jour)
- Régime intérimaire des mécanismes de prévention et de participation CNESST (nouveau)

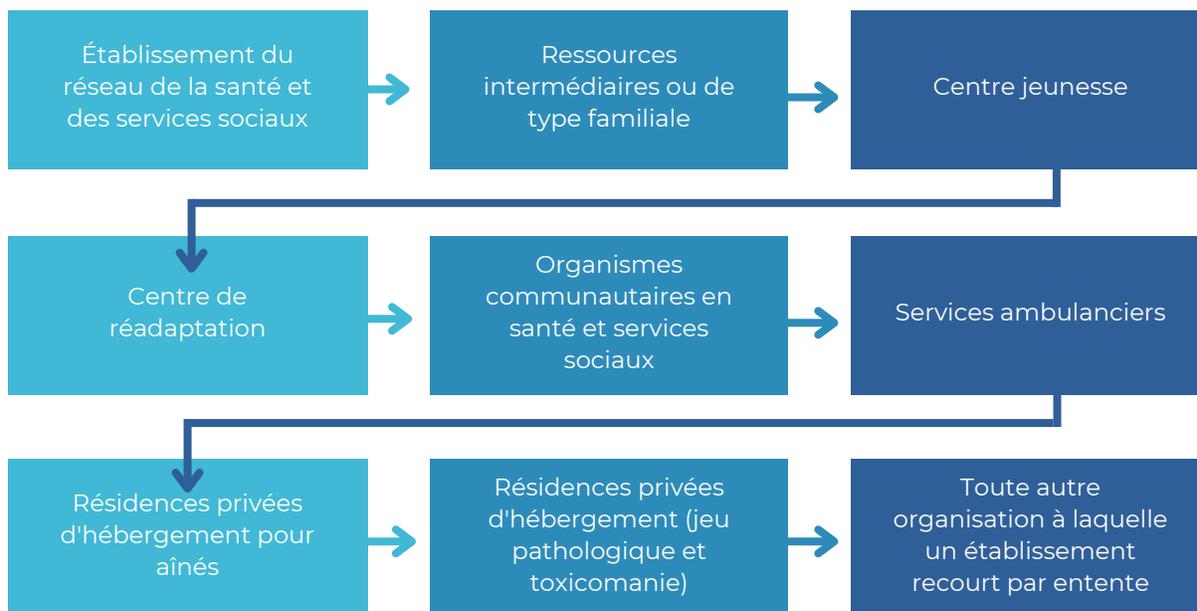
## Les principes directeurs

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 :



## Les champs d'intervention

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

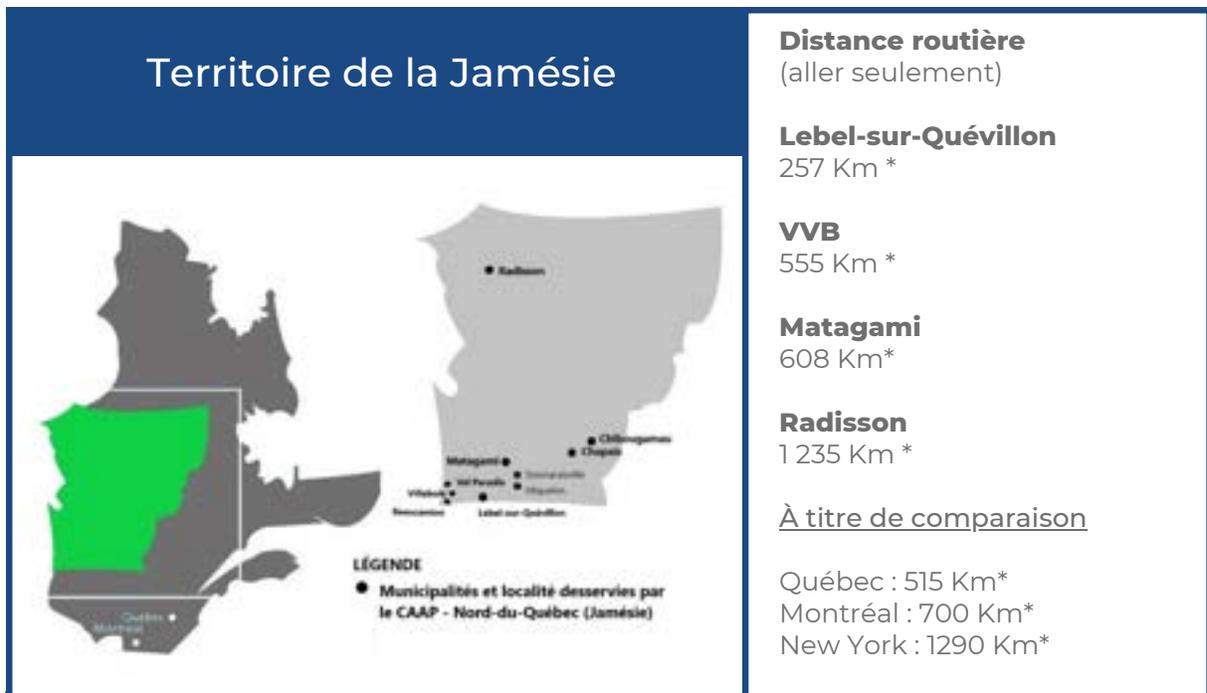


## Le territoire desservi par le CAAP- Nord du Québec (Jamésie)

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

Le Nord-du-Québec est un immense territoire qui couvre plus de la moitié de la province et comprend 3 communautés dont 2 sont régies par la Convention de la Baie-James et du Nord québécois. Cette entente reconnaît des droits particuliers à la communauté Inuit (région 17 – Nunavik) et à la communauté Cri (région 18 – Terres-Cries-de-la-Baie-James). Le CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie), lui, fait partie de la région Baie-James plus particulièrement la Jamésie (région 10).

Ainsi, nous sommes mandatés pour assister et accompagner 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 de Chibougamau et New York.

\* Source : Guide touristique officiel Eeyou Itchee Baie-James

# Nos activités

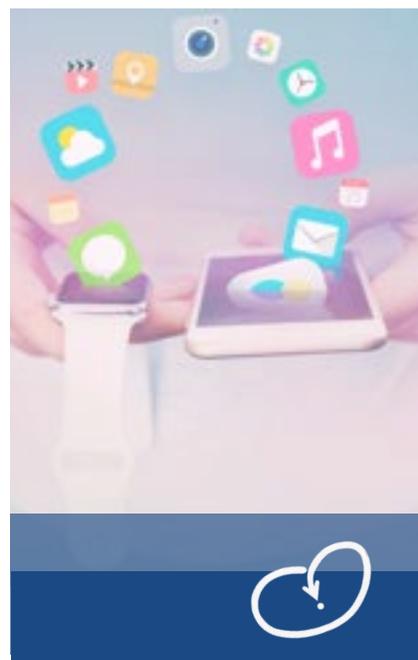
## Visibilité

- Tableau électronique avec nos coordonnées, CRSSS de la Baie-James ;
- Aide-mémoire, Policières et policiers ;
- Répertoire des entreprises et organismes, Développement Chibougamau ;
- Calendriers 2023, professionnels de la santé, organismes communautaires et sociaux économiques de la Jamésie ;
- Cahier spécial " Journée nationale des aînés ", journal Le Jamésien, distribué gratuitement dans tous les foyers de la Jamésie ;
- Souhaits des Fêtes, journal Le Jamésien, distribué gratuitement dans tous les foyers de la Jamésie ;
- Souhaits des Fêtes, journal La Sentinelle, distribué hebdomadairement Chapais, Chibougamau et les environs ;
- 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.

---

## 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 dans tous les foyers de la Jamésie ;
- Présentation de l'organisme, Planète Radio 93.5, Chapais, Chibougamau et les environs, diffusions 2 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.



## Promotion sur le Web

Pour l'année 2022-2023, 893 personnes du Québec ont visité notre site Internet. Notre page Facebook a été visitée quant à elle à 263 reprises.

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 les usagers et leur fixer un rendez-vous.

## Promotion - Séances d'informations

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	Localité	Personnes rejointes
<b>Groupe privé</b> Séance d'information " Régime d'examen des plaintes - Plaintes médicales "	Chibougamau	3 SI
<b>Groupe privé</b> Séance d'information " Régime d'examen des plaintes "	Chibougamau	5 SI
<b>À Fleurs d'espoir</b> "Café-rencontre, échanges sur nos services respectifs "	Chibougamau	1 RE
<b>Maison d'hébergement l'Aquarelle</b> " Café-rencontre, échanges sur nos services respectifs "	Chibougamau	1 RE
<b>Proches aidants d'ainés Chibougamau, Chapais</b> " Café-rencontre, échanges sur nos services respectifs "	Chibougamau - Chapais	1 RE
<b>Centre de Femmes Les Essenti «Elles»</b> Déjeuner causerie « Les services offerts par le CAAP »	Chapais	7 SI

Total: RE (3) = Rencontres avec les directions et intervenants des organismes

SI (15) = Personnes présentes lors des séances d'information offertes

## Formation

La formation nous permet d'acquérir de nouvelles connaissances pouvant profiter aux usagers qui font appels à nos services, mais aussi de développer nos compétences ainsi qu'à apprivoiser les poussées technologiques. Cette année l'ensemble des formations ont été dispensées de manière virtuelle.

Sujets	Organismes formateurs	Participants
Reddition de compte et demande de rehaussement 2023-2024	MSSS	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé
<b>SERVICES AUX USAGERS</b>		
Comprendre les droits au travail dans le Chèque emploi-service	L'Accompagnateur (CREATAS)	Toute l'équipe
Défendre les droits des personnes vivant avec une déficience intellectuelle	RPCU	Sylvie Ouellet
Droits et obligations des usagers	RPCU	Isabelle Caron
Le consentement aux soins des mineurs au Québec	L'Accompagnateur (Ménard, Martin Avocats)	Toute l'équipe
Mandat de protection	Curateur public	Toute l'équipe
OPHQ - Les services offerts	OPHQ	Isabelle Caron
Prévoir ses soins de santé	Éducaloi	Isabelle Caron
Protéger les personnes vulnérables	Éducaloi et Curateur public	Isabelle Caron
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>		
12 actions pour favoriser le développement de talents	Rendez-vous des employeurs	Sylvie Ouellet
Gérer une équipe diversifiée	Rendez-vous des employeurs	Sylvie Ouellet
L'épuisement professionnels, le jeu et la créativité au service de la marque	Rendez-vous des employeurs	Toute l'équipe
Travailler mieux en 2022; Transformation numérique; Intégration du 4.0 à vos pratiques	Penser le travail autrement autrement / 35e Colloque GRH Saguenay-Lac-St-Jean	Sylvie Ouellet
Priorités et défis 2023 / Coffre à outils	CRHA	Sylvie Ouellet
<b>COMMUNICATIONS</b>		
Améliorez la rédaction de vos écrits	Formations Qualitemps	Isabelle Caron
Construire un plan de communication annuel en 10 étapes	L'Accompagnateur (La Clique)	Toute l'équipe
Maîtriser Canva comme une pro	Geneviève Hébert	Isabelle Caron
Marketing numérique	CEE-UQAC	Marilyn Bérubé Isabelle Caron
MOB - Médias sociaux	Humanis	Marilyn Bérubé
<b>DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE ET SÉCURITÉ</b>		
Plusieurs webinaires traitants de MS 365 et cybersécurité	MS Solution	Marilyn Bérubé
Sensibilisation en cybersécurité	MS Solution	Marilyn Bérubé
SharePoint pour les administrateurs	Eccentrix	Marilyn Bérubé
SharePoint utilisateur, construire un intranet	MS Solution	Marilyn Bérubé

# COLLABORATION ET PARTENARIAT

## **Nous sommes membres de :**

- Chambre de commerce de Chibougamau-Chapais ;
- Fédération des CAAP.

## **Organismes communautaires de la Jamésie**

Les organismes communautaires sont une porte d'entrée importante pour faire connaître nos services à leurs membres et aux bénéficiaires de leurs services. La concertation effectuée avec nos différents partenaires permet de connaître et d'exprimer les difficultés rencontrées par les usagers de la région et dans leur milieu.

Il est important de préciser que cette collaboration n'a pas pour objectif de partager entre nos organisations des informations confidentielles relatives à des usagers, que ce soit de la part de l'organisme qui réfère ou de la nôtre.

## **L'Accompagnateur**

Nous avons assisté à la formation «Comprendre les droits au travail dans le chèque-emploi services (CES)» organisée par l'organisme «l'Accompagnateur».

En cours de formation des participants ont mentionné rencontrer des difficultés avec l'attribution des heures soins avec le Chèque Emploi Services (CES). L'une des animatrices nous a interpellés à savoir si nous (CAAP) pouvions aider les gens dans cette situation.

Nous avons présenté les services du CAAP et mentionné qu'il y a un CAAP dans chacune des régions et partagé les coordonnées provinciales pour les rejoindre. Nous avons aussi présenté rapidement les instances régionales et provinciales pour le traitement des plaintes. Il y avait environ une trentaine de participants.

## **Milieu politique**

Les usagers qui éprouvent des difficultés dans le réseau de la santé et des services sociaux peuvent nous être recommandés par nos élus. De même, nous leur recommandons les personnes qui ont besoin d'aide et auxquelles nous ne pouvons répondre en raison des limites de notre mandat.

Au cours de l'année, nous avons collaboré avec:

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

## 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. Ces activités favorisent les échanges, le partage et collaboration entre différentes équipes provenant des CAAP.

La rencontre annuelle de 2022 a été la première rencontre physique depuis le début de la pandémie tous les autres événements se sont tenues de manière virtuelle.

Table des Directeurs Généraux

- 8 rencontres (virtuelles)
- 1 rencontre de co-développement (virtuelle)

FORMATIONS		
Sujets	Organismes formateurs	Participants
<b>En virtuel</b>		
Bien jouer son rôle-conseil	Mme Colette Côté, CRHA	Marilyn Bérubé
Louage résidentiel	Me Antoine Morneau-Sénéchal	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Isabelle Caron
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	Revenu Québec	Sylvie Ouellet Isabelle Caron
L'intervention en protection de la jeunesse	CISSS Bas-Saint-Laurent	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Isabelle Caron
Présentation de la nouvelle certification	MSSS	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Isabelle Caron
Renouvellement de bail	Me Antoine Morneau-Sénéchal	Sylvie Ouellet Isabelle Caron
<b>En présentiel</b>		
Intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menace	Michel Oligny, Mss.	Marilyn Bérubé Isabelle Caron

Codéveloppement

- 10 rencontres virtuelles - 2 participantes

Comité développement des compétences

- 2 rencontres virtuelles - 1 participante

Rencontre annuelle – En présentiel

La rencontre se tenait à Bécancour et 2 personnes de notre organisation y participaient

- Rencontre avec le Protecteur du citoyen - 2 participantes
- Atelier concernant la maltraitance organisationnelle – 1 participante

# ENGAGEMENT DANS LE MILIEU

---

## **Collaboration et partage des connaissances**

Depuis novembre 2018, l'application Teams est utilisée dans notre organisme. Au départ il était utilisé comme «serveur» pour notre bibliothèque de documents de références. Peu à peu et poussé par le déclenchement de la pandémie ainsi que l'obligation du télétravail, nous l'avons adapté à nos besoins pour finalement y ajouter la téléphonie IP en 2020-2021.

Passionnés par les découvertes que nous avons faites avec certaines applications, nous trouvons important de partager ces connaissances.

---

## **Atelier - Démystifier l'application Teams**

Dans le cadre de la rencontre annuelle de la FCAAP tenue en juin 2022 nous avons proposé de concevoir et présenter un atelier destiné aux adjointes administratives des CAAP. Cet atelier a permis de faire un survol des éléments suivants: les différentes versions de l'application TEAMS, son interface, les propriétés des équipes et des canaux, l'organisation des réunions pour terminer par la présentation du portail administrateur. Il y avait 6 participantes.

À l'automne 2022, nous avons été interpellés par la FCAAP pour partager ces connaissances avec les autres CAAP. Nous avons accepté la demande et nous sommes entendus sur l'objectif suivant:

«Favoriser la participation active des membres de la FCAAP aux outils proposés.»

Améliorer:

- La connaissance des outils et leur utilité pour le travail collectif;
- La connaissance du fonctionnement des outils;
- L'aisance dans l'utilisation des outils.

Pour ce faire, nous avons conçu la formation, préparé 2 documents de référence qui ont été remis aux participants et fait la présentation des ateliers d'une durée d'un peu plus d'une heure chacun.

## Atelier 1 – Initiation à l'application Teams

Cet atelier visait à présenter l'interface des applications Teams et SharePoint ainsi que leurs possibilités. L'atelier a été suivi d'un tour de table et des réponses aux questions des participants ont été données.

Groupe	Date	Participants
Groupe 1	11 janvier 2023	17 participants
Groupe 2	25 janvier 2023	19 participants

## Atelier 2 – Présentation de l'interface Teams

Ce 2e atelier présentait les moyens de se connecter à l'environnement Teams de la FCAAP, les fonctionnalités accessibles dans une équipe, dans une publication ainsi que dans les conversations. L'atelier se terminait en présentant la connexion à une rencontre web via un canal. Au cours de l'atelier, un jeu-questionnaire permettait de faire une synthèse des informations vues et de revenir au besoin.

Groupe	Date	Participants
Groupe 1	8 février 2023	28 participants
Groupe 2	22 février 2023	18 participants



# Mandat REP

## Régime d'examen des plaintes

---

*76.6. Le ministre 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 ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.*



Ministère de la Santé et des Services Sociaux

# La réalisation du mandat

## 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'utilisateur l'accès au régime d'examen des plaintes. Vous faites la description de ce que vous avez vécu, et déterminez les résultats qui sont attendus par votre démarche. À partir des informations transmises et à votre demande, nous vous informons sur les choix que vous avez. Nous pouvons rédiger un projet de lettre qui vous sera présenté. Lorsque vous êtes prêt, avec votre accord, 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 accompagner s'il y a des rencontres et nous faisons un suivi avec vous jusqu'à la fin de votre démarche.



**En tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux, vous avez des droits et il est important de les connaître et de les faire respecter.**



# Les services offerts en 2022-2023

## Identification des appelants

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

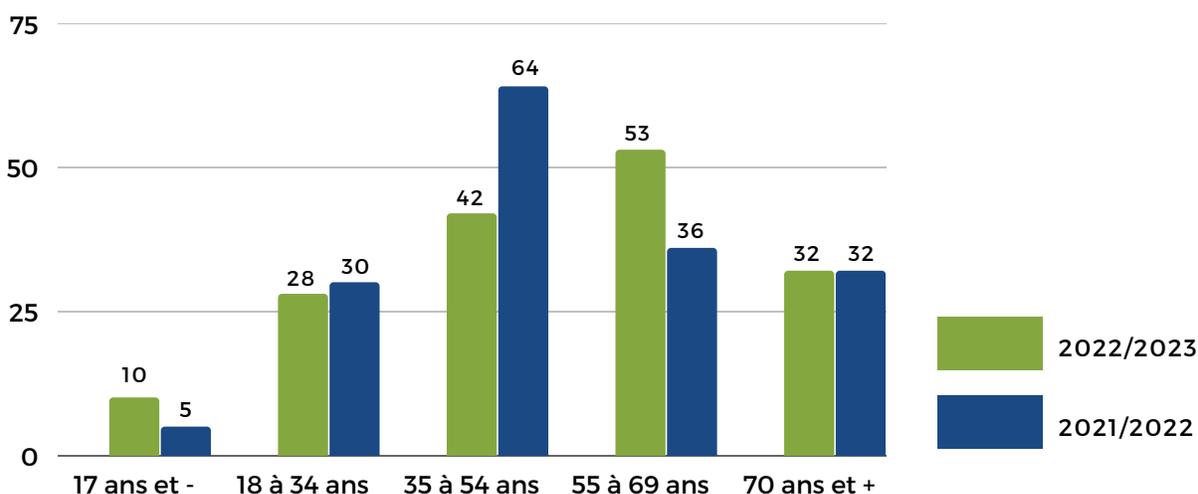
Le **représentant** est le parent ou le tuteur d'un enfant mineur ou une personne nommée au moyen d'un mandat d'inaptitude ou d'une procuration.

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

Leur rôle	2022/2023	2021/2022
Usager	154	150
Représentant	9	14
Assistant	2	3
Total	165	167

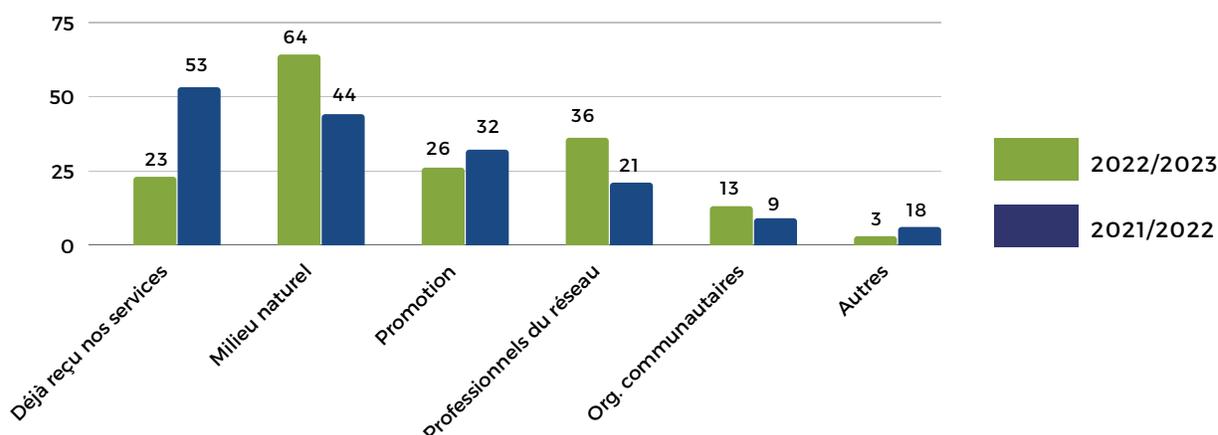
Sexe	2022/2023	2021/2022
Femme	110	106
Homme	55	61

## Âge des appelants



Leur provenance	2022/2023	2021/2022
Chibougamau	100	91
Lebel-sur-Quévillon	38	34
Chapais	10	16
Extérieur	10	9
Communauté autochtone	2	8
Matagami	5	5
Radisson	0	4
Total	165	167

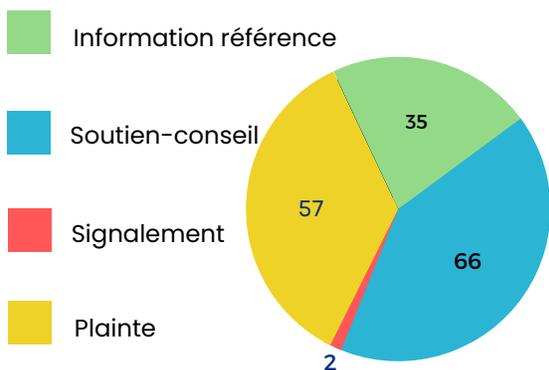
## La source de référence



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 (1), comité des usagers (1) et MSSS (1).

## Services rendus individuellement



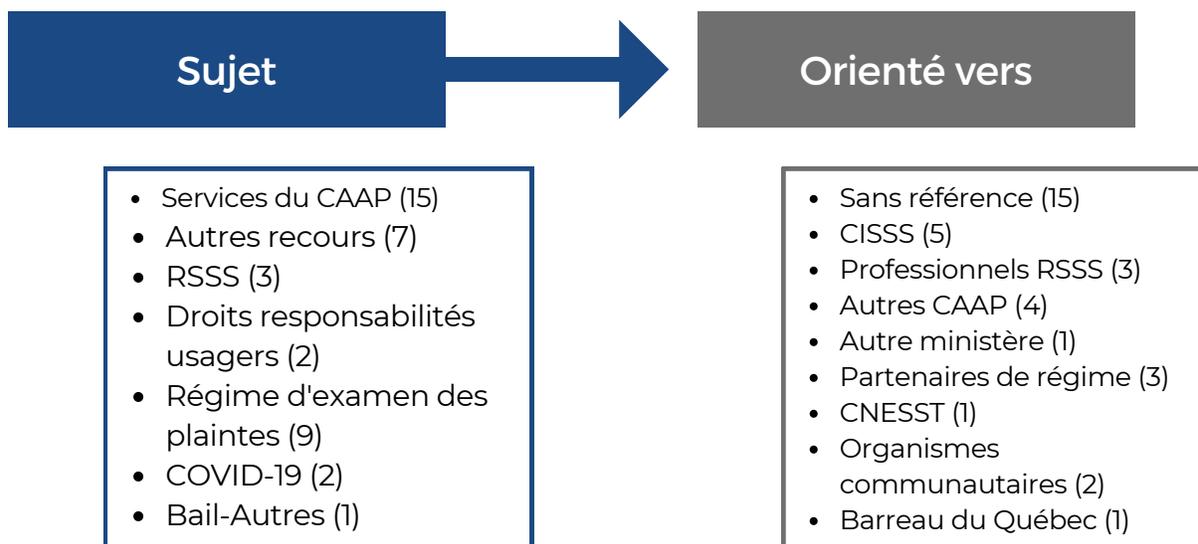
	2022/2023	2021/2022
Information référence	35	42
Services d'assistance		
Soutien-conseil	66	44
Signalement	2	2
Plainte	57	62
Total	160	150

Services donnés en Anglais	2022/2023	2021/2022
Information référence	1	2
Services d'assistance		
Soutien-conseil	5	1
Démarche de plainte	4	2
Total	10	5

Note: Au cours de l'année, il y a eu une augmentation des demandes d'assistance en langue anglaise

## Information et référence (35)

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. Certaines demandes comportaient plus d'un sujet. Pour ce service, il n'y a aucune ouverture de dossier.



## Services d'assistance

### Soutien-conseil (66)

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 médical, document pour représentation, RAMQ, Collège des médecins, demandes et recherches de services, Commission d'accès à l'information (CAI), etc.

### Signalement (2)

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

### Démarche de plainte (57)

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.

## Établissements visés par les démarches d'assistance

Les services d'assistances regroupent les soutiens-conseils, les signalements ainsi que les démarches de plaintes tel qu'entendu par notre mandat.

Voici les établissements visés par ces services:

	Plainte	Soutien conseil	Total 2022/2023	Comparatif 2021/2022
CH - Centre hospitalier *soutien-conseil inclus 1 signalement	37	39*	76	69
CRSSS / CISSS	6	5	11	5
CLSC - Centre local de services communautaires	3	9	12	7
Organismes communautaires *soutien-conseil inclus 1 signalement	2	4*	6	-
RPA - Résidences privées pour aînés (certification)	1	2	3	-
CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	3	1	4	11
Transport ambulancier	2	1	3	3
GMF et les cliniques médicales	1	2	3	2
RTF - Ressources de type familiale	2	-	2	4
Entreprises d'économie sociale	-	2	2	1
Centre de répartition des demandes de services	-	1	1	2
Collège des Médecins du Québec	-	1	1	1
Corporation professionnelle	-	1	1	-
Autres (CHSLD et centre de réadaptation)	-	-	-	3
<b>Total :</b>	<b>57</b>	<b>68</b>	<b>125</b>	<b>108</b>

## Objets des demandes d'assistances

Les demandes d'assistances faites par ceux qui utilisent nos services peuvent toucher plusieurs motifs ainsi que plusieurs droits. Voici un détail de ceux-ci

Motifs d'insatisfactions en LSSSS	Plainte	Soutien conseil	Total 2022/2023	Comparatif 2021/2022
Soins et services dispensés	29	18	47	53
Accessibilité et continuité	10	29	39	32
Relations interpersonnelles	19	5	24	10
Aspect financier	11	9	20	13
Organisation du milieu et ressources matérielles	4	4	8	7
Violation des droits	-	2	2	3
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	3
<b>Total :</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>140</b>	<b>121</b>



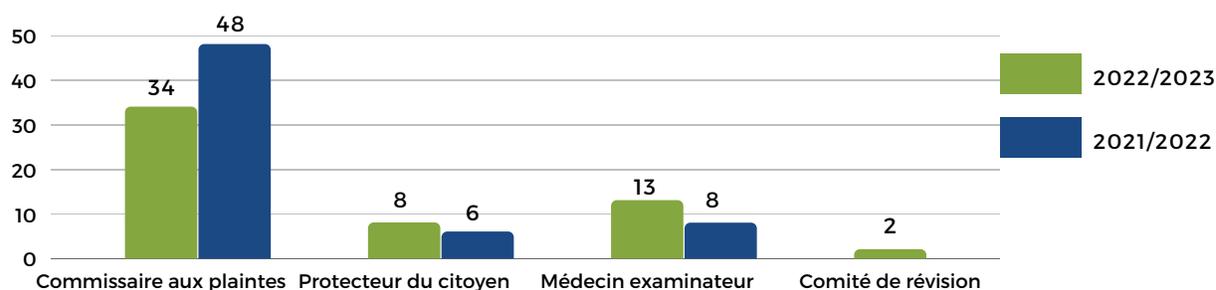
## Les droits en Santé et Services Sociaux

Droits lésés en LSSSS	Plainte	Soutien conseil	Total 2022/2023	Comparatif 2021/2022
Recevoir des services de santé et services sociaux adéquats (art 5)	38	22	60	59
Être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (art 4)	9	14	23	6
Être traité avec courtoisie, équité et compréhension (art 3)	15	8	23	4
Porter plainte (art 34, 44, 45, 53 et 60)	11	3	14	4
Accès, rectification et confidentialité du dossier (art 17 à 28)	2	11	13	21
Exercer un recours (art 16)	4	6	10	3
Être accompagné et assisté (art 11)	7	1	8	2
Recevoir des soins en cas d'urgence (art 7)	6	2	8	5
Participer à toute décision (art 10)	1	1	2	2
Être représenté (art 12)	-	1	1	-
Droit à l'hébergement (art 14)	-	1	1	-
Autres	-	-	-	6
<b>Total :</b>	<b>93</b>	<b>70</b>	<b>163</b>	<b>112</b>

### Autres :

- Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (4)
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (1)
- Loi visant à lutter contre la maltraitance (1)

## Le recours utilisé dans les démarches de plaintes



## Le statut des plaintes reçues en cours d'année

Plaintes en attente de conclusions au 1er avril 2022	8
Plaintes reçues entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2023	57
• Abandonnées avant le dépôt formel	9
• Abandonnée en cours de traitement	1
• Complétées par l'instance pendant la période	28
• En attentes	4
• En voie de traitement par l'instance au 31 mars 2023	8
• Rejetées	7

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

### 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 de la LSSSS -

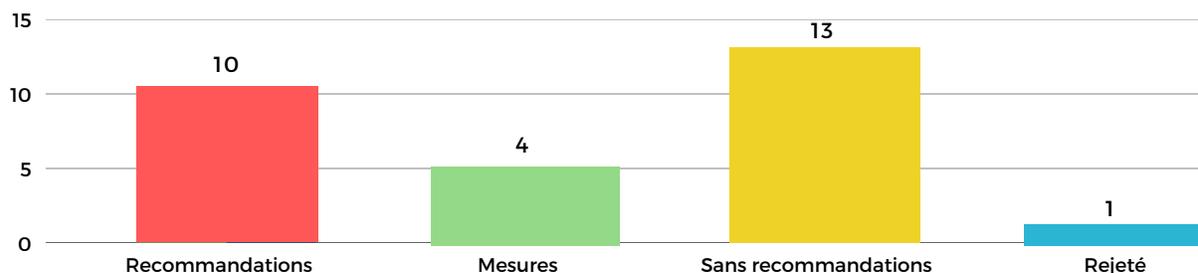
Malgré la protection qu'accorde la loi contre des représailles, les usagers craignent les conséquences d'un bris de confidentialité, de subir des coupures de services pour eux ou un de leur proche.

## Les motifs d'abandon des plaintes

Motifs	2022/2023	2021/2022
Incapacité de rejoindre l'utilisateur	7	10
Réglée avant le dépôt	2	2
Peu ou pas de crédibilité envers le régime	1	2
Usager décédé	0	2

## Résultats obtenus

Voici les résultats obtenus par les **28 plaintes** traitées au cours de l'année:



10 contenaient des recommandations émises à la suite de l'examen de la plainte.

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

13 n'avaient aucune recommandation concernant l'événement cité dans la plainte, l'instance mentionna alors à l'utilisateur que les règles et protocoles avaient été respectés.

1 a été rejetée, il était difficile d'identifier hors de tout doute la personne mentionnée et visée par la plainte.

## Ce qui retient notre attention

### Relations interpersonnelles

Cette année, 24 demandes ont été faites en lien avec une insatisfaction quant aux relations interpersonnelles, comparativement à 10 l'an dernier. Cela s'illustre dans l'interaction faite auprès d'utilisateurs tant au niveau de l'accueil, de l'accès et de la réception de soins et services ainsi que dans l'information non transmise à ceux-ci. Ce qui a eu comme effet d'inciter les utilisateurs à dénoncer une situation et ainsi, faire valoir leur droit de porter plainte et d'être accompagné et assisté pour rétablir le manque de courtoisie vécu.



### Droit d'exercer un recours

On a constaté les difficultés rencontrées par des gens qui désiraient porter plainte sur des soins reçus par un être cher, malheureusement décédé. Ceux-ci voulaient faire valoir leurs droits d'exercer un recours, parfois sans avoir les documents leur permettant de faire ce type de démarche. Ce qui amène des complications ainsi que de la frustration pour la personne qui vit déjà un deuil.



### L'accès aux services de soutien à domicile/ Support apportés aux aidants naturels

Pour avoir accès aux services de soutien à domicile, l'utilisateur doit au préalable être évalué pour confirmer qu'il répond aux critères établis. Les gens ayant fait appel à nous ne se classaient pas, soit parce que leurs besoins étaient « trop légers » ou « trop lourds » ils ont été référés par les établissements vers le chèque Emploi-Services. Ils deviennent alors responsables d'engager une personne qui viendra leur donner les soins et services rémunérés par cette allocation. Avec le manque de personnels criant dans la région, les gens ne trouvent pas, le chèque Emploi-Service devient alors inutile.



L'accès aux services de soutien à domicile étant restreint, les aidants naturels se retrouvent, à nouveau, avec une pression supplémentaire et eux n'ont pas accès à de l'aide financière que ce soit via le chèque Emploi-Service ou autre. Ils n'ont pas droit aux services puisqu'ils sont présents, ils n'ont pas le droit de l'aide financière puisqu'ils sont de la famille et ne peuvent pas engager une personne externe puisqu'il y a une pénurie de main-d'œuvre. Le choix qui leur revient est de continuer de tout donner (temps, énergie et argent) pour prendre soin de leur être cher ou encore de placer la personne aidée dans un CHSLD.

# L'évaluation de nos services

Sondage / Le personnel de CAAP-Nord-du-Québec (Jamésie)

(1★ = Pas du tout / 5★ = Tout à fait)	★☆☆☆☆	★★☆☆☆	★★★☆☆	★★★★☆	★★★★★
J'ai été satisfait des services que m'a offert le CAAP.		1	1		17
Le personnel m'a accueilli et soutenu de manière respectueuse.				1	18
Le personnel m'a aidé à clarifier la situation et à faire connaître mes attentes.			1	2	16
Le personnel a respecté mes volontés et mes propos dans ma démarche.				1	18
Le personnel a fait le suivi de mon dossier avec moi.			1	2	16
Je recommanderais les services du CAAP à mes proches.		1		1	17

## Taux de réponses



Total des sondages envoyés : 26

Total des sondages reçus : 19



" Nous apprécions énormément le temps que les usagers ont pris pour l'amélioration de nos services. "



## Les commentaires de quelques usagers

" Merci pour votre écoute. Faites attention à vous, on a besoin de vous! "

" Rien de négatif à dire. Merci! "

" Ma demande a été répondue par votre personnel d'une façon très professionnelle et ils ont écouté et aidé sur toutes les demandes qui ont été faites dans mon dossier. "

" C'était exactement ça !!  
Merci de votre soutien! "

" Merci encore pour votre précieux support dans cette démarche. "

" Continuer votre professionnalisme. C'est-à-dire le respect de la vie humaine et un sens aiguisé de votre travail. "

" Le travail a été fait selon ma volonté bien précise et conforme à mes attentes. Je remercie sincèrement celle qui m'a aidé d'un professionnel supérieur à la normale. "

" Merci pour le soutien et le professionnalisme! "

"Merci! Ma situation a été prise en main! "

" Tout s'est tellement bien déroulé, je ne pouvais demander mieux. L'accueil, l'écoute et le soutien reçu j'ai beaucoup apprécié. Le travail fait par l'équipe est surprenant et nous a aidés à comprendre les choses.  
Merci infiniment à vous tous. "

" Je suis satisfait pour tous les services rendus concernant ma cause.  
Un gros merci. "



Sondage sur les services

(1 = Pas du tout / 5 = Tout à fait)

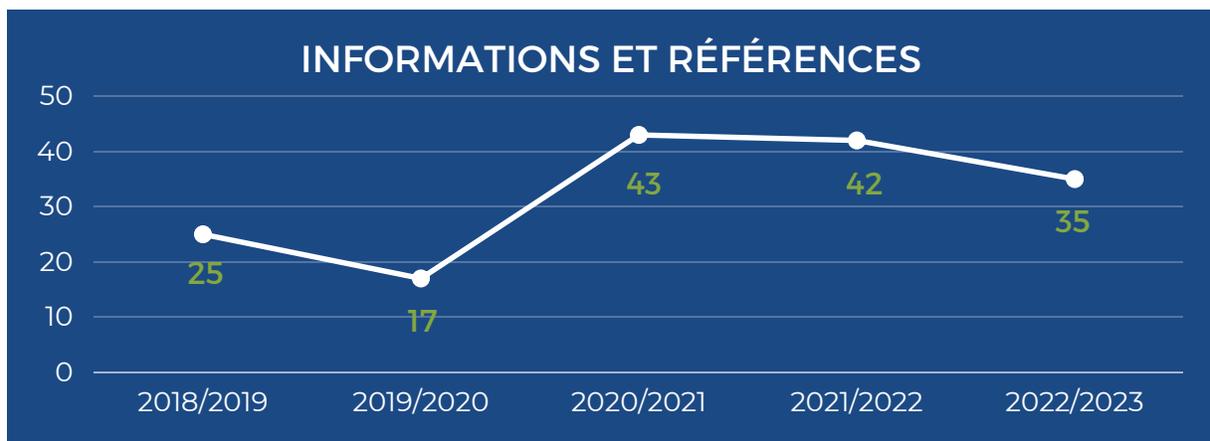
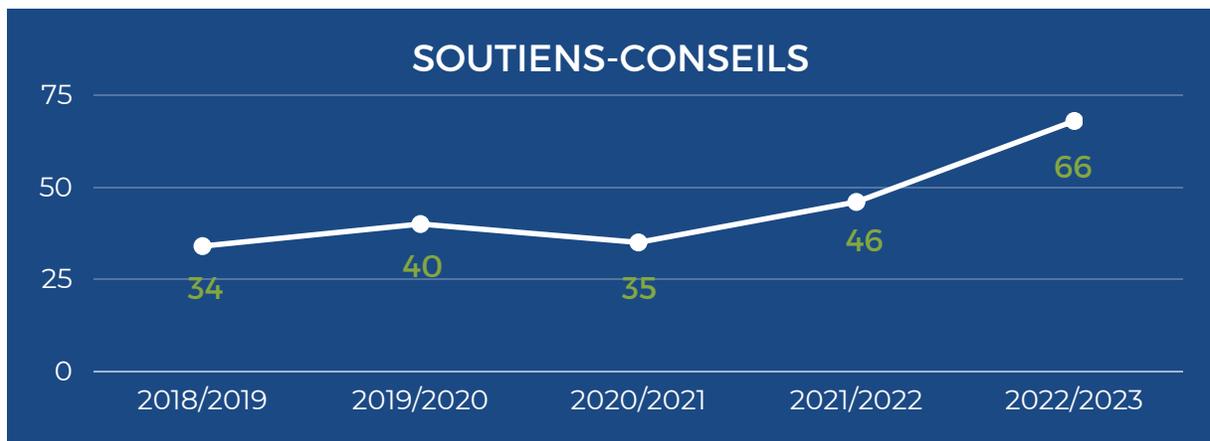
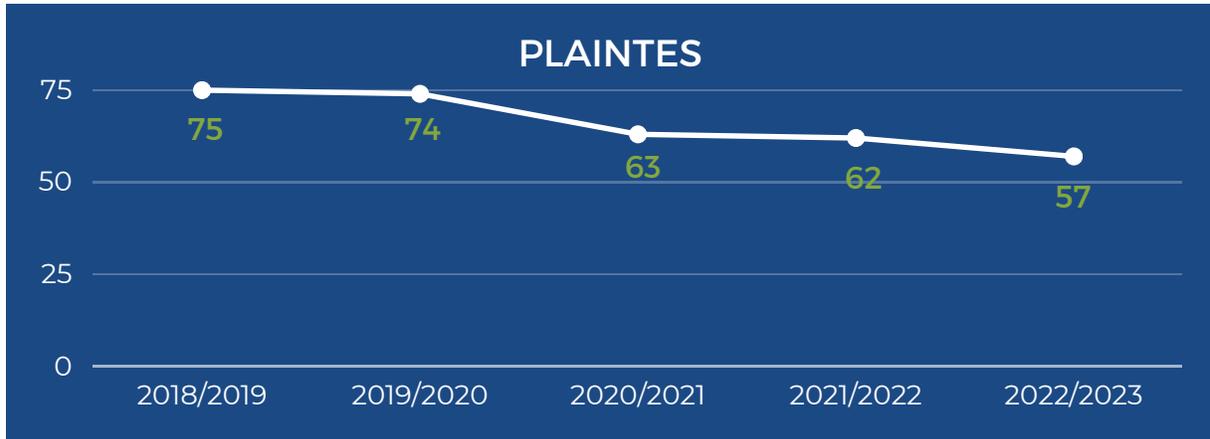
1. J'ai été satisfait des services que m'a offerts le CAAP.  
☆☆☆☆☆
2. Le personnel m'a accueilli et soutenu de manière respectueuse.  
☆☆☆☆☆
3. Le personnel m'a aidé à clarifier la situation et à faire connaître mes attentes.  
☆☆☆☆☆
4. Le personnel a respecté mes volontés et mes progrès dans ma démarche.  
☆☆☆☆☆
5. Le personnel a fait le suivi de mon dossier avec moi.  
☆☆☆☆☆
6. Je recommanderais les services du CAAP à mes proches.  
☆☆☆☆☆
7. Comment j'ai été informé des services offerts par le CAAP?  
 Dans les journaux  
 À la radio  
 Dépliant reçu à la maison  
 Site internet ou page Facebook du CAAP  
 Déjà reçu leurs services  
 Renseigné par un ami, un parent ou une connaissance  
 Un professionnel du réseau de la santé  
 Par un organisme communautaire  
 Autres : \_\_\_\_\_
8. Vous avez un commentaire qui permettrait d'améliorer nos services?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Merci de contribuer à l'amélioration de nos services!



# Comparatif

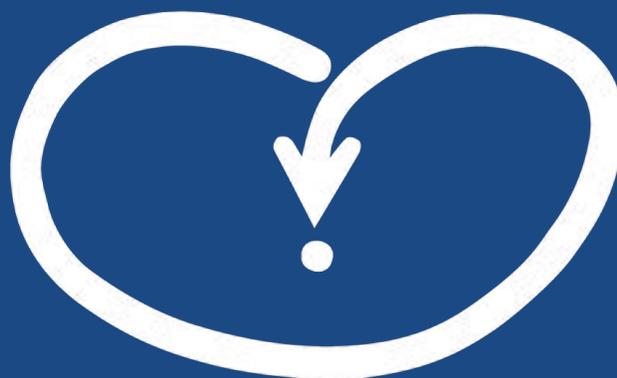
Services offerts au cours des 5 dernières années.



**L'usager,  
notre raison d'être  
depuis bientôt 30 ans!**



Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
**Jamésie/Nord-du-Québec**



# Projet RPA

## Résidence privée pour aînés

---

Le projet « CAAP sur le bail » vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA), leurs proches aidants ou autres personnes en soutien à ces locataires, de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaires 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 au Tribunal administratif du logement (TAL).



Ministère de l'habitation

# La réalisation du projet

## Résidence privée pour aînés

Ce projet s'adresse à toute personne vivant dans une résidence privée pour aînés qui éprouve une difficulté avec son bail.

Par ce projet 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;
- À préparer une rencontre avec le propriétaire de la RPA, l'objectif est d'en arriver à une entente satisfaisante pour vous et le propriétaire;
- À préparer votre dossier et en faire le suivi avec vous;
- À vous assister et vous accompagner dans le cadre d'un recours auprès du Tribunal administratif du logement (Anciennement Régie du logement).



**En tant que résidant  
d'une résidence  
privée pour  
personnes aînés,  
vous avez des droits  
et des obligations. Il  
est important de les  
connaître.**



# CAAP sur le bail

---

## Le projet

Considérant le mandat confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux en 1993, et du résultat positif du projet pilote (2019-2022) la Ministre a souhaité poursuivre l'assistance et l'accompagnement des personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA) ayant besoin de soutien en lien avec leur bail. Puisque nous étions déjà présents dans les résidences privées pour aînés que ce soit au niveau du régime d'examen des plaintes ou de la certification, nous avons accepté de collaborer à ce projet qui a été renouvelé pour une période de deux ans.

## Les ressources humaines

Mentionnons tout d'abord que nous sommes toujours à la recherche d'une personne afin de pourvoir un poste pour ce projet.

Au cours de la dernière année, 3 personnes ont contribué à la réalisation de ce projet et ont travaillé plus de 200 heures, soit l'équivalent de 28 jours de travail pour réaliser les activités et services détaillés dans les pages suivantes.

## Formations du personnel

Sujets	Organismes	Participants
Déroulement d'un dossier devant le TAL	Centre de justice de proximité en collaboration avec le TAL	Isabelle Caron Marilyn Bérubé
Le louage résidentiel	Me Antoine Morneau-Sénéchal, collaboration FCAAP	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Isabelle Caron
Renouvellement de bail	Me Antoine Morneau-Sénéchal, collaboration FCAAP	Sylvie Ouellet Isabelle Caron
Le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	Revenu Québec, collaboration FCAAP	Sylvie Ouellet Isabelle Caron

## Codéveloppement des compétences

Offerts à l'ensemble des organismes offrant le service d'assistance et d'accompagnement «CAAP sur le bail», ces groupes de codéveloppement sont organisés par la FCAAP. L'objectif visé est de favoriser le partage des connaissances en lien avec le mandat REP (LSSSS) et le projet RPA (MH). Deux employées ont participé à 10 rencontres virtuelles au cours de la dernière année.

## Volet information sur les baux

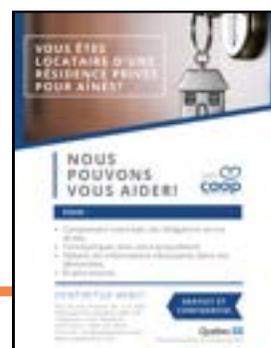
### Activité de groupe et rencontre de partenaires

Au cours de l'année 2022-2023, nous avons rencontré les groupes suivants auxquels nous avons offerts une séance d'information portant sur le projet RPA et nos services.

Nom de l'organisme	Localité	Nombre de personne
Groupe privé	Chibougamau	4 personnes
A fleur d'espoir	Chibougamau	1 personne
Maison d'hébergement l'Aquarelle	Chibougamau Chapais	1 personne
Proches aidants toute catégorie	Chibougamau Chapais	1 personne
Centre de femmes Les Essenti « Elles »	Chapais	7 personnes
	Total:	14 personnes

### Visibilité – Promotion du mandat RPA

Moyen	Localité	Portée
<b>Journal « Le Jamésien »</b> Publicité sur les services 10 parutions	Jamésie et environs	9 000 exemplaires par mois
<b>Journal « Le Jamésien » -</b> Cahier spécial Journée nationale des aînés	Jamésie et environs	9 000 exemplaires
<b>Planète Radio 93.5</b> Publicité sur les services Diffusé 2 fois par jour / 365 jours	Chibougamau Chapais et environs	10 000 auditeurs par semaines
<b>Radio Matagami</b> Publicité sur les services Diffusé 1 fois par jour / 365 jours	Matagami et environs	1 000 auditeurs par semaines
<b>Journal « La Sentinelle »</b> Publicité - Le renouvellement de bail en RPA Période de 2 semaines	Chibougamau Chapais et environs	2 500 exemplaires par semaines
<b>Facebook</b> Publicité – Le renouvellement de bail en RPA	Jamésie	2 464 personnes 141 interactions



## 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 aînés et résidents des RPA.

### Calendrier 2023 et vœux des Fêtes

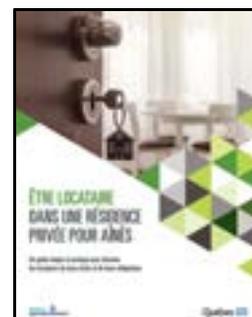
Nous avons ciblé les organismes sociaux (9) impliqués auprès des aînés ainsi que les RPA (3) de la Jamésie et leur avons fait parvenir une carte de souhaits ainsi qu'un calendrier pour la nouvelle année.

### Transport Adapté Chibougamau-Chapais – Affiches

Nous avons effectué un placement publicitaire d'un an en collaboration avec l'organisme. Cela nous a permis d'avoir 2 affiches sur un de leur autobus adapté qui effectue le transport des personnes ayant des limitations dans leurs déplacements.

### Guide «Signer un bail» et «Être locataire» dans une RPA

Des exemplaires de ces deux guides ont été remis aux dirigeants des RPA de notre région en demandant leur collaboration afin que ceux-ci soient distribués auprès de leurs locataires.



### Guide «Des réponses à vos questions concernant le renouvellement de bail en RPA»

Ce guide informe les locataires de RPA sur les délais entourant l'avis de renouvellement de bail, les choix possibles les délais pour y répondre et à quoi s'attendre si on refuse les nouvelles conditions proposées. Avec la collaboration de tous les dirigeants des RPA de la région, ce guide a été remis à l'ensemble de leurs locataires avec les coordonnées pour nous joindre.

## Visibilité - Site Internet

Nous avons une page dédiée au projet RPA. On y retrouve les services offerts aux aînés, ainsi que la présentation de ce projet pour les organismes communautaires et les résidences privées pour aînés.

Au cours de l'année 2022-2023, cette page qui a fourni de l'information sur nos services offerts en lien avec ce projet a été visitée par 26 personnes différentes.



## Volet assistance et accompagnement

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

Le service peut être une prise d'information par le locataire ou une personne proche de celui-ci. Pour ce genre de demande, il n'y a pas d'ouverture de dossier.

L'information transmise à la personne peut mener à une demande de services. Dans ce cas, puisque certaines informations sont nécessaires pour offrir le service, nous ouvrons un dossier.

---

### 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 partis**
- **Avis de modification** (Renouvellement, révision, résiliation)
- **Recours auprès du TAL** (Audience, conciliation)

Nous expliquons au locataire les différentes options qui s'offrent à lui et leurs impacts possibles. Nous pouvons nous occuper, si besoin, des communications administratives et de la rédaction des documents. Nous fournissons du soutien et organisons, préparons avec le locataire, les rencontres de conciliation prévues avec le propriétaire. Nous pouvons l'accompagner lors de ces rencontres et procédons de la même manière lorsqu'il s'agit d'une audition au Tribunal administratif du logement (TAL).



## Données sur les services offerts en 2022-2023

Le locataire est la personne qui a demandé nos services pour elle-même.

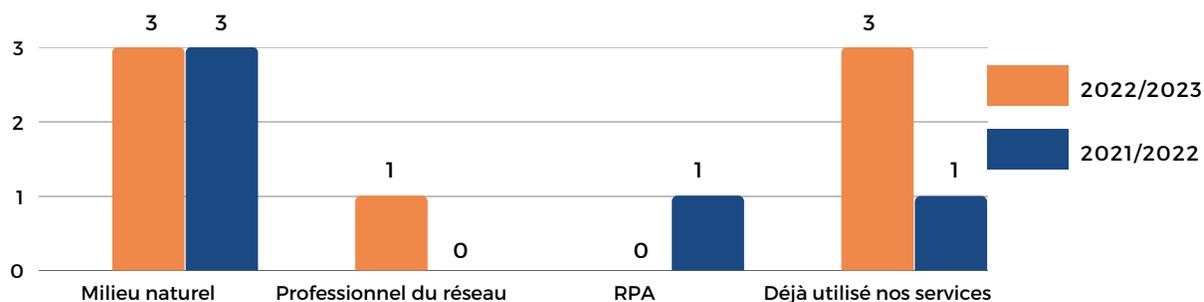
Le représentant est la personne mandatée pour représenter le locataire d'une résidence privée pour aînés.

Le tiers toute autre personne qui a demandé nos services pour un proche.

Le rôle	2022-2023	2021-2022
Locataire	4	-
Représentant	3	1
Tiers	-	4
<b>Total :</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

Âge	2022-2023	2021-2022
18 à 34 ans	-	1
35 à 54 ans	2	4
55 à 69 ans	1	-
70 ans et plus	4	-

## La source de référence



## Catégories et motifs des démarches



Motifs	2022-2023	2021-2022
Services du CAAP	1	3
Règlements internes	1	1
Avis de modification au bail	-	1
Divers recours au bail	-	1
Coût des services	5	-
<b>Total :</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

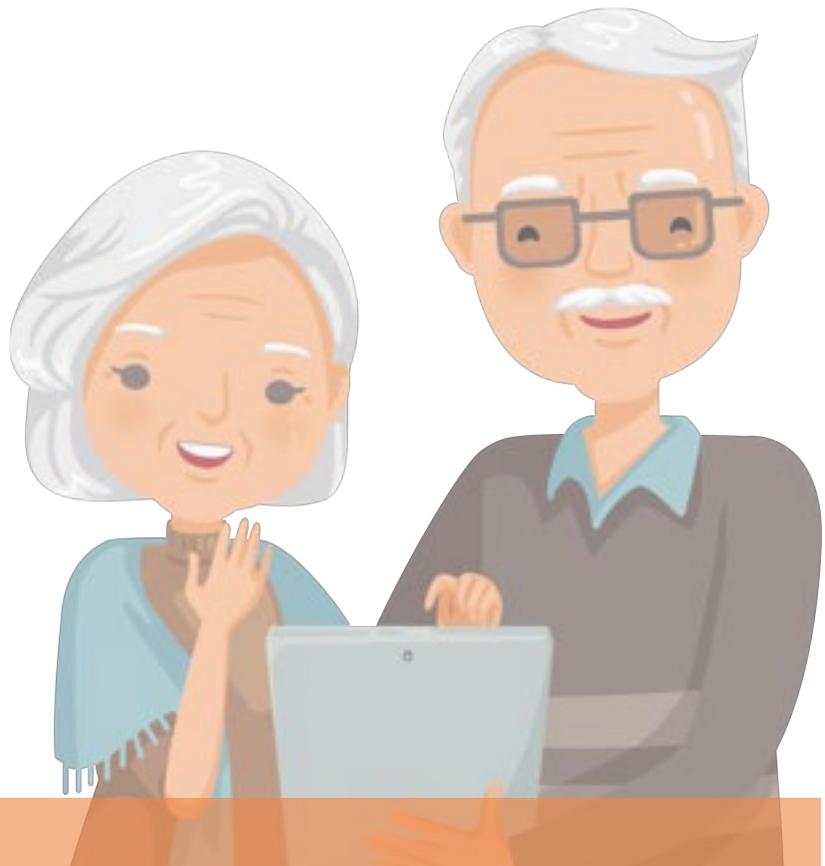
## Ce qui retient notre attention

Dans la grande région de la Jamésie, nous comptons 3 résidences privées pour aînés pour un total de 72 logements. Ces résidences sont réparties dans 2 municipalités et qui couvrent une superficie de plus de 250 km.

L'utilisation de nos services pour le projet RPA, demandera du temps et le développement de partenariat avec les organismes de la région pour diminuer la crainte que le terme «plainte» crée chez les gens.

Tout comme cela s'est produit avec 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, nous croyons que ce sont les premiers pas qui sont difficiles et que l'utilisation de nos services se fera avec une plus grande confiance au fil des années.

Il est encourageant de constater une hausse de demande provenant de locataire de RPA ainsi que des gens de 70 ans et plus ayant fait appel à nous.



# Amélioration continue

Le constat effectué au cours de l'année précédente sur l'importance de revoir nos processus et les outils utilisés de même que nos recherches visant à pourvoir un nouveau poste qui sont demeurées infructueuses depuis plus d'un an et demi ont été des facteurs déterminant pour simplifier certaines tâches.

Nous avons accordé la priorité aux problèmes déjà identifiés et uni nos efforts afin de trouver des solutions simples, efficaces et surtout adaptées à notre organisation.

Les outils technologiques et les formations offertes aux employés ont donc été déterminants pour le virage que nous voulions prendre. Ces nombreux défis ont été une source de motivation pour l'ensemble de l'équipe qui ont été en mesure de trouver des solutions, de les expérimenter, de les corriger, de les améliorer lorsque nécessaire et finalement de les adopter.

## Voici certains des processus et outils améliorés au cours de la dernière année:

1. **Les feuilles de temps** ont été remplacées par une application Web qui nous permet d'identifier chacune des activités réalisées, par qui elle a été réalisée et le temps consacré pour chacune d'elle. Cet outil s'est montré très efficace et facilitant pour la rédaction du présent rapport d'activités;



2. **La conception d'une base de données** sur les immobilisations (achat, radiation, disposition, etc.). Notre auditeur externe de même que notre assureur ont donc accès à de l'information à jour et en temps réel (documents à l'appui) de ce que nous possédons en immobilisation;

### 3. **Gestion des informations concernant les services offerts**

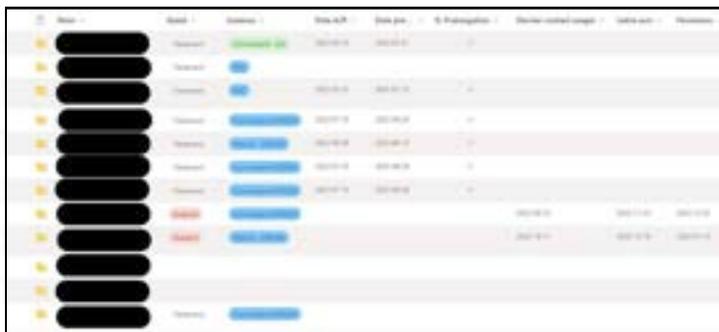
Nous avons procédé à la modification des formulaires (numériques et papiers) et des dossiers usagers;

Nous avons procédé à la révision du sondage de satisfaction envoyé aux usagers (en collaboration avec une idée soumise par un membre régulier de l'organisation). Nous avons obtenu un taux de réponse de 73%.



#### 4. Création d'un tableau de bord / SharePoint

Nous avons procédé à la création d'un tableau de bord avec SharePoint. Cette application nous permet d'effectuer la gestion et le suivi des dossiers de chacun des usagers et des services qui lui ont été offerts. La consultation des dossiers et les recherches sont ainsi beaucoup plus rapides et efficaces. Nous pouvons voir maintenant en quelques « clics » l'état de tous les dossiers.

A screenshot of a SharePoint dashboard displaying a list of folders. The table has columns for 'Nom', 'Statut', and 'Date'. The 'Statut' column contains various colored bars (green, blue, red) representing different states. The 'Date' column shows dates in YYYY-MM-DD format. The first few rows have their names redacted with black boxes.

La présentation de ces travaux a été faite aux administrateurs lors d'un dîner avant le congé des Fêtes par celles qui les avaient concrétisés et qui en étaient fières.

---

### Sécurité des informations

Lorsque nous offrons nos services, il n'y a que l'information « nécessaire » pour la dispensation du service demandé par l'utilisateur qui est recueillie. Ces informations sont conservées avec un souci de protection de la confidentialité et respect de la personne faisant appel à l'organisme s'harmonisant ainsi avec nos principes directeurs.

### Site Internet et médias sociaux

Pendant l'été 2022, nous avons procédé à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au niveau de notre site Internet. Un document disponible sur le site de la Commission d'accès à l'information nous indiquait la marche à suivre. Nous avons donc passé en revue les informations qui y sont demandées afin de savoir si elles étaient bien « nécessaires » comme entendu dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Nous avons été agréablement surpris. Aucune information demandée n'était superflue pour donner suite à la demande d'un visiteur.

C'est aussi dans ce même ordre d'idée que nous avons établi notre ligne directrice pour les réponses que nous donnons dans la messagerie privée sur les médias sociaux. L'objectif étant la prise de contact afin de planifier un rendez-vous.

### Sécurité des postes de travail (physique et virtuel)

Grâce aux formations suivies (développement web, cybersécurité, etc.), nous assurons une veille quant aux accès par les utilisateurs. En cas de doute, nous prenons les précautions nécessaires pour assurer la sécurité des informations sous notre protection.

Anecdote :

*La directrice a expérimenté la procédure de sécurité et ce, bien malgré elle. Une erreur dans son mot de passe a mis en route la procédure de sécurité. Elle a reçu un message lui indiquant de contacter son administrateur...*



## Mot de la directrice

---

Bonsoir à toutes et tous,

Vous venez de parcourir avec nous les différents événements qui se sont déroulés et services rendus au cours de la dernière année. Nous souhaitons avoir su vous communiquer l'engagement soutenu de toute l'équipe pour aider les personnes qui ont fait appel à nos services.

Depuis 2018, l'innovation technologique tient une place importante dans notre organisation. Elle demande, pour l'ensemble de l'équipe, une capacité d'adaptation aux changements. De grands défis pointent à l'horizon de 2023-2024 dont le PL15. Nous espérons que les modifications proposées apporteront des solutions novatrices et bienveillantes pour les usagers.

Cela étant dit, certains sujets nous préoccupent particulièrement:

### **L'impasse dans le recrutement**

Depuis plus d'un an et demi, nos recherches visant à pourvoir un poste d'agent de soutien ou d'animateur communautaire sont demeurées vaines. Nous souhaitons avoir plus de chance et compléter notre équipe d'ici quelques semaines. Nous pourrions ainsi améliorer notre offre de services et concrétiser plusieurs de nos projets;

### **Les changements dans le réseau de la santé et des services sociaux**

L'expérience nous a appris que ce sont majoritairement les aidants naturels, les personnes qui rencontrent des difficultés en santé mentale, et celles qui ont besoin d'aide à domicile pour elles-mêmes ou pour un proche qui se heurtent à des complications encore plus grandes pour obtenir des services lorsque des changements surviennent dans le réseau de la santé et des services sociaux;

### **L'absence d'un organisme d'assistance et d'accompagnement pour les populations des régions 17 et 18**

Plus particulièrement l'interprétation de l'article 624 du PL15 sur le CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie) et les communautés criées et inuites. Des démarches ont été entreprises afin de trouver des solutions satisfaisantes et respectueuses des particularités des trois communautés de la région Nord-du-Québec;

### **Le transport en commun**

Le manque de disponibilité prive ou complique les déplacements pour les gens qui doivent se rendre à l'extérieur pour recevoir des soins médicaux.

Ce ne sont pas les défis qui manquent et à cet effet, je tiens à souligner le travail de nos administratrices et administrateurs bénévoles qui par leur expertise et leur efficacité permettent à l'organisme de proposer aux citoyens de la Jamésie des services accessibles, respectueux et adaptés aux nouvelles technologies.

L'implication indispensable dont font preuve Marilyn et Isabelle, nos merveilleuses employées qui n'ont pas peur de suggérer ou d'embarquer dans de nouveaux projets ou de faire face aux demandes d'usagers parfois complexe avec enthousiasme et professionnalisme.

Je veux remercier nos membres pour leur soutien. Ils sont peu nombreux, mais impliqués et ils nous offrent leurs commentaires avec générosité. Ils contribuent ainsi à améliorer nos manières de faire. Nous avons également reçu un jeune bénévole, Gabriel 10 ans qui, pendant plusieurs jours, est venu offrir son aide. Il s'est intéressé avec curiosité au travail que nous faisons et en a conclu que notre travail était très important. Un gros merci Gabriel.

Enfin, plusieurs organismes communautaires, sociaux économiques et autres se sont impliqués avec nous au fil des années. Ils sont des partenaires précieux dont nous apprécions la collaboration, et ce, depuis plusieurs années.

En terminant, je ne peux passer sous silence ce que vivent nos concitoyens de la Jamésie qui ont vécu l'évacuation de leur demeure et municipalité en raison des feux de forêt. Plus particulièrement envers la population de Lebel-sur-Quévillon qui au moment d'écrire ces lignes est toujours évacuée. Il faut l'avoir vécue pour comprendre l'angoisse, le stress de ne pas être chez soi et l'impact d'une évacuation sur une personne et une communauté.

Je vous souhaite donc, chers Jamésiens de pouvoir retourner dans vos maisons le plus rapidement et sécuritairement possible.

Je souhaite à chacune et chacun d'entre vous, un été formidable et reposant.

La directrice générale,



# 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](http://www.caapjamesie.com)  
[info@caapjamesie.com](mailto:info@caapjamesie.com)

 [caapjamesie](https://www.facebook.com/caapjamesie)