

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



2024-2025



Rapport d'activités

L'usager, notre raison d'être !



WWW.CAAPJAMESIE.COM 

Supervision

Sylvie Ouellet

Production, rédaction, recherches

(Textes et graphiques)

Marilyn Bérubé

Entrée de données sur les services

Vanessa Tremblay

Responsable de la conformité à la reddition de compte PSOC

Marilyn Bérubé

Conception graphique des pages titres et des index

Vanessa Tremblay

Comité de relecture

Vanessa Tremblay et Sylvie Ouellet

Crédits photo

Canva

Table des matières



Mot de la présidente	1
Présentation de l'organisme	3
Structure organisationnelle	6
Activités de promotion	10
Contribution de la communauté	13
Engagement dans le milieu	18
Mandat REP	24
Projet RPA	36
Notre virage numérique	43
Mot de la directrice	45

Mot de la présidente

Mesdames et Messieurs, bonsoir,

Je vous souhaite la bienvenue à la 31^e Assemblée Générale Annuelle du Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes de la Jamésie, Nord-du-Québec !

L'année 2024-2025 a été remplie de nombreux défis et rebondissements pour les membres du conseil d'administration et pour l'équipe de travail. Je tiens à souligner l'extraordinaire travail accompli par nos administratrices et notre administrateur. Nous avons travaillé sans compter notre temps et nos efforts afin d'assumer nos responsabilités et assurer la survie et la pérennité de l'organisme.

En plus des nombreuses réunions, le conseil d'administration a travaillé dans différents comités, dont le comité des ressources humaines qui a consisté à la révision des différents postes de travail, les taux horaires et ajouté à ceux-ci une spécificité concernant l'isolement de notre territoire. Nous avons également travaillé à la création d'un poste en développement numérique. Nous espérons ainsi d'être en mesure de compenser la rareté de la main-d'œuvre en rendant l'organisation du travail plus efficiente et en se concentrant sur le service aux usagers et à notre partenariat avec les organisations de notre territoire.

Dans toutes nos décisions, nous avons concentré nos efforts afin de trouver des solutions innovantes pour pallier la rareté de la main-d'œuvre. Dans la dernière année, nous avons poursuivi nos travaux visant le développement numérique. Nous sommes maintenant rendus à l'étape de sa réalisation.

Je tiens à souligner leur engagement constant tout au long de l'année. Notre slogan « L'usager, notre raison d'être » demeure prioritaire et au cœur de nos objectifs et de nos actions. Au cours des prochaines années, nous visons à être plus présents dans la collectivité de la Jamésie et auprès des gens qui la composent. Nous n'oublions pas que c'est pour eux que le CAAP — Jamésie a vu le jour.

Un autre dossier que nous adresserons au cours des prochaines années est le rehaussement financier qui reflétera la spécificité de notre région, qui est à la fois éloignée et isolée et qui permettra à l'organisme un avenir plus pérenne.

Je tiens à souligner le travail *EXTRAORDINAIRE* de notre équipe de travail ! Nous avons dû faire face au départ de deux employées en 2024-2025. L'équipe de travail est donc passée de 4 employées à temps complet à 2 employées. Cela dépasse tout entendement sur les capacités humaines utilisées pour assurer les services offerts par notre organisme.

Nous saluons donc avec grand plaisir l'arrivée de notre nouvelle agente administrative, qui s'est jointe à l'équipe en mars 2025. Bienvenue parmi nous.

Une direction de confiance, une équipe dévouée faisant preuve d'adaptation, de persévérance et de créativité remarquable afin de répondre aux demandes et implication auprès de notre collectivité.

C'est avec plaisir que j'accueille les nouveaux membres qui se sont ajoutés à l'organisme cette année. Je vous remercie de l'intérêt démontré et vous souhaite la bienvenue.

Sur ce, je vous souhaite une bonne lecture et j'espère avoir le plaisir d'échanger avec vous !

Suzanne Deshaies
Présidente du Conseil d'administration

Présentation de l'organisme

L'accessibilité

Heures d'ouverture :

Lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

Coordinnées pour nous joindre :



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



418 748-4670
1 866 272-4670 (sans frais)



www.caapjamesie.com
info@caapjamesie.com
Facebook : caapjamesie

Note :

Possibilité de se rendre au domicile de l'usager qui ne peut se déplacer en raison d'une maladie, de sa situation familiale ou incapacité physique.

Historique

Début 1990, la réforme du système de santé intitulée « 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 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 de la part de la ministre de la Santé et des Services sociaux.

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) ».

Avril 2019, une entente d'assistance et d'accompagnement des aînés résidant dans une RPA qui éprouvent des difficultés avec leur bail est signée entre le CAAP et la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation. Une nouvelle entente a été conclue pour l'année 2024-2025 venant à échéance au 31 mars 2025.

Le territoire

Le Nord-du-Québec est une immense région administrative qui couvre plus de la moitié de la province. En 1991, le MSSS a découpé cette région administrative en 3 régions sociosanitaires (*source : Regards sur le système de santé et de services sociaux du Québec — MSSS*) :

- Région 10 — Jamésie;
- Région 17 — Nunavik;
- Région 18 — Terres-Cries-de-la-Baie-James

Ces 3 communautés font partie des régions éloignées et sont les seules dites « isolées ».

La Convention de la Baie-James et du Nord québécois, signée en 1975, reconnaît des droits particuliers à la communauté Inuit de la région 17 et à la communauté Cri de la région 18.

Territoire et fonction tels qu'inscrits à la LGSSSS

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

Ainsi, nous assistons et accompagnons 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.



Distance routière Chibougamau et	
Lebel-sur-Quévillon	257 km
VVB	555 km
Matagami	608 km
Radisson	1 235 km

Saviez-vous que :

La distance routière pour faire le parcours sécuritairement (route asphaltée) entre Chibougamau et Radisson est à 55 km près de la distance entre Chibougamau et New York (1 290 km)

Source: *Guide touristique officiel Eeyou Istchee Baie-James*

Les principes directeurs

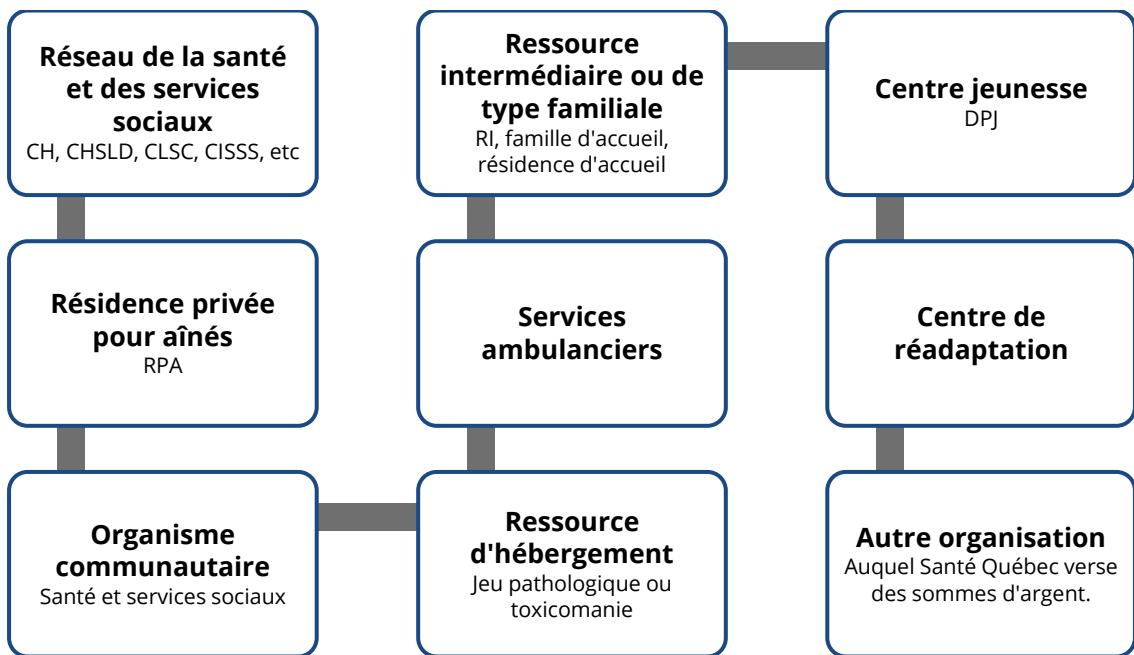
Un principe directeur, c'est un ensemble de règles qu'un organisme s'engage à respecter dans son offre de services envers les gens.

Voici notre engagement envers vous :



Les champs d'intervention

Nos services d'assistance et d'accompagnement peuvent viser l'un ou les secteurs suivants :



Structure organisationnelle

Le rôle des membres du conseil d'administration

Notre 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.

Le conseil d'administration veille à ce que la mission d'examen 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 provenance des membres du conseil d'administration

Nom	Fonction	Provenance	Date d'implication
Suzanne Deshaies	Présidente	Usagère	Depuis mars 2021
Kim Marion	Vice-présidente	Usagère	Depuis janvier 2015
Marie-Josée Dupont	Secrétaire	Usagère	Depuis octobre 2017
Jean-François Girard	Trésorier et vérificateur interne	Usager	Depuis septembre 2019
Vacant			

L'implication du conseil d'administration

Au cours des deux dernières années, nos administratrices et notre administrateur ont été très sollicités. La rareté de la main-d'œuvre dans la région ainsi que la nécessité de créer un poste dédié au développement numérique ont exigé d'eux une implication importante.

En 2023-2024, ils se sont réunis à 13 reprises. En 2024-2025 ce fut à 14 reprises soit:

- 7 réunions régulières, dont 1 lac à l'épaule ;
- 6 réunions spéciales;
- 1 assemblée générale annuelle et spéciale.

Comité du conseil

Plusieurs consultations se sont tenues par courrier électronique et les membres du conseil d'administration se sont impliqués dans 5 comités :

- Comité de financement – pérennité de l'organisme;
- Comité de sélection;
- Comité ressource humaine et avantages sociaux (dotation);
- Comité vérificateur interne;
- Comité impact PL 15. (Régions sociosanitaires 10-17-18)

Formations

Au cours de l'année, les membres du conseil d'administration ont participé à 2 formations :

- Rôles et responsabilités du conseil d'administration – Centre de formation populaire;
- Concevoir une gouvernance qui a du sens pour le C.A. de votre OBNL – Marco Baron en collaboration avec la Commission loisirs sport Baie-James.

Rencontre de travail

Rencontres entre la présidente et la directrice : 21 rencontres

Sondage PSOC

Le PSOC a fait parvenir un sondage afin de connaître notre opinion sur 3 sujets :

1. La typologie des organismes communautaires
2. Le processus d'allocation des ressources financières en soutien à la mission globale
3. Les indicateurs de respect des 8 critères de l'ACA (action communautaire autonome)

Le conseil d'administration s'est réuni lors d'un lac à l'épaule afin de pouvoir échanger et se prononcer sur chacun de ces thèmes.

Convention MAMH

Le conseil d'administration s'est réuni afin d'étudier la convention proposée par le MAMH-SHQ.

L'assemblée générale annuelle et spéciale pour l'année 2023-2024

L'assemblée générale annuelle et spéciale s'est tenue le 11 juin 2024 en mode hybride. 7 personnes étaient présentes. Tous les membres ont été convoqués par courrier. Notre rapport d'activités a été par la suite rendu disponible sur notre site Internet.

Les membres de l'organisme

Au 31 mars 2025, 10 personnes étaient membres (réguliers) en règle.

Les politiques de l'organisme

Plusieurs politiques sont en vigueur dans l'organisme. Elles visent la bonne gestion de l'organisme, le respect du mandat 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 ainsi qu'aux nouvelles lois.

Au cours de l'année, la politique de remboursement des frais de déplacements et de représentation a été mise à jour.

Les ressources humaines

L'équipe de travail pour l'année 2024-2025 était composée de :

Sylvie Ouellet, directrice générale (janvier 1998)

Marilyn Bérubé, adjointe administrative, d'information et développement web (juin 2006)

Vanessa Tremblay, agente administrative (mars 2025)

Isabelle Caron, agente de soutien aux usagers (octobre 2021 à septembre 2024)

Les ressources humaines s'assurent que les services offerts aux usagers de la région soient accessibles, de qualité qu'ils respectent le mandat de l'organisme confié par le MSSS, les règles relatives au projet « CAAP sur le Bail » confié par le MAMH ainsi que les orientations prises par les administrateurs.

La rareté de la main-d'œuvre a rendu nécessaire la révision des postes et des tâches de travail. De septembre 2024 à mars 2025, deux employées étaient en poste pour assurer les services et la bonne marche de l'organisme.

Vie associative - Membre

En 2^e partie du lac à l'épaule, les administrateurs, les membres, ainsi que le personnel et leurs familles respectives ont partagé un dîner et passé le reste de la journée en plein air. Cette activité, bien qu'informelle, nous a permis de renforcer nos liens.

Formations

Voici les formations, qui nous ont permis d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences, ce qui profite autant aux usagers qui font appel à nos services, qu'aux employées. La formation du personnel permet de rester pertinent et d'anticiper les changements à venir.

Services aux usagers	
Fatigue de compassion : comprendre, prévenir et agir Cégep de Saint-Jérôme, Benoît Beauchemin	Sylvie Ouellet, Marilyn Bérubé Isabelle Caron
Bien jouer son rôle-conseil partie 2— Université Laval	Isabelle Caron
Ressources humaines	
Rémunération globale - Isarta	Marilyn Bérubé
Équilibre et résilience : Stratégie de gestion de la santé mentale pour les gestionnaires - CRHA	Sylvie Ouellet
OBNL101-Les bases de la gestion spécifique aux OBNL-Espace obnl	Marilyn Bérubé
Développement et sécurité numérique	
Stratégie numérique — Chuck&CO	Marilyn Bérubé
Gagner en efficacité grâce à l'IA – Université du Québec en Outaouais	Marilyn Bérubé, Isabelle Caron
Environnement global de cybersécurité Hameçonnage – Cyber101	Sylvie Ouellet, Marilyn Bérubé, Isabelle Caron
Architecture de l'information – CHUCK&CO	Marilyn Bérubé

Note : L'ensemble des formations et webinaires ont été suivis à distance.

Activités de promotion

PROMOTION — SÉANCE D'INFORMATIONS

Nom de l'organisme	Localité	Personnes rejoindes
Centre de Femmes Unis Vers Elles « Les services du CAAP »	Matagami	8 SI
Regroupement de Femmes de Valcanton « Les services du CAAP »	Val-Paradis	7 SI
Total :		15 SI

Note :

Nous avons été dans l'obligation de réduire significativement nos activités de promotion dans l'ensemble de la région (séances d'information offertes aux organismes et à leurs membres) en raison d'un manque de ressources humaines.

PROMOTION GRAND PUBLIC

Messages radio

Planète Radio 93.5

Portée 10 000 personnes par semaine soit Chibougamau, Chapais et les environs.

- 2 publicités par jour, tous les jours de l'année.

Radio Chef FM

Portée 1 000 personnes par semaine soit Matagami et les environs.

- 1 publicité sur nos services, tous les jours de l'année.

Publicité dans les journaux

La Sentinel

Portée, 2 500 journaux distribués chaque semaine, Chapais, Chibougamau et les environs.

- Publicité sur les services ainsi que nos coordonnées / chaque semaine;
- Publicité sur les services axés aînés — Cahier des aînés / 1 publicité;
- Souhaits des Fêtes et la nouvelle année / 2 publicités.

Le Jamésien

Portée, 9 000 journaux distribués gratuitement chaque mois dans tous les foyers de la Jamésie et les environs.

- Publicité sur les services ainsi que nos coordonnées / chaque mois;
- Publicité sur les services axés aînés — Cahier des aînés / 1 publicité;
- Souhaits des Fêtes et la nouvelle année / 2 publicités.

Promotion sur le web

Pour l'année 2024-2025, 598 personnes ont visité notre site Internet. Notre page Facebook, quant à elle, a été visitée à 683 reprises.

Par notre site Internet ainsi que notre page Facebook, il est possible pour une personne de prendre contact avec nous afin de faire une demande de services. Vu la sensibilité des informations qui pourraient y être transmises, nous avons comme ligne de conduite que la messagerie de ces deux médiums ne doit être utilisée que pour prendre contact avec les usagers et prendre un rendez-vous.

Visibilité

Une carte d'affaires avec les coordonnées de l'organisme a été imprimée dans :

- ✓ Agenda des infirmiers et infirmières, CRSSS de la Baie-James,
- ✓ Agenda du personnel enseignant, CSS Baie-James;
- ✓ Bulletin paroissial hebdomadaire, Paroisse de Chibougamau.



30^e anniversaire

L'année soulignant les 30 ans de l'organisme a débuté avec un décompte ludique présentant 10 thèmes importants pour l'organisation. Il a provoqué une vague d'affichage et de consultation et il est toujours disponible sous l'onglet **Entre nous** de notre site Internet.

Cahier spécial 30^e anniversaire

Afin de poursuivre la célébration du 30^e anniversaire, il était important pour notre conseil d'administration d'être équitable envers les localités de notre grande région lors de cette célébration.

C'est ainsi qu'est née l'idée de faire un cahier spécial dans le journal la Sentinelle, distribué à Chibougamau et Chapais, ainsi que dans le journal régional « Le Jamésien » qui est distribué gratuitement dans chacun des foyers de la région. Vous trouverez une copie de ce journal en annexe de notre rapport d'activités.

Mots cachés

Fonctionnement des services

CAHIER SPÉCIAL 30 ANS

Pourquoi le mot plainte dans le nom de l'organisme?

L'équipe du CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie)

Contribution de la communauté

Dans cette section, nous soulignerons l'importance de la contribution de la communauté. Il s'agit de tout ce que les gens et les organisations du milieu mettent de l'avant pour aider l'organisme à réaliser ses activités.

Chaque année, avant la période des fêtes, nous prenons un moment pour préparer nos souhaits pour l'année à venir accompagnés d'un calendrier promotionnel. Cet instant est spécial puisque l'on se remémore les partenariats et les moments passés en leur compagnie ainsi que les projets communs à venir.

Ainsi chaque année, c'est à tout près de 200 partenaires de la Jamésie que nous témoignons notre reconnaissance.

PRÊT DE RESSOURCE MATÉRIELLE

Centre de Femmes Unis-vers-Elles et Regroupement de Femmes de Valcanton

Nous aimerais remercier les organismes partenaires qui nous ont permis de présenter nos services dans leurs locaux. Ils ont pris la peine de préparer leurs locaux, de nous accueillir et de préparer le matériel nécessaire pour permettre aux participantes de connaître nos services.

Sentier du bonheur

Cet organisme, à but non lucratif, nous a rendu disponibles leurs installations. Nous avons ainsi tenu notre lac à l'épaule dans un lieu alliant commodité (mobilier de réunion) et plein air.

Manoir Providence – Résidence privée pour aînés

Les propriétaires de la résidence ont mis à notre disposition un local afin que nous puissions présenter nos services. Ils ont également fait l'impression de nos affiches qu'ils ont placées dans les boîtes aux lettres de l'ensemble de leurs locataires pour les inviter à nos activités d'informations.

AIDE BÉNÉVOLE

Un membre d'un organisme partenaire nous a approché afin que nous encouragions un jeune homme à réintégrer le marché du travail au moyen de travaux bénévoles.

RÉFÉRENCES PROVENANT D'AUTRES ORGANISATIONS

Plusieurs organisations partenaires nous réfère des usagers qui éprouvent des difficultés dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que dans les résidences privées pour aînés.

De même, nous leur référerons les personnes qui ont besoin de leur aide et auxquelles nous ne pouvons répondre en raison des limites de notre mandat.

Note importante : La 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.

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

Organismes communautaires en santé et services sociaux

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 dans leur milieu. Ceci nous permet de transmettre leurs messages lorsque nous sommes interpellés.

ITMAV (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité)

Nous avons rencontré l'ITMAV afin d'en savoir davantage sur la portée de ses services et vérifier dans quelle situation une référence vers elle était possible.

EMIPIC (Équipe mixte d'intervention – Policiers et intervenants communautaires)

Nous avons rencontré l'équipe à nos bureaux et avons échangé avec eux sur leurs services.

Milieu politique

Le personnel des bureaux du député provincial d'Ungava, M. Denis Lamothe.

Le personnel de la députée fédérale d'Abitibi-Baie-James-Nunavik-Eeyou, Mme Sylvie Bérubé.

PUBLICITÉ GRATUITE ET RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE DÉPLIANTS

Au fil des années s'est installée une collaboration réciproque entre les centres de santé et de services sociaux, les organismes communautaires en santé et services sociaux, les organismes d'aide de la Jamésie et notre organisme. Nous collaborons avec ces organisations en distribuant leurs coordonnées et dépliants auprès des personnes qui font appel à nos services et ils font de même. Ces échanges sont profitables particulièrement aux usagers que nous voulons tous desservir. Voici quelques exemples :

- CRSSS — Tableau électronique avec nos coordonnées, distribution de nos dépliants;
- CPEJ-Services externes Chibougamau — Distribution de nos dépliants;
- CHSLD Boréal — Distribution de nos dépliants;
- L'APPUI pour les proches aidants — Répertoire des ressources;
- L'Accompagnateur — Répertoire des ressources;
- 211 — Répertoire de programmes et services sociaux de proximité;
- MSSS — Répertoire de ressources en santé et services sociaux.

Journaux Le Jamésien et La Sentinel

Journée internationale des aînés

Pour souligner cette journée, un cahier spécial dans lequel plusieurs organisations peuvent contribuer est publié. Nous y contribuons depuis plusieurs années et lors de l'édition 2024, nous avons été approchés pour une entrevue.

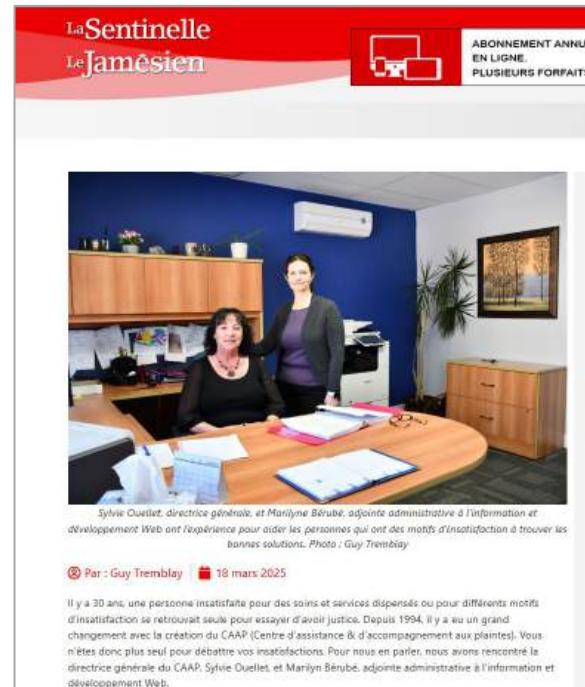
Notre directrice a pu échanger avec Monsieur Jean Tremblay, journaliste sur la mission du CAAP ainsi que de l'importante contribution de nos aînés à la société que nous connaissons aujourd'hui. Lors de cette entrevue, il était important de faire ressortir que ces bâtisseurs n'osent pas demander d'aide et encore moins faire connaître les difficultés qu'ils vivent lorsqu'ils n'ont pas accès à des services.

30^e anniversaire

Dans le cadre de notre 30^e anniversaire, nous avons approché Madame Karine Desbiens, Présidente du groupe Tire-média inc afin de voir la possibilité de travailler un cahier spécial qui paraîtrait dans leurs journaux.

Madame Desbiens, très emballée par ce projet visant à souligner les 30 ans de notre organisme, nous a offert de préparer un article gratuitement qui paraîtrait dans la même édition que notre cahier spécial, en plus d'un rabais sur ce dernier.

Monsieur Guy Tremblay, journaliste est venu à notre rencontre et au fil de nos échanges il a livré un article de trois quarts de page présentant l'organisme, les défis et la penser derrière les services qui sont offerts à la population de la Jamésie depuis maintenant 30 ans.



CONTRIBUTION DU MILIEU À LA PÉRENNITÉ DE L'ORGANISME

Cette année a été une période marquée par des défis importants en matière de ressources humaines. Il est important de souligner que plusieurs partenaires socio-économiques du milieu ont répondu présents pour soutenir le CAAP dans ses recherches.

Attraction Baie-James

Cet organisme, dédié à l'attractivité et au développement de la région, détient une plateforme sur laquelle il est possible de s'afficher en tant qu'organisme de services, mais il est aussi possible d'afficher les postes à pourvoir dans notre organisation. Les gens peuvent par la suite postuler directement sur cette plateforme et nous pouvons recevoir les candidatures.

Alors que cet organisme était à faire la relance de ses activités et se constituer une équipe, ils ont pris un moment pour partager notre offre d'emploi sur leurs réseaux sociaux.

Carrefour Jeunesse Emploi

L'organisme a affiché notre offre d'emploi dans leurs locaux et ils l'ont également partagé à plusieurs reprises sur leurs médias sociaux permettant à notre offre d'avoir plus de visibilité.

Cégep de Chibougamau

Une cohorte d'étudiants en techniques de comptabilité et de gestion était en formation et nous avons approché la coordonnatrice départementale, Madame Roxanne Beaumier, afin de voir si notre poste à pourvoir aurait pu être comblé quelques heures par semaine par un de leur étudiant. Une rencontre avec Madame Beaumier nous a permis de préciser davantage l'affichage de poste qui était à combler dans notre organisme.

Direction générale de Services Québec du Nord-du-Québec

Au début de l'année, nous avons demandé l'aide de l'organisation Services Québec. Nous avions un poste à combler et nous voulions prendre le virage numérique pour pallier la rareté de la main-d'œuvre. Le projet consistait à revoir l'ensemble de nos outils de dotation qui dataient de 2011 et qui n'étaient plus d'actualité en 2025.

Nous avons eu une rencontre avec Madame Renée-Claude Baillargeon, directrice générale régionale. À la suite de cette rencontre, Madame Baillargeon a attitré notre dossier à Madame Nadège Vincent, conseillère aux entreprises.

L'aide de Mme Vincent a touché la révision de nos postes, les échelles salariales, les conditions offertes, l'aide dans la présentation de nos affichages de poste sur les médias sociaux. Elle a présenté l'ensemble des programmes disponibles pour nous aider à mener à bien nos projets, y compris le virage numérique que nous entreprenions.

Salon de l'emploi en santé

En partenariat avec plusieurs organisations dont la Direction générale de Services Québec du Nord-du-Québec, ce salon était un événement afin de permettre un maillage entre les employeurs potentiels, les institutions d'enseignements dans le secteur de la santé et les gens à la recherche d'un emploi dans le domaine.

Connaissant notre besoin pressant de main-d'œuvre (deux postes à pourvoir) Mme Vincent nous a invités à lui faire parvenir notre offre d'emploi afin qu'elle puisse être visible lors de cet événement qui a eu lieu dans chacun des bureaux de Services Québec de la région.

En conclusion, il serait impossible de vous expliquer à quel point Services Québec a été un soutien majeur, par le biais de Madame Vincent.

Les fournisseurs

Il est important aussi de vous parler des fournisseurs avec qui nous avons fait affaire cette année. Plusieurs ont une bonne compréhension de notre réalité en tant qu'organisme communautaire. Sensibles à notre mission, à nos contraintes et à notre recherche de main-d'œuvre ils ont accepté d'ajuster et bonifier leurs services alors qu'eux même étaient à la recherche de personnel.

Ces gestes, bien discrets, traduisent un respect sincère envers notre rôle dans la communauté et une volonté de contribuer indirectement à la pérennité de l'organisme. Nous voulons leur exprimer toute notre reconnaissance.

Engagement dans le milieu

Qu'est-ce que notre engagement dans le milieu?

C'est notre volonté d'agir comme un relais, un soutien et une voix pour les personnes que nous accompagnons. Il ne s'agit pas seulement de participer à la vie communautaire, mais aussi de mettre en lumière des réalités vécues par nos usagers qui, bien souvent, demeurent invisibles ou ignorées.

À travers notre présence sur le terrain, notre écoute active et nos liens de confiance avec les membres de la communauté, nous sommes souvent témoins de problèmes récurrents qui ne trouvent pas de réponse adéquate dans le réseau de la santé et des services sociaux ni dans les mécanismes habituels de plaintes ou de recours.

Notre engagement consiste alors à :

- Documenter ces enjeux de manière rigoureuse, respectueuse et anonyme;
- Porter leurs voix auprès des partenaires, des décideurs et du grand public;
- Créer des espaces de dialogue pour faire émerger des solutions collectives;
- Agir en complémentarité avec les services existants, tout en soulignant nos limites.

En ce sens, notre rôle dépasse l'intervention directe: nous contribuons à faire évoluer les pratiques, les politiques et les mentalités, en nous appuyant sur ce que les personnes vivent réellement. C'est dans cette optique que nous avons participé à ces consultations :

TRANSFORMATION SOCIALE

Consultation régionale vitalité du territoire – ARBJ, MAMH et président de la CAR

ARBJ (Administration régionale Baie-James), MAMH (ministère des Affaires Municipales et de l'habitation), CAR (Conférence Administrative régionale)

Nous avons assisté à la présentation du document « Cahier de propositions pour soutenir la vitalité démographique des communautés Jamésiennes » pour lequel nous avions transmis des propositions et certaines difficultés vécues par les résidents de la région.

Concertation régionale – Attraction Baie-James

Nous avons participé à la concertation régionale et réflexion quant aux enjeux de développement propre à la région.

Commentaire sur le projet de loi 15

Nous avons fait parvenir au ministre de la Santé, ainsi qu'au ministre responsable des Relations avec les Premières Nations et les Inuit nos commentaires sur certains articles de la nouvelle loi.

Cette correspondance avait pour but d'exprimer les difficultés que les changements proposés apporteraient dans la région administrative Nord-du-Québec, qui englobe 3 régions sociosanitaires (voir la page 5) ayant chacune leurs propres droits, manières de faire inscrites dans une Loi. Ces droits et Lois sont reconnus par la Convention de la Baie-James.

Sécurisation culturelle – CRSSS de la Baie-James

Quelques échanges et rencontres ont eu lieu entre notre organisme et Madame Marie-Ève Barbeau, spécialiste en procédés administratifs – sécurisation culturelle du CRSSS de la Baie-James.

Ces rencontres ont permis de mettre en lumière certaines difficultés éprouvées par des citoyens de la Jamésie, autochtones lorsqu'ils tentent de prendre la parole et faire connaître les difficultés qu'ils ont vécues dans le réseau. Certaines pistes de solutions (pour nos deux organisations) ont vu naissance à la suite de ces rencontres.

Il reste encore du chemin à faire pour sécuriser nos amis et voisins autochtones et les amener à prendre la parole avec confiance.

PARTICIPATION À DES TABLES DE CONCERTATION

Table de concertation des aînés du Nord-du-Québec

Cette table de concertation permet aux aînés de bénéficier d'un lieu d'échanges, de concertation et de partenariat afin de leur permettre d'unir leur voix sur les enjeux de la région. Elle permet de proposer des pistes de solutions pour répondre à leurs besoins et de donner des avis à la ministre.

Notre directrice générale a participé à la fondation de la Table de concertation des aînés du Nord-du-Québec ainsi qu'à son conseil d'administration provisoire. Elle est administratrice et secrétaire-trésorière au conseil d'administration depuis sa fondation.

Notre participation pour l'année 2024-2025 :

- 3 réunions du conseil d'administration;
- 1 Assemblée générale annuelle;
- 1 réunion du comité régional de concertation des aînés;
- Plusieurs consultations entre administratrices et directeur général.

Fédération des CAAP

Nous sommes membres de la FCAAP, avec laquelle nous avons eu plusieurs échanges, réunions, formations. Ces activités favorisent les échanges, le partage et la collaboration entre différentes équipes provenant des CAAP. L'ensemble des activités auquel nous avons participé a été fait de façons virtuelles.

Table des DG : 9 rencontres;

Comité soutien aux membres : 4 rencontres;

Co-développement : 9 rencontres et une rencontre de bilan annuel;

Communauté de pratique informatique : 2 rencontres

Formation :

- Principe de Joyce – Amanda Ottawa et Julia Dubé;
- Droits des résidents en CHSLD : Dignité et liberté – Me Hélène Guay;
- Régime d'examen des plaintes et LGSSSS – Jean-Philippe Payment, Commissaire;
- Les baux et les articles de règlements en concertation avec le TAL – Mélanie Dionne, Santé-Québec.

CONCERTATION ISSUE D'INSTANCES GOUVERNEMENTALES ET AUTRES

Changements apportés avec la LGSSSS – Commissaires adjointe Terres-Cries

Nous avons eu un échange avec la commissaire adjointe de la région des Terres-Cries, concernant l'impact des changements qu'apportait la LGSSSS au niveau de l'assistance et de l'accompagnement pour la région des Terres-Cries (18) et la région du Nunavik (17).

Nous soulignons que ces deux régions sont les seules à ne pas disposer d'organismes d'assistance et d'accompagnement.

10^e anniversaire - Administration régionale Baie-James

L'organisme nous a présenté le chemin parcouru, leur vision d'avenir ainsi que la présentation de leurs services. Cet organisme qui regroupe les élus de la région travaille très fort à la pérennité et au développement de la région.

Go RH - Chambre de commerce de Chibougamau-Chapais

À titre de membre de la chambre de commerce, la directrice générale ainsi que la présidente du conseil d'administration ont participé aux ateliers de formation suivants:

- Gestion de soi et gestion du temps;
- Leadership agile en gestion du changement ou de la transformation;
- Communication efficace et gestion des conflits au travail (partie 1 & 2);
- Travailleurs expérimentés et retraités.

Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Sur invitation de la part de la responsable régionale à la lutte contre la maltraitance des aînés, nous avons assisté aux webinaires :

- La maltraitance en contexte de proche aidance. Qui maltraite? – De l'Université de Sherbrooke;
- Personne en situation de vulnérabilité : Outils pour soutenir l'analyse – CIUSSS-CN.

La fierté de vieillir – ministre responsable des Aînés et ministre délégué à la Santé

Nous avons assisté à un événement virtuel, au cours duquel il y a eu la présentation du plan d'action gouvernementale 2024-2029 – « La fierté de vieillir ».

Équipe PSOC — MSSS

Nous avons assisté à 3 séances d'information portant sur les changements au niveau du cadre PSOC.

- Introduction au PSOC;
- Formulaire annuel de mise à jour/ Demande de rehaussement 2025-2026;
- Demande de rehaussement et reddition de comptes.

Enquête québécoise auprès des organismes communautaires – Institut de la statistique

Cette enquête avait pour but de réaliser un portrait statistique de l'ensemble des organismes communautaires du Québec et de mesurer l'importance de leur contribution au développement social et économique du Québec.

Inauguration des bureaux – Députée fédérale, Abitibi-Baie-James-Nunavik-Eeyou

Nous avons assisté à l'inauguration des nouveaux bureaux de la députée où nous avons rencontré différents partenaires.

Régime canadien de soins dentaires – Gouvernement du Canada

Nous avons fait des recherches, afin d'être préparés aux possibles demandes d'usagers concernant ce nouveau programme canadien ainsi que les prérequis pour y avoir accès.

CONCERTATION AVEC D'AUTRES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Charte de bientraitance - A fleur d'espoir et ITMAV

Nous avons participé à l'événement entourant la signature de la charte de bientraitance des aînés organisé afin de souligner la journée mondiale de lutte contre la maltraitance.

Festival de la santé mentale - Zéphir

Nous avons collaboré avec l'organisme en mettant à leur disposition des objets promotionnels qui servaient de prix lors des activités de bingos organisés auprès de groupes ânés.

Nous avons assisté à une conférence sur l'adaptation interculturelle, l'objectif était de comprendre d'où vient le choc culturel, comment il se manifeste et comment s'en sortir.

Présentation de l'organisme - TROC-10

Le regroupement offrait une séance d'information sur les perspectives de leur regroupement.

Rencontre des organismes nationaux non-membre - TRPOCB

(Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles)

Soucieux de tenir les organismes communautaires nationaux informés sur les changements en cours au PSOC, le regroupement a tenu plusieurs rencontres d'information. Voici les sujets qui ont été discutés :

- Contenu du budget 2024 concernant le financement des OCASSS;
- L'application du cadre normatif 2024-2027;
- Les changements qui découleront de l'adoption du projet de loi 15;
- Campagne CA\$\$\$H

PRODUCTION DE MATÉRIEL – ACTIVITÉS COMMUNES AVEC D'AUTRES ORGANISMES

Campagne de napperon - SOS violence conjugale

Les gens que nous accompagnons peuvent être insatisfaits des services qu'ils ont reçus parce que l'employé ou l'organisation ne saisit pas l'ampleur qu'implique la violence conjugale, pour la personne qui la subit, mais aussi pour ses enfants. Lorsque c'est le cas, il est important pour la personne de faire connaître les difficultés qu'elle a vécues dans les services reçus rapidement, puisque nos services ne permettent pas d'apporter des changements à un jugement de cour.

Nous avons collaboré avec d'autres organismes en soutien à cette cause par l'impression de notre carte d'affaires sur 50 000 napperons qui faisait la promotion de l'organisme SOS violence conjugale avec ses coordonnées.

APPUI PONCTUEL AU PARTENAIRE DU MILIEU

Contribution par le prêt de bureau

Nous avons fait le prêt d'un espace de travail à l'organisme communautaire en santé et services sociaux, le Zéphir, spécialisé en santé mentale afin de leur permettre de bénéficier d'un lieu leur permettant de travailler certains documents.

MANDAT REP



Régime d'examen des plaintes

726. Santé Québec doit, pour chaque région sociosanitaire, confier à au moins un organisme communautaire les fonctions suivantes à l'égard de toute personne qui en fait la demande :

- 1° l'informer sur le fonctionnement du régime des plaintes;
- 2° l'aider à clarifier l'objet de sa plainte et, au besoin, la rédiger;
- 3° l'assister et l'accompagner à chaque étape du processus
- 4° faciliter la conciliation avec toute instance concernée.

(Ministère de la santé et des Services Sociaux)

LA RÉALISATION DU MANDAT



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.

Notre mandat consiste à vous informer sur vos droits et, à partir des informations que vous nous transmettez, et des résultats que vous voulez obtenir, nous vous informons sur les différentes possibilités qui s'offrent à vous.

Nous pouvons rédiger un projet de lettre et vous le présenter afin que vous puissiez y apporter des corrections ou ajouter des éléments qui auraient pu être oubliés.

Lorsque le contenu de la lettre vous satisfait et avec votre accord, nous la transmettons à l'instance qui en fera l'examen.

Nous pouvons vous accompagner si des rencontres sont nécessaires. Enfin, nous faisons un suivi avec vous jusqu'à la fin de votre démarche et même après.



“ En tant qu'usager 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. **”**



Mandat REP

NOS STATISTIQUES

Il est important de partager que les « statistiques » sont toujours abordées et présentées avec un rappel de ce qu'elles représentent.

Elles visent à répondre à certaines questions :

Qui utilisent nos services? D'où proviennent ces personnes? Dans quelle catégorie d'âge se situent-elles? Quels services ont-elles utilisés? Combien de plaintes ont été déposées? Quels étaient les objets de ces plaintes? Quelles ressources étaient visées? Etc... Vient ensuite les comparaisons avec l'année précédente.

Si la statistique est une science dont l'objet est de récolter une information quantitative concernant des individus, des faits, etc., et de déduire des significations précises ou des prévisions pour l'avenir, nous désirons cependant attirer votre attention sur un fait bien réel.

C'est que derrière ces « statistiques », il y a des gens et/ou des familles. Chacun des chiffres représente une personne avec une histoire bien personnelle, notre but dans le travail effectué est de voir quelle est la meilleure solution pour la personne qui requiert nos services.

De la même manière, un respect le plus total est offert dans la démarche qu'ils désirent entreprendre. S'ils désirent mettre un terme à leurs démarches au moment de la signature de la plainte, nous ne portons pas de jugement, nous fermons le dossier en essayant de savoir la cause de l'abandon. S'ils ne désirent pas la faire connaître, nous respectons leur choix.

Enfin ces données servent à faire connaître leurs difficultés et leurs besoins aux décideurs.

Nous avons séparé nos statistiques en cinq volets, qui se détaillent comme ceci :

Volet 1 — Portrait des gens qui ont utilisé nos services.

Volet 2 — Source de référence et le type de services offerts.

Volet 3 — Objets des demandes.

Volet 4 — Le statut des plaintes et les résultats obtenus.

Volet 5 — L'évaluation de nos services.

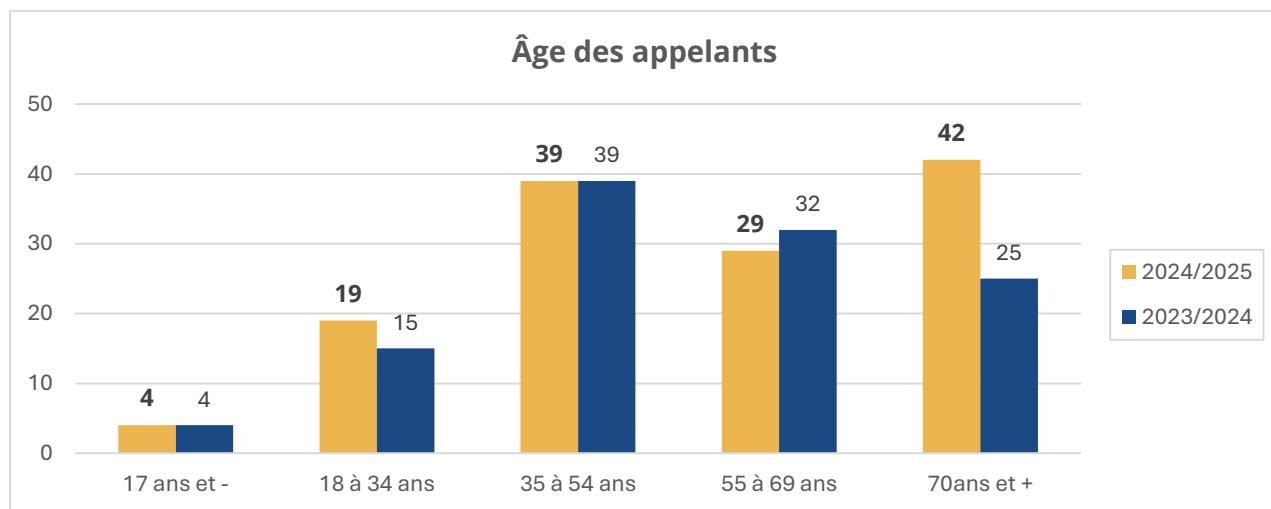
Volet 1 - Portrait des gens qui ont utilisé nos services

Note : Les données qui sont présentées ici sont extraites de l'application CAAPtEUR.

Le rôle des appellants

La personne faisant appel à nos services peut tenir différents rôles.

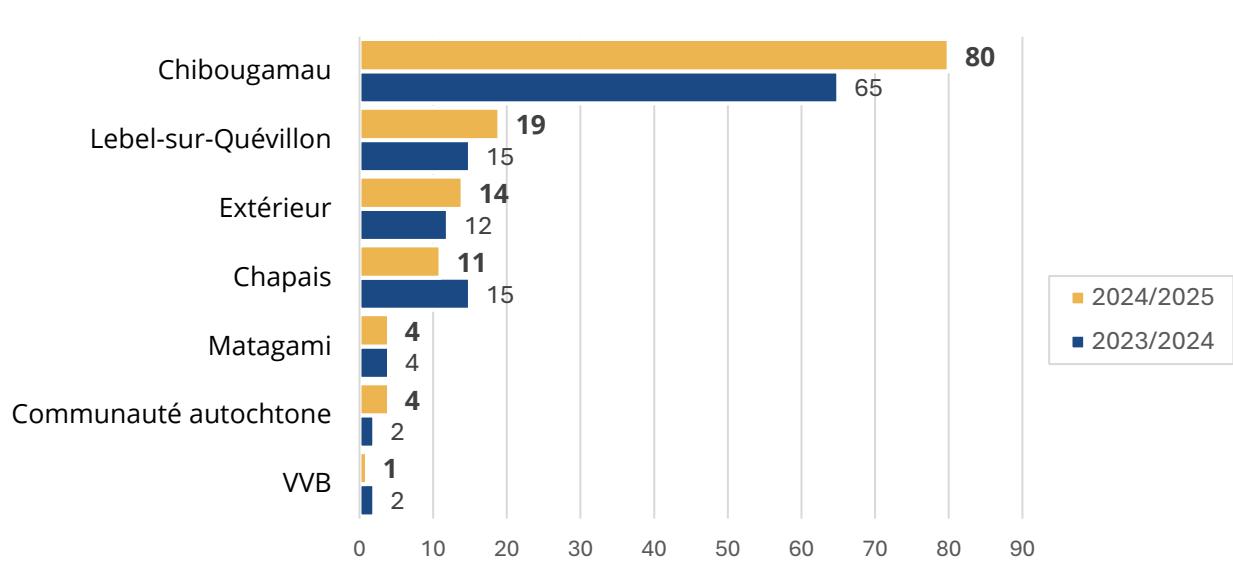
Rôle	2024-2025	2023-2024
Usager Est la personne qui a demandé nos services pour elle-même.	99	100
Représentant Est une personne autorisée par l'usager à agir pour lui. <i>Ex : un parent/ tuteur d'un enfant mineur, une personne nommée au moyen d'un mandat d'inaptitude ou d'une procuration.</i>	30	13
Tiers Toute autre personne qui désire dénoncer une situation dont elle a été témoin. Peut aussi être une personne qui apporte un soutien à une personne majeure dans les démarches.	4	2
Total :	133	115



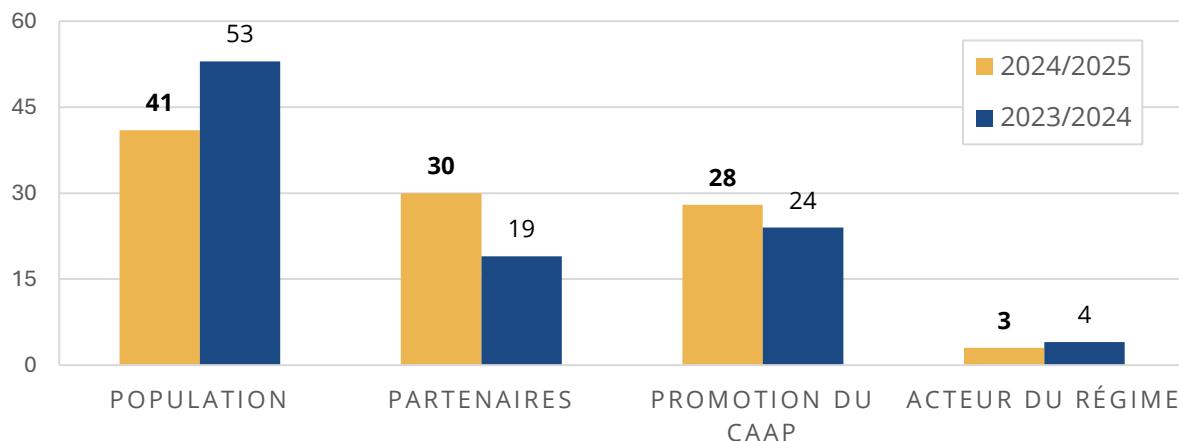
Sexe			
Année	Femme	Homme	Total
2024-2025	90	43	133
2023-2024	78	37	115

Langue parlée			
Année	Français	Anglais	Total
2024-2025	131	2	133
2023-2024	112	3	115

Lieu de résidence



Volet 2 - Source de référence



Population : ce sont des gens qui, connaissant nos services, ont référencé un de leur proche. Ainsi que des personnes ayant déjà utilisé nos services.

Partenaires : on retrouve les références faites par les organismes communautaires ainsi que celles faites par des professionnels du réseau. Ces références sont très importantes puisqu'elles rassurent la personne sur la légitimité d'exprimer ce qu'elle a vécu afin de faire respecter ses droits et ainsi contribuer à l'amélioration des soins et des services pour les autres utilisateurs des services visés.

Acteur du régime : on parle ici de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, médecin examinateur, Protecteur des usagers ainsi que des autres CAAP.

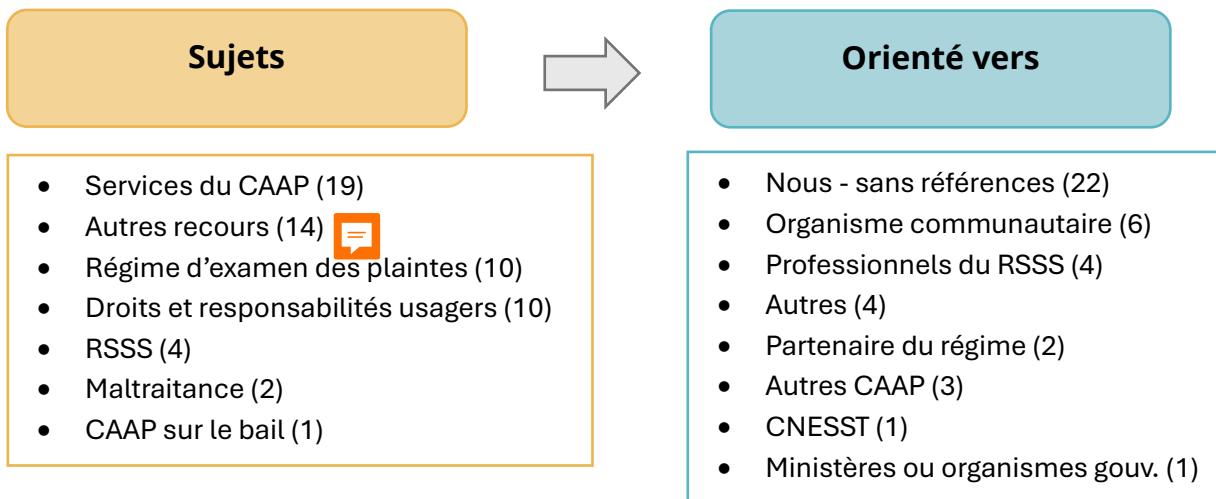
Les services offerts

	2024-2025	2023-2024
Information référence	43	47
Soutien-conseil	39	48
Signalement	4	4
Démarche de plainte	47	37
Total	133	136

Information référence (43)

C'est une information donnée sur nos services, sur le fonctionnement d'une démarche de plainte, la marche à suivre pour avoir accès aux services d'une ressource, etc. Pour ce type de service, il n'y a pas d'ouverture de dossier, donc pas de données nominatives sur ces personnes.

Note : Une demande d'information peut porter sur plus d'un sujet.



Les services d'assistance

Soutien-conseil (39)

Toute action posée en soutien à la personne afin de lui permettre d'accéder aux différents programmes et services offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux ou auprès d'un organisme lié.

Ex. : Demande d'accès au dossier médical, formulaire de représentation, recherches de services offerts, demande RAMQ, etc.

Signalement (4)

Les signalements illustrés dans ce rapport d'activités 2024-2025 ont tous eu lieu avant les changements apportés par l'entrée en fonction de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSS) en décembre 2024.

Il s'agit d'une démarche faite par une personne témoin d'une situation ou des faits qu'elle juge inacceptables. L'événement est par la suite signalé à l'autorité compétente dans le régime d'examen des plaintes par la personne.

La personne qui signalait l'événement ne recevait pas ou très peu d'information sur l'examen qui est fait de son signalement, ceci afin de préserver la confidentialité de l'usager ayant vécu la situation.

Changements apportés par la LGSSS

Nouveauté

« Toute personne peut formuler à Santé Québec une plainte à l'égard des services de santé ou services sociaux qui relèvent d'un établissement public » Article 671

Le témoin d'une situation préoccupante peut maintenant dénoncer la situation au moyen d'une plainte.

Démarche de plainte (47)

Cette démarche est faite par une personne qui vit ou a vécu une situation problématique. Il s'agit du service d'assistance et d'accompagnement tel que le prévoit la LGSSS.

S'il est impossible pour la personne de faire elle-même la démarche, il est possible qu'un proche de confiance la représente au moyen d'un formulaire signé.

Ici, le CAAP assure l'assistance et l'accompagnement de la personne par la préparation et la rédaction de la plainte, par le suivi du dossier au fil des étapes, l'accompagnement (sur demande) auprès de l'instance, l'aide à la compréhension des conclusions et plus encore.

Volet 3 - Objets des demandes

Chaque demande d'assistance (soutien-conseil, signalement, plainte) faite peut toucher plusieurs motifs ainsi que plusieurs droits.

Motifs d'insatisfactions — LSSSS	Soutien-conseil	Signalement	Plainte	Total 2024-2025	Comparatif 2023-2024
Accessibilité et continuité	22	-	13	35	38
Soins et services dispensés	10	-	24	34	32
Relations interpersonnelles	5	1	14	19	12
Aspect financier	6	1	9	15	14
Organisation du milieu et ressources matérielles	4	1	11	15	8
Maltraitance	4	1	3	7	1
Violation des droits	-	-	2	2	3
Total	47	4	76	127	108

Droits lésés en LSSSS	Soutien-conseil	Plainte	Total 2024-2025	Comparatif 2023-2024
Recevoir des services de santé et services sociaux adéquats (art 5)	17	31	48	43
Être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (art 4)	14	9	23	19
Être traité avec courtoisie, équité et compréhension (art 3)	6	16	22	11
Accès, rectification et confidentialité du dossier (art 17 à 28)	9	3	12	12
Recevoir des soins en cas d'urgence (art 7)	1	5	6	6
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés	2	2	4	1
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement	-	2	2	2
Être représenté (art 12)	1	-	1	2
Loi concernant les soins de fin de vie	-	1	1	1
Porter plainte (art 34, 44, 45, 53 et 60)	-	-	-	6
Exercer un recours (art 16)	-	-	-	1
Être accompagné et assisté (art 11)	-	-	-	2
Droit à l'hébergement (art 14)	-	-	-	1
Total	50	69	119	107

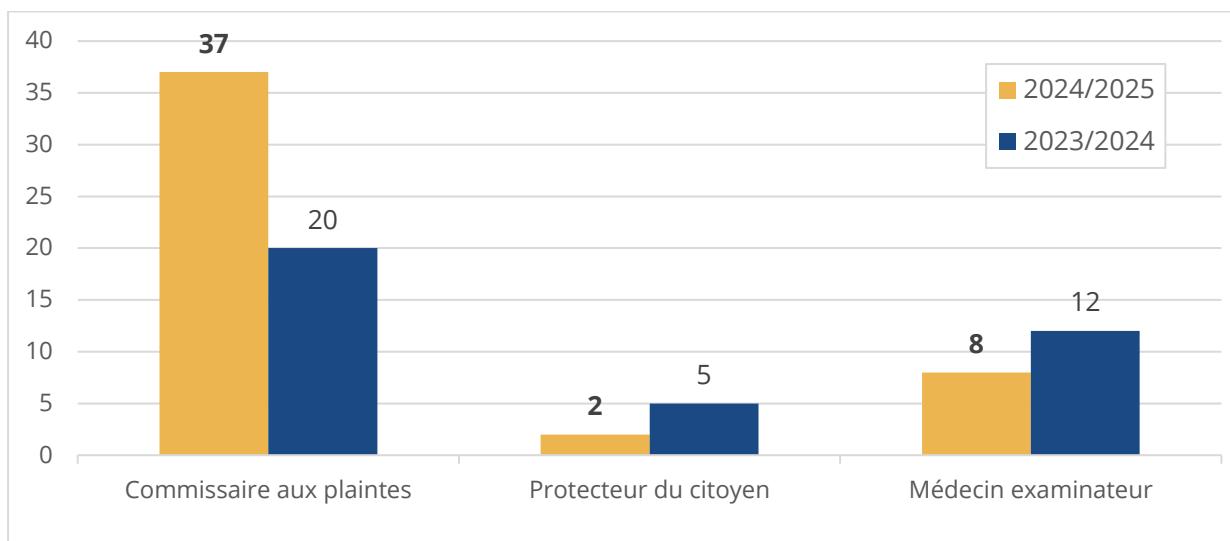
Établissements visés par les démarches d'assistance

Organisme santé et des services sociaux	Soutien-conseil	Plainte	Total 2024-2025	Comparatif 2023-2024
CH — Centre hospitalier	25	29	54	56
CRSSS / CISSS Politiques et programmes	5	4	9	7
CPEJ — Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	2	4	6	-
CHSLD	3	2	5	2
CLSC — Centre local de services communautaires	2	2	4	7
Organismes communautaires	2	1	3	6
GMF et les cliniques médicales	1	1	2	2
RI – Ressources intermédiaires	-	1	1	-
Info-Santé	1	-	1	-
Transport ambulancier	-	-	-	2
Résidence privée pour aînés (RPA) *	-	-	-	7
Total	41	44	85	89

* Les établissements visés peuvent être situés dans la Jamésie ou ailleurs dans la province.

Les recours utilisés dans les démarches

Les démarches de plaintes touchant les services et l'organisation de ceux-ci sont traitées en 1^{re} instance par la Commissaire aux plaintes et en 2^e instance par le Protecteur du Citoyen. Pour les démarches traitant d'un acte médical, elles sont traitées par le Médecin examinateur en 1^{re} instance puis révisées en 2^e instance par le comité de révision.



Volet 4 - Le statut des plaintes reçues en cours d'année

États de la démarche	Nombre
Plaintes en attente de conclusions au 1 ^{er} avril 2024	7
Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2024 et 31 mars 2025	47
• Complétées par l'instance pendant la période	27
• Abandonnées avant le dépôt *	10
• En suspend (<i>pas encore transmise à l'instance qui en fera l'examen</i>)	5
• En attente de conclusions au 31 mars 2025	5

* Motifs d'abandon des plaintes	2024-2025	2023-2024
Sans nouvelle de l'usager	7	5
Réglée avant le dépôt	1	1
Usager décédé	2	1
Total	10	7

Les représailles

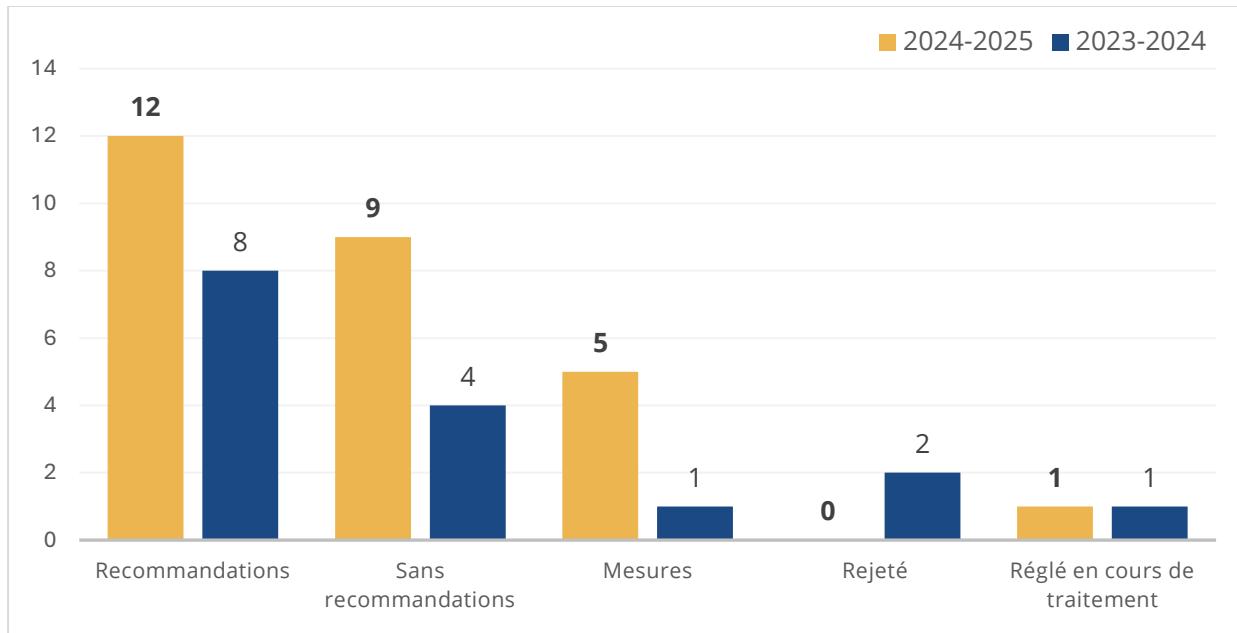
« Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'endroit de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte [...]. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai ».

- Article 731 de la LGSSS -

Malgré la protection qu'accorde depuis plusieurs années 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. Cette crainte est davantage présente au niveau des proches aidants.

Résultats obtenus

Voici les résultats obtenus par les **27 plaintes** traitées au cours de l'année :



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

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

5 présentaient 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.

1 a été réglée en cours de traitement.

Volet 5 - L'évaluation de nos services

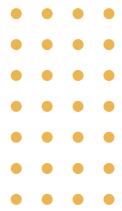
Quatorze sondages ont été envoyés aux personnes ayant amorcé une démarche de plaintes au cours de l'année. De ce nombre sept nous ont été retournés, ce qui porte le taux de réponse à 50%.

	★☆☆☆☆	★★☆☆☆	★★★☆☆	★★★★☆	★★★★★
J'ai été satisfait des services que m'a offerts le CAAP.					100%
Le personnel m'accueillit et soutenu de manière respectueuse.					100%
Le personnel m'a aidé à clarifier la situation et à faire connaître mes attentes.					100%
Le personnel a respecté mes volontés et mes propos dans ma démarche.					100%
Le personnel a fait le suivi de mon dossier avec moi.					100%
Je recommanderais les services du CAAP à mes proches					100%
Échelle d'évaluation :	Pas du tout ★☆☆☆☆	Tout à fait ★★★★★			

Les commentaires de quelques usagers

- « Merci pour tout. Je me suis sentie écouté et soutenue. Rien à dire! »
- « C'est une association qui à la bonne place et empêche le système de santé d'exploiter les patients. Merci encore. »
- « Pour l'instant tout est parfait et très clair lorsque l'information m'a été donnée. »
- « Merci beaucoup pour votre aide dans toute cette démarche. »
- « Merci pour le beau travail que tu as fait. »
- « Je vois que vous avez très bien compris ma plainte et en plus vous écrivez très bien. »

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



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 aînées, vous avez des droits et des obligations. Il est important de les connaître.



Projet RPA

Historique

L'entente confiée par la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, faisait suite aux recommandations du Protecteur du citoyen. La ministre souhaitait que nous poursuivions l'assistance et l'accompagnement des personnes vivant en résidences privées pour aînés (**RPA**) ayant besoin de soutien en lien avec leur bail.

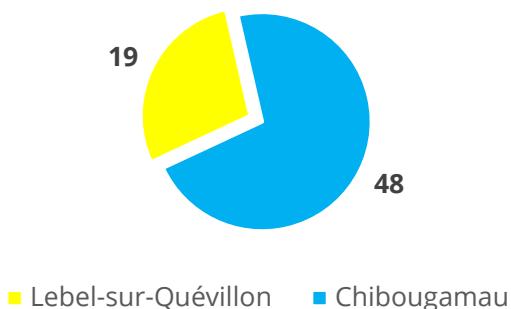
Puisque nous étions déjà présents dans les RPA au niveau du régime d'examen des plaintes, en raison de leur certification, nous avons accepté de collaborer à ce projet.

PORTRAIT DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS DANS LA RÉGION

Âge des résidents habitant en RPA

Statut	2024-2025 2 RPA En conformité 67 portes	2023-2024 2 RPA En conformité 59 portes
Moins de 65 ans	1	1
65 à 74 ans	4	5
75 à 84 ans	25	25
85 ans et plus	41	36
Nb de résidents	71	67

Localisation des unités locatives en RPA



Il est important de mentionner que ces 2 RPA se trouvent à 250 km l'une de l'autre.

LES RESSOURCES HUMAINES

Embauche

L'année 2023-2024 était prometteuse avec l'embauche d'une ressource dédiée aux services offerts aux résidents de RPA. Malheureusement, dès le début de l'année 2024-2025, celle-ci a quitté. Ce qui nous a forcés à réduire les activités prévues.

Formation

Sujets	Organisme formateur
Connaissance technique liée au bail en RPA	
Formation changement apporté par PL31	Tribunal administratif du logement
6 cliniques juridiques	Antoine Morneau-Sénéchal, Avocat Organisé par la FCAAP

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 est de favoriser le partage des connaissances en lien avec le mandat REP (LSSSS) et le projet RPA (MH). Ainsi l'équipe en place à participer et contribuer à 9 rencontres virtuelles de codéveloppement

ACTION DE VISIBILITÉ

Publicité avec partenariat

Une carte d'affaires avec les coordonnées de l'organisme ainsi que les services offerts a été publiée dans:

- Agenda des infirmiers et infirmières CRSSS de la Baie-James;
- Feuilles paroissiaux de Chibougamau 2024-2025;
- Agenda personnel enseignants CSS Baie-James.

Séance d'information

Au cours de l'année 2024-2025, nous avons rencontré les groupes suivants auxquels nous avons offert une séance d'information portant sur les services du CAAP liés au projet RPA.

Une séance d'information intitulée « Droits et obligations du locataire en RPA » a été présentée. Pour favoriser la participation des personnes rencontrées, nous avons choisi de présenter ce thème sous la forme d'un questionnaire Vrai/Faux ainsi qu'un mot croisé.

Nom de l'organisme	Localité	Nombre de personnes
Résidents de la RPA Manoir Providence « Droits et obligations du locataire en RPA »	Chibougamau	15 personnes
Centre de femmes uni-vers-elles « Les services du CAAP RPA »	Matagami	8 personnes
Regroupement de femmes de Valcanton « Les services du CAAP RPA »	Val-Paradis	7 personnes
Groupe privé « Droits et obligations du locataire en RPA »	Chibougamau	4 personnes
Total :		34 personnes

Activité et promotion grand public

Moyen	Localité	Portée
Journal « Le Jamésien » Publicité sur les services liés au bail 10 parutions	Jamésie et environs	9 000 exemplaires par mois
Journal « Le Jamésien » Cahier spécial Journée nationale des aînés	Jamésie et les environs	9 000 exemplaires
Planète Radio 95.3 Publicité sur le projet RPA Diffusée 2 fois par jour /365 jours	Chibougamau, Chapais et les environs	10 000 auditeurs par semaine
Radio Matagami Publicité sur le projet RPA Diffusé 1 fois par jour/ 365 jours	Matagami et les environs	1 000 auditeurs par semaine
Calendrier 2024 et vœux des fêtes Distribution aux organisations partenaires offrant des services aux aînés et aux RPA	Jamésie	16 organisations

TYPES DE DEMANDES TOUCHANT LES RPA

Les difficultés qui y sont vécues par les locataires doivent être traitées par deux instances différentes. Selon la difficulté exprimée par le locataire, la demande sera dirigée soit vers le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services **ou** vers le Tribunal administratif du logement.

Comment est déterminée l'instance qui pourra examiner la difficulté vécue par le locataire?

Difficulté vécue par un locataire dans sa RPA

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1

La résidence privée pour aînés doit respecter des normes et conditions mises en place par le gouvernement pour recevoir un **certificat** qui lui permettra d'héberger des aînés.

Tribunal administratif du logement

2

La résidence privée pour aînés est un établissement privé qui loue des appartements.

Les aînés et la résidence s'entendent au moyen d'un **bail** sur les conditions de location.

Certification

Les principaux objectifs entourant la certification sont d'assurer aux personnes qui résident dans une RPA :

- Sécurité physique
- Sécurité financière
- Sécurité des soins et services dispensés par le personnel
- Qualité de l'offre de services
- Qualité du milieu de vie

Bail

Le bail est un contrat.

C'est dans le bail qu'est indiqué à quoi la RPA et l'aîné se sont entendu ainsi que sur sa durée.

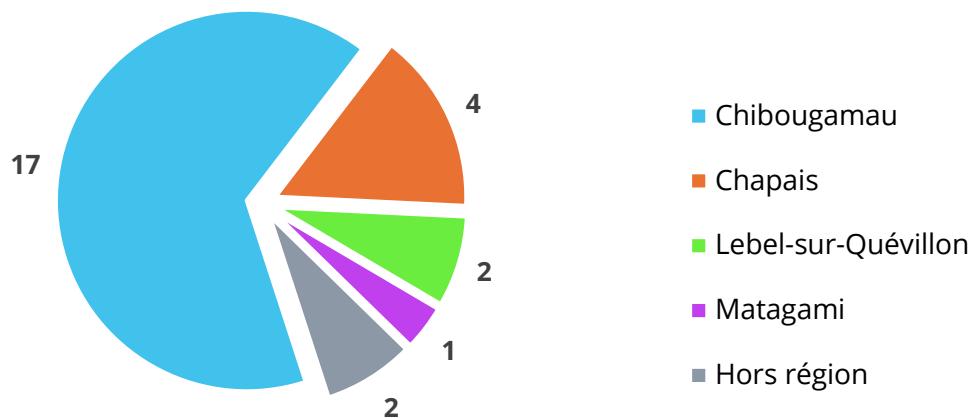
En cas de difficultés touchant le bail, c'est dans ce document que l'on retrouvera à quoi les deux parties s'étaient engagées.

Données sur les services offerts en 2024-2025

Portrait de la clientèle

Rôle	2024-2025	2023-2024
Locataire Est la personne qui a demandé nos services pour elle-même	7	10
Représentant Est la personne autorisée par le locataire à agir en son nom	4	4
Tiers Est toute autre personne demandant nos services pour un proche	15	8
Total	26	22

Provenance de la clientèle



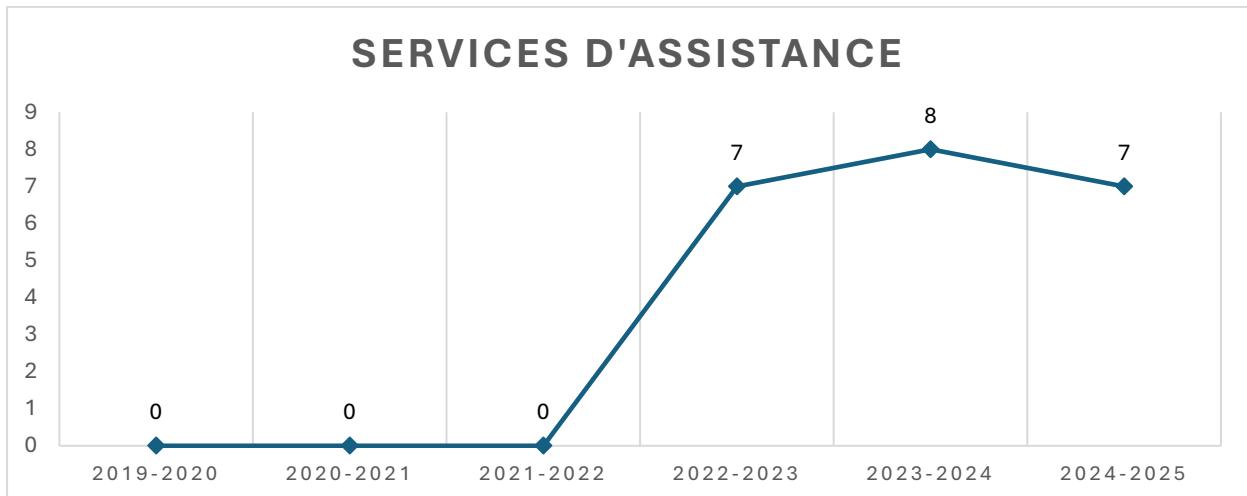
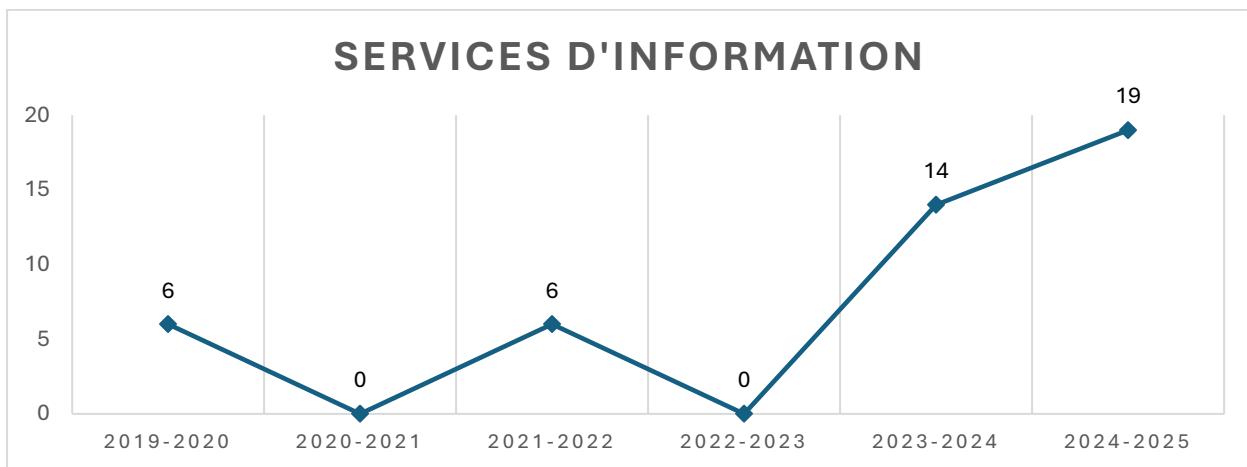
Source de référence	2024-2025	2023-2024
Promotion du CAAP	10	3
Milieu naturel	7	15
Professionnel du réseau	5	0
Déjà utilisé nos services	4	4
Total	26	22

Âge	2024-2025	2023-2024
18 à 34 ans	3	1
35 à 54 ans	8	6
55 à 69 ans	7	7
70 à 84 ans	4	7
85 ans et +	4	1
Total	26	22

Les services rendus (volet information, assistance et accompagnement)

Type de services offerts	2024-2025	2023-2024
Information C'est un renseignement transmis à la personne afin de répondre à son questionnement.	19	14
Assistance C'est une demande de service qui nécessite une action ainsi qu'un suivi dans le temps.	7	8
Total	26	22

Comparatifs des demandes de services sur 5 ans



Motifs des demandes

Les demandes d'informations, ainsi que les demandes d'assistance peuvent comporter plus d'un motif. Voici une description des motifs que l'on retrouve cette année :

Coût du loyer/ coût des services

Toutes demandes concernant le coût du loyer, ou les coûts des services présents à l'annexe 6 du bail.

Renouvellement de bail

Demandes touchant les démarches qui entourent l'avis annuel de renouvellement de bail et de modification au bail.

Résiliation

Demande concernant la volonté du locataire de mettre fin au bail alors qu'il est en vigueur ainsi que les démarches qui y sont liées.

Règlements internes

Demande concernant les règlements de la résidence privée pour aînés.

Avis de modification au bail

Demande concernant la révision des services à la suite d'un changement de l'état de santé du locataire.

Motifs des demandes (Information et assistance)		
	2024-2025	2023-2024
Services du CAAP	19	12
Résiliation	4	0
Coût des services	2	4
Avis de modification au bail	1	1
Coût du loyer	1	0
Renouvellement	1	3
Règlements internes	0	7
Total	28	27

Notre virage numérique

Depuis plusieurs années on entend parler de virage numérique. Mais qu'est-ce que cela change pour une organisation de prendre ce virage? Pour plusieurs, c'est de créer des visuels qui pourront être vus par tous sur Internet. Par exemple, créer du contenu à afficher sur les réseaux sociaux ou créer un site Internet.

En avril 2024 nous avons suivi une formation « Stratégie numérique » organisée par l'ARBJ. Nous avons opté pour cette démarche qui visait à simplifier les processus de travail, analyser nos besoins et cerner les points à améliorer. En ciblant les processus les plus lourds, en simplifiant, documentant et alliant les outils numériques pour automatiser certaines parties. Ce virage nous permettra de nous concentrer sur des tâches importantes autant pour les employés que pour les usagers qui utilisent nos services.

Bilan de santé

Avant de plonger dans la mise en œuvre de ce virage, un bilan de santé de notre situation en matière de gouvernance de l'information a été réalisé. Nous avons identifié nos points forts et les zones d'amélioration nécessaires.

Vu l'importance de protéger les données sous notre responsabilité, il était important pour nous de pouvoir bâtir sur une fondation solide et sécuritaire qui respecte les lois et règlements entourant la gestion de l'information.

Optimisation de la gestion documentaire dans un environnement numérique

Notre plan d'action pour entamer le virage débute avec la mise à jour de certains outils. Nous avions déjà des outils guidant le traitement de l'information papier sous notre responsabilité, maintenant il faut adapter ces outils afin qu'ils encadrent aussi les documents numériques.

Certaines politiques et procédures verront le jour pour encadrer l'utilisation, la conservation et la destruction des documents, peu importe leur format (papier ou numérique).

Intelligence artificielle

Dans notre démarche, nous avons intégré certains outils technologiques pour soutenir nos activités administratives, notamment la rédaction de documents internes comme le présent rapport.

Éthique

Il est important de préciser que ces outils, dont l'intelligence artificielle conversationnelle (Microsoft Copilot), ne sont utilisés qu'à des fins de soutien rédactionnel ou organisationnel.

En aucun temps ces outils ne sont utilisés dans le cadre de l'intervention auprès des usagers ni pour traiter ou analyser des informations personnelles. Nous demeurons pleinement engagés à respecter la confidentialité, la sécurité des données et les principes éthiques qui guident notre organisation.

Appui à la rédaction et à la réflexion stratégique

Dans le cadre de la préparation du présent rapport d'activités, nous avons eu recours à un outil d'intelligence artificielle conversationnel afin de soutenir la rédaction de certains contenus, clarifier des concepts clés et structurer nos idées. Cet outil a été utilisé comme ressource complémentaire, permettant de :

- Reformuler des définitions de manière accessible pour nos membres;
- Mettre en mots des enjeux complexes vécus sur le terrain;
- Structurer des messages clés en lien avec notre mission et notre engagement;
- Gagner du temps dans la rédaction tout en maintenant un haut de niveau de qualité.

L'utilisation de cet outil s'est faite dans une logique de co-construction, où les propositions générées ont été vérifiées, adaptées et validées ensuite par l'équipe. Cela nous a aidés à renforcer la clarté et la cohérence de notre message.

Mot de la direction

Vous venez de survoler avec nous le travail accompli au cours de l'année 2024-2025. Quelle année !

La réduction des effectifs qui est passée de 4 à 2 employées ; les difficultés de recrutement ; l'adoption de la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux ; les modifications apportées au régime d'examen des plaintes ; le développement d'outils de dotation du personnel ; le virage numérique enclenché ont tous été des défis coriaces. Nous avons fait face à ces défis avec résilience, solidarité et persévérance.

Nous entrevoyons l'avenir de l'organisme avec optimisme et détermination. Après tout, nous avons des partenaires régionaux qui comprennent les particularités du Nord-du-Québec et qui ont, chacun à leur manière, démontré que la force d'une équipe ne réside pas uniquement dans sa taille, mais dans une volonté commune et une vision partagée.

Je tiens à remercier particulièrement Mme Marilyn Bérubé, qui est avec nous depuis 19 ans et dont la capacité à trouver des solutions face aux défis de tous genres est remarquable. Sa persévérance, son dévouement et son approche proactive sont une source d'inspiration précieuse.

J'en profite également pour souhaiter la bienvenue à Mme Vanessa Tremblay, qui s'est jointe à l'équipe à la mi-mars. Ses rires et ses qualités nous laissent entrevoir une contribution significative dans nos projets.

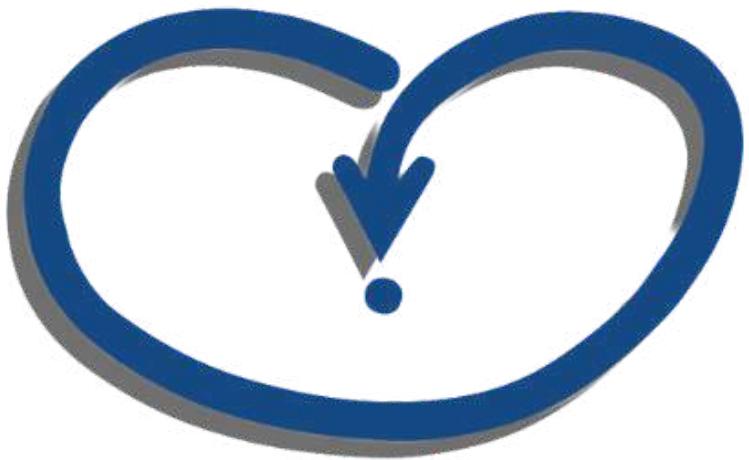
Enfin, je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration pour leur engagement indéfectible. Vous avez relevé de nombreux défis au cours des dernières années et dans un contexte souvent difficile.

À chaque décision, vous avez démontré votre volonté d'unir vos forces aux nôtres pour le bien de l'organisme. Le soutien d'une équipe est inestimable, et je vous en suis profondément reconnaissante.

L'avenir du CAAP - Nord-du-Québec (Jamésie) est prometteur. Nous y croyons et nous continuerons à travailler à sa pérennité et à son développement. À chacun de nos membres et à la population de la Jamésie, je souhaite un bel été.

Sylvie Ouellet

Directrice générale



COORDONNÉES



(418) 748-4670

Sans frais : 1 800 272-4670



Courriel

info@caapjamesie.com



Site web

www.caapjamesie.com



552, 3e rue, Bureau 201, C.P. 626

Chibougamau (Québec) G8P 2Y8