



CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
aux plaintes

NORD-DU-QUÉBEC
(JAMÉSIE)

Rapport d'activités

2017-2018

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Mesdames et Messieurs bonsoir,

Il me fait grandement plaisir de vous accueillir à la 24^e assemblée générale annuelle du Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes – Nord-du-Québec (Jamésie). Dans quelques instants, nous vous présenterons notre rapport d'activités pour l'année 2017-2018.

Votre CAAP possède une équipe d'administrateurs enthousiastes qui orientent leur prise de décision en fonction d'assurer un service de qualité à l'utilisateur. Nous désirons être accessibles à toute personne qui pourrait et voudrait bénéficier du service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. C'est dans cette optique que nous faisons beaucoup d'efforts afin d'augmenter la visibilité du CAAP ainsi que la compréhension de son rôle.

Au cours de la dernière année, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 6 reprises afin de tenir :

- 5 réunions régulières;
- 1 assemblée générale annuelle;
- 2 comités ont aussi été actifs (ressources humaines et vérificateur interne) en plus de plusieurs rencontres entre la présidence et la direction.

Un merci tout spécial aux administrateurs bénévoles qui donnent plusieurs heures de leur précieux temps afin d'assurer un bon déploiement de notre mandat pour que chacun/chacune puisse, au terme de sa démarche, faire une différence dans l'amélioration des soins et des services offerts dans le système de la santé et des services sociaux de notre belle région. Merci de contribuer au bon fonctionnement du CAAP et de croire en son importance pour les citoyens de la Jamésie.

Les principes directeurs qui guident les actions du CAAP sont le respect des personnes, de leur autonomie et de leur compétence, la confidentialité, la gratuité, l'accessibilité et la qualité des services offerts. Grâce au professionnalisme de Sylvie et son équipe qui ont à cœur le bien-être de l'utilisateur, nous sommes à même d'atteindre ces objectifs et d'offrir des services de qualité!

Depuis le dépôt du rapport du « Portrait CAAP » de M. Innot Mush' Ayuma qui a été une source d'informations très riche en ce qui a trait, entre autres, à la façon de rejoindre les gens des divers secteurs de la région, nous avons pu adapter notre approche pour chacune des municipalités et localités de la région en s'inspirant des préférences manifestées. Vous avez peut-être entendu nos messages radios ou bien vu nos publications sur Facebook!? Nous souhaitons ainsi favoriser le contact avec tous afin d'être encore plus présents et disponibles pour de belles collaborations avec les citoyens et partenaires tant au régional qu'au local.

Cette année nous avons aussi rencontré la directrice ainsi que la présidente de la Fédération des CAAP (FCAAP). Suite à ces échanges, nous sommes heureux d'annoncer que nous avons décidé de rejoindre la FCAAP. Nous sommes convaincus que cette association sera bénéfique pour tous. C'est avec enthousiasme et intérêt que nous entreprenons ce nouveau partenariat.

Pour l'année 2018-2019, les membres du conseil d'administration et les employés s'engagent à maintenir et développer le lien régional tout en poursuivant leurs efforts et la rigueur requise afin d'assister et d'accompagner les usagers lors de leur démarche de plainte. Nous resterons à l'affût des changements qui pourraient survenir et avoir une influence sur le CAAP et ses services ainsi que les différents besoins exprimés par la population par rapport à la meilleure façon de la rejoindre et de l'informer (avec, encore cette année, une attention particulière pour la clientèle des 18 à 35 ans).

Je vous souhaite une excellente soirée en notre compagnie et vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre organisation!

La présidente du conseil d'administration,

Kim Marion

2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

2.1 Les coordonnées / L'accessibilité aux locaux



CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie)

552, 3^e Rue, bureau 201, C.P. 626

Chibougamau (Québec) G8P 2Y8

Téléphone : 418 748-4670

Sans frais : 1 866 272-4670

Ou : 1 877 767-2227

Télécopieur : 418 748-2845

Courriel : info@caapndqj.ca

Site Internet : www.caapjamesie.com



caapjamesie

Heures d'ouverture :

Lundi au vendredi

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

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

2.2 Historique

En adoptant la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) et en modifiant diverses dispositions législatives (L.R.Q., c.S.-42), le gouvernement du Québec venait appuyer davantage le droit des usagers d'être respectés dans le réseau.

Afin de soutenir cette volonté gouvernementale, différentes mesures de promotion et de protection des droits ont été prévues par la Loi. La mise sur pied des organismes d'assistance et d'accompagnement dans chacune des régions du Québec est une de ces mesures.

En décembre 1993, l'**Association Régionale d'Acheminement des Plaintes du Nord-du-Québec (L'ARAP)** recevait ses lettres patentes.

En mars 1994, la ministre de la Santé et des Services sociaux accordait le mandat d'assister et d'accompagner les usagers de la Jamésie. La maison d'hébergement l'Aquarelle de Chibougamau parrainait l'organisme et mettait une partie de ses installations à notre disposition.

En février 1999, l'organisme modifiait son appellation pour **Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes – Nord-du-Québec (CAAP – Nord-du-Québec)**.

En juin 2000, les règlements généraux étaient modifiés à la demande de l'Aquarelle afin de favoriser l'autonomie du CAAP – Nord-du-Québec.

En octobre 2001, l'organisme déménageait dans de nouveaux locaux.

En juin 2004, une nouvelle modification du nom de l'organisme était faite afin d'être plus représentative du territoire desservi: « **Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes – Nord-du-Québec (Jamésie)** ».

3. NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

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

Le **CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie)** est composé d'un conseil d'administration dont les membres sont élus démocratiquement lors de l'assemblée générale annuelle. Il est constitué de cinq personnes utilisatrices des soins et services de santé et de services sociaux provenant ou représentant un des cinq secteurs de la région. Les mandats sont de deux ans et sont renouvelables. Les postes sont en élection en alternance afin de garantir la continuité et la stabilité de l'organisation.

Les rôles et responsabilités du conseil d'administration consistent à assurer la bonne gestion de l'organisme, des affaires touchant l'organisme et à assumer les fonctions réservées par la loi aux administrateurs. Ils s'assurent que la qualité, l'accessibilité et la gratuité des services soient offertes à tous les usagers de la région.

Ils jouent également un rôle de promotion de l'organisme et de ses buts auprès de la population jamésienne. Leur apport permet que les services offerts aux usagers tiennent compte des besoins particuliers (isolement, peur des représailles, ainsi que la dépendance de l'établissement à l'endroit duquel ils entendent déposer une plainte).

Ces administrateurs s'engagent bénévolement envers l'organisme et offrent leurs connaissances professionnelles et personnelles. Ils sont des maillons essentiels de l'organisme.

De plus, afin d'assurer la transparence dans la gestion de l'organisme, un processus de vérification interne est en place. Le conseil d'administration veille également à ce que la vérification externe soit conforme aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et aux exigences de la reddition de compte demandée par notre bailleur de fonds, le MSSS.

Note importante : Dans le but de protéger la confidentialité des démarches entreprise par les usagers, les membres du Conseil d'administration n'ont pas accès aux dossiers des usagers, ni aux informations qu'ils contiennent.

3.2 Composition, fonction et représentation du conseil d'administration

Nom de l'administrateur	Poste	Représentation
Madame Kim Marion Depuis janvier 2015	Présidente	Usagère Radisson
Monsieur Sylvain Desjardins Depuis juin 2012	Vice-président	Usager Villebois, Val-Paradis, Beaucanton et Matagami
Monsieur Jean-François Girard Depuis mai 2008	Trésorier et vérificateur interne	Usager Lebel-sur-Quévillon
Monsieur Innot Mush'Ayuma Depuis Juin 2016	Secrétaire	Usager Chibougamau
Monsieur Mario Thériault (Janvier 2003 à juin 2017)	Administrateur	Usager Chibougamau
Madame Marie-Josée Dupont Depuis octobre 2017	Administratrice	Usagère Chapais

Note : Les membres du conseil d'administration ne représentent aucune organisation ni aucun secteur d'activités.

3.3 Les réunions du conseil d'administration

Au cours de l'année 2017-2018, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 6 reprises soit :

Date	Type de rencontre	Date	Type de rencontre
8 juin 2017	Réunion régulière	8 juin 2017	Assemblée générale annuelle
30 août 2017	Réunion régulière	3 octobre 2017	Réunion régulière
5 décembre 2017	Réunion régulière	27 février 2017	Réunion régulière

Plusieurs consultations se sont tenues par courrier électronique et les membres du conseil d'administration se sont impliqués dans 2 comités. Le comité **ressources humaines** et le comité **vérificateur interne** sont des comités permanents.

3.4 L'assemblée générale annuelle 2017

L'assemblée générale annuelle (AGA) de l'organisme s'est tenue le 8 juin 2017, 8 personnes étaient présentes. Notre rapport d'activités a été transmis à différents partenaires. Il a été rendu disponible sur notre site Internet et publicisé via notre page Facebook.

3.5 Les membres de l'organisme

Toute personne qui réside dans la région de la Jamésie et qui le désire peut participer à l'assemblée générale annuelle, apporter ses commentaires, prendre connaissance de l'information réservée aux membres et participer au processus d'élection des membres du conseil d'administration.

3.6 Les ressources humaines

Postes permanents :

Sylvie Ouellet, directrice (depuis 1998);

Marilyn Bérubé, agente administrative et d'information (depuis 2006);

Mélissa Otis, agente de soutien aux usagers (depuis 2013.) ;

Poste temporaire :

Lise Bergeron, agente administrative et d'information (d'octobre 2016 à juin 2017).

3.7 Les politiques internes de l'organisme

Plusieurs politiques sont en application 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 de temps à autre afin de répondre aux besoins.

4. L'ASSISTANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT

4.1 Le mandat

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

Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des services d'un établissement ou d'une agence d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de l'agence concernés.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur. »

 Article 76.6 LSSSS

4.2 Les fonctions

« Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers [Protecteur du citoyen] et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits. »

 Article 76.7 LSSSS

4.3 Les principes directeurs

La raison d'être du service d'assistance et d'accompagnement est sans conteste la personne qui recourt à ses services. Aussi, afin de lui assurer le respect dans le cheminement qu'elle entreprend en formulant une plainte, le ministre a défini les orientations des organismes d'assistance et d'accompagnement selon des principes directeurs précis. Ce sont ces mêmes principes directeurs qui, encore aujourd'hui, guident nos actions auprès des usagers qui utilisent nos services.

Ces principes directeurs sont :

Le respect des personnes, de leur autonomie, de leur compétence. Une grande ouverture à l'endroit de l'utilisateur, l'accessibilité, la qualité des services et la gratuité des services. Le respect du mandat et l'assurance de la confidentialité.

4.4 Les lois concernant l'examen d'une plainte en santé et services sociaux

- La loi sur les services de santé et les services sociaux;
- La loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

4.5 Protection contre les représailles

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

 Article 73 LSSSS

4.6 Les champs d'intervention

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

- Établissements du réseau de la santé et des services sociaux ;
- Entreprises de services ambulanciers ;
- Résidences privées d'hébergement pour personnes âgées ;
- Ressources intermédiaires ou ressources de type familial ;
- Organismes communautaires en santé et services sociaux ;
- Résidences privées d'hébergement (jeu pathologique et toxicomanie) ;
- Tout autre organisme, société ou personne auxquels un établissement recourt par entente.

La liste complète de nos champs d'intervention se trouve sur notre site Internet sous l'onglet « Plaintes ».

5. NOS ACTIVITÉS

La promotion de nos services assure à la population jamésienne l'information qui lui permet de se prévaloir des droits reconnus par la LSSSS. Les déplacements et la collaboration avec les organisations de la région nous permettent d'entretenir une proximité avec la population de l'ensemble du territoire Jamésien.

5.1 Visibilité

Sujets	Destinataires
Cartes promotionnelles	Répertoires professionnels (Agenda des policiers, infirmiers, enseignants, revue « Au devoir » des policiers, annuaires téléphoniques pages régulières et pages jaunes)
Tableau magnétique affichant nos services	Clients épicerie IGA Chibougamau et Chapais(5 000 copies)
Calendriers 2018 et cartes de vœux *	À tous nos partenaires et organismes du milieu (200)
Souhaits Fêtes / journal Le Jamésien	Distribué gratuitement dans tous les foyers de la Jamésie (9 000 foyers)
Souhaits Fêtes / Planète Radio 93.5	Population de Chapais, Chibougamau et environs (61 diffusions)
Souhaits Fêtes / Radio CHEF FM	Population de Matagami et environs (100 diffusions)

**Nous sommes fiers d'encourager une entreprise ayant fait le choix de favoriser l'intégration à l'emploi à des personnes handicapées.*

5.2 Promotion dans les médias

Médias	Sujets
Journal La Sentinelle	Informations sur nos services / hebdomadaire
Journal Le Jamésien	Informations sur nos services / mensuel
Journal La sentinelle	Dépôt du rapport d'activités / Chronique
CHEF FM	Dépôt du rapport d'activités / Entrevue
Journal La Sentinelle	Visite de la Protectrice du citoyen / publicité
Journal Le Jamésien	Visite de la Protectrice du citoyen / publicité
Planète Radio 93,5	Entrevue : <ul style="list-style-type: none"> • Services du CAAP • Visite de la Protectrice du citoyen (invitation à la population)
CHEF FM	Entrevue : <ul style="list-style-type: none"> • Services du CAAP • Visite de la Protectrice du citoyen (invitation à la population)

5.3 Promotion des services en collaboration avec les organismes de la région

Nom de l'organisme	Secteur	Personnes rejointes
Femmes d'actions, femmes de résultats	Villebois	8 RE
Maison des jeunes décentralisés VVB	VVB	1 RE
Le Regroupement de femmes de Valcanton « Les services offerts par le CAAP »	Val-Paradis	3 RE 9 SI
Comité de développement social	Villebois	1 RE
Carrefour communautaire	Val Paradis	2 RE
Localité de Villebois	Villebois	1 RE
Localité de Valcanton	Beaucanton	4 RE
Centre de Femmes Unis-vers-Elle « Les services offerts par le CAAP »	Matagami	14 SI
Maison des jeunes	Matagami	1 RE
Partenaires à part égale	Matagami	1 RE
Maison des jeunes	Lebel-sur-Quévillon	2 RE
Réseau hommes Québec	Lebel-sur-Quévillon	1 RE

Partenaires à part égale « Les services offerts par le CAAP »	Lebel-sur-Quévillon	2 RE 9 SI
Pavillon de la rose « Café causerie / Les services offerts par le CAAP »	Lebel-sur-Quévillon	2 RE 15 SI
Ville de Lebel	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Le Mirador des Marmots « Les services offerts par le CAAP »	Chibougamau	1 SI

Total : RE (30)= rencontre avec les directions et intervenants des organismes
SI (48)= séance d'information offerte aux membres des organismes

5.4 Partenariat

Nous avons collaboré avec différentes organisations afin de publiciser notre carte professionnelle comprenant nos coordonnées et nos services à la population.

Les partenaires	Les moyens	Durée du partenariat
Centres de santé de la Baie-James	Lecteur électronique/salles d'attente des différents centres	En continu
Paroisse de Chibougamau	Bulletin paroissial	Hebdomadaire 1 an
Restaurants de Chibougamau	Campagne Tel-aide (prévention du suicide)	50 000 napperons
Restaurant le Borée Chibougamau	Napperons affichant divers services à la communauté	50 000 napperons
Corporation Le Zéphir	Affiche parcours du minigolf	3 ans
Transport Adapté Chapais- Chibougamau-Baie-James	Affiches sur autobus	1 an
Le Mirador des Marmots	Promotion du CAAP dans les activités et communication à leurs membres	1 an

5.5 Réseaux de distribution

De plus, l'ensemble des centres de santé et de services sociaux, des organismes communautaires en santé et services sociaux ainsi que des organismes d'aide de la Jamésie nous permettent de bénéficier d'un réseau de distribution de très grande importance. En retour, nous collaborons avec ces organisations en distribuant leurs dépliants auprès des personnes qui font appel à nos services. Ces échanges sont profitables pour nos organisations, mais particulièrement aux usagers que nous voulons desservir.

5.6 Projets spéciaux

5.6.1 Campagne sur les droits

Nous avons distribué notre dépliant portant sur les droits des usagers dans chacun des foyers de la Jamésie. Cette promotion a été mise sur pied suite aux commentaires exprimés par les usagers de notre région qui depuis plusieurs années indiquent qu'ils ne connaissent pas leurs droits et qu'il leur était par conséquent difficile de demander à ce qu'ils soient respectés. Le même constat a également été souligné par le Commissaire à la santé et au bien-être dans son rapport 2012-2013. **Ce sont ainsi 6 553 dépliantes qui ont été distribués.** Le dépliant est également disponible dans la section « Documentation » de notre site Internet.

5.6.2 Visite de la Protectrice du Citoyen

Nous avons collaboré avec l'équipe de la Protectrice du citoyen, Mme Marie Rinfret, afin de lui permettre de s'adresser aux groupes ainsi qu'à la population jamésienne et présenter la mission et les services du Protecteur du citoyen. Plus de 26 organisations ont répondu à l'invitation et près d'une soixantaine de personnes étaient présentes. Nous désirons remercier l'APPA d'avoir collaboré au projet en accueillant Mme Rinfret et d'avoir facilité sa rencontre avec les résidents. (voir photos page 12)

Le lendemain matin avait lieu un déjeuner qui a permis des échanges enrichissants entre l'équipe du CAAP et la Protectrice du citoyen qui pour l'occasion était accompagnée de Mme Margaret Normand, directrice – Direction de l'accueil et de la recevabilité.

5.6.3 Projet « Portrait CAAP »

Les informations recueillies lors de la réalisation de ce projet, nous ont permis d'optimiser nos actions afin qu'elles répondent aux besoins de la population, des organisations et de mieux faire connaître nos services.

5.6.4 Colloque aînés – Le point en santé

Nous avons participé au colloque organisé par Le Point en Santé dont le thème était « Pour le mieux-être des aînés qui se tenait à Drummondville en mars dernier.

5.6.5 Salon des aînés et des proches aidants d'aînés Nord du Québec – 2^e édition

Nous avons participé au Salon des aînés et des proches aidants d'aînés du Nord-du-Québec qui s'est tenue en mars dernier dans 5 municipalités et localités de la Jamésie. Nous avons rencontré et échangé avec plusieurs centaines de visiteurs sur les services offerts par le CAAP. (voir photos page 13)

5.7 Médias sociaux

Cette année nous avons porté une attention particulière à prendre des photographies avant ou lors des événements auxquels nous participions et par la suite les publier sur Facebook. Eh oui ! Le CAAP va à la rencontre et s'intéresse aux gens des différents secteurs de la région.

Nous avons été surpris par l'engouement provoqué par certaines de nos publications. Ce que nous avons noté c'est l'importance pour les gens de se reconnaître et de reconnaître leur milieu auquel ils sont très attachés.

En voici deux exemples :

Visite de la Protectrice du Citoyen à Chibougamau

L'ensemble des publications entourant cette visite a été vu 1 512 fois, a eu 74 interactions (j'aime, commentaire ou partage) pour un total de 697 personnes atteintes!



L'Association des Personnes en Perte d'Autonomie « Le Jardin des aînés » a offert à Mme Marie Rinfret le dîner en compagnie des résidents.



Avant le début de sa conférence, Mme Rinfret a pris le temps d'aller à la rencontre des gens présents.



Mme la Protectrice du citoyen lors de son allocution.



L'équipe du CAAP – Nord du Québec (Jamésie) en compagnie de la Protectrice du citoyen.

Salon des aînés et des proches aidants d'aînés Nord du Québec – 2^e édition

Cet événement s'est échelonné sur 5 jours, à chaque jour nous avons publié une photo de l'endroit où avait lieu l'événement. C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons suivi les réactions. Les publications entourant cette semaine d'activités ont été vu 3 872 fois, ont eu 218 interactions (j'aime, commentaire ou partage) pour un total de 2 343 personnes atteintes!



Val Paradis (VVB)



Matagami



Lebel-sur-Quévillon



Chapais



Chibougamau



Les employées du CAAP – Nord du Québec (Jamésie)

Nous nous sommes aussi associés à différentes campagnes de sensibilisation sur notre page Facebook dont :

- La 15^e journée mondiale de la prévention du suicide ;
- La semaine de visibilité des organismes communautaires en santé et services sociaux ;
- La journée #BellCause ;
- La semaine nationale de prévention du suicide ;
- Différentes activités de mobilisation des organismes communautaires pour le réinvestissement financier massif dans les services publics.

6. ACTIVITÉS DE CONCERTATION

La concertation effectuée avec les différents partenaires permet de connaître et d'exprimer les difficultés rencontrées par les usagers dans leur milieu. La collaboration avec les organismes ne comprend pas le partage d'informations confidentielles relatives à des usagers ou à des démarches de plaintes effectuées par un usager.

Dates	Activités	Organismes
Mai 2017	Levée du drapeau LGBT	Travailleur de proximité
Juin 2017	Semaine québécoise des personnes handicapées 2017. Pose d'affiches de sensibilisation.	Office des personnes handicapées
Juin 2017	Journée mondiale lutte contre la maltraitance envers les aînés. Port du ruban mauve et pose de l'affiche de sensibilisation.	CRSSS de la Baie-James
Octobre 2017	Rendez-vous santé mieux-être/ 25 ^e Anniversaire de la Corporation	Corporation le Zéphir Chibougamau-Chapais
Novembre 2017	Journée « Porte ouverte »	AFEAS / Chibougamau
Mars 2018	Souper-conférence / Journée internationale des femmes 2018	Centre de Femmes Les Elles du Nord
Mars 2018	Séance publique du conseil d'administration	CRSSS de la Baie-James
D'avril 2017 à mars 2018	7 rencontres des directeurs 9 rencontres du comité de mobilisation et d'actions communes	Regroupement des organismes communautaires de Chibougamau « ROCC »
D'avril 2017 à mars 2018	5 rencontres du Comité prévention du suicide	CRSSS de la Baie James

6.1 Collaboration avec le milieu politique

Nous collaborons avec nos partenaires politiques des bureaux du député provincial d'Ungava, M. Jean Boucher et celui du député fédéral d'Abitibi – Baie-James – Nunavik – Eeyou, M. Roméo Saganash.

Nous avons rencontré le député provincial M. Jean Boucher dans le cadre du Projet de loi 115. L'objectif était de le sensibiliser à l'importance pour une personne voulant signaler de la maltraitance envers une personne vulnérable d'être assistée et accompagnée dans sa démarche.

6.2 Collaboration avec les CAAP

Nous collaborons avec d'autres CAAP lorsque les sujets touchent le mandat d'assistance et d'accompagnement. Nous collaborons également avec la Table de concertation des CAAP et la FCAAP. En janvier 2018, nous avons rencontré la présidente et la directrice générale de la FCAAP.

Autres collaborations

Regroupement loisir et sport du Québec / Centre québécois de services aux associations (RLSQ/CQSA);

Regroupement des intervenants de services à la communauté (RISAC) ;

Interface de mise à jour des données d'entreprise du Québec (IMAJEQ) ;

Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ);

Regroupement des cuisines collectives du Québec (RCCQ);

Centre d'entrepreneurship nordique ;

TVA Nouvelles

Demande d'information en vue de la préparation d'un reportage portant sur le régime d'examen des plaintes et le rôle des CAAP.

6.3 Nous sommes membres de :

- La Table de concertation des CAAP (TCAAP) jusqu'au 31 mars 2018;
- La Chambre de commerce de Chibougamau ;
- Fédération des CAAP (FCAAP) depuis le 1^{er} avril 2018.

7. IMPLICATION CITOYENNE

Activités de mobilisation

Die in / 29 mai 2017

Nous avons participé au « die-in » en collaboration avec les organismes communautaires de Chibougamau. Par la suite, un représentant des organismes a rencontré le député d'Ungava, M. Jean Boucher afin de lui faire part des revendications des organismes communautaires.

Semaine de visibilité des organismes communautaires / 22 au 28 octobre 2017

Pour souligner la semaine de sensibilisation, les organismes communautaires de Chibougamau se sont mobilisés afin de produire et distribuer sur Facebook une chanson ainsi qu'une vidéo d'un rap sur la mission de chaque organisme. Ce vidéo a été partagé sur les pages Facebook de tous les organismes ainsi que sur celle de RQ-ACA et qui a compilé plus de 1 300 vues.

Journée d'action régionale de l'ACA / 7 février 2018

Les organismes communautaires de Chibougamau ont remis des paniers illustrant l'impact pour les usagers et le réseau de la santé d'une journée sans eux. Ces paniers ont été remis aux différentes instances, entre autre Mme Nathalie Boisvert PDG du CRSSS de la Baie James ainsi que M. Jean Boucher Député d'Ungava. L'objectif était de les sensibiliser au sous-financement ainsi que de l'impact de celui-ci pour les usagers et le milieu.

Opération courriel rouge / 19 février 2018

Avec l'approche du dépôt du budget provincial, l'opération voulait rappeler que les organismes communautaires attendent toujours un rehaussement de 475 millions de leur financement. Nous avons envoyé un courriel à notre député d'Ungava, M. Jean Boucher ainsi qu'au ministre des Finances M. Carlos Leitao.



« Die-in – 29 mai 2017 »



« Journée d'action régionale de l'ACA – 7 février 2018 »

8. ACTIVITÉS DE FORMATION

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

Sujet	Participants	Lieux
Secourisme en milieu de travail	Mélissa Otis	Chibougamau
Rédigez bien, rédigez vite	Mélissa Otis Lise Bergeron	Chibougamau
Faites rayonner votre entreprise	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélissa Otis	Chibougamau
L'humain derrière le leader	Sylvie Ouellet	Chibougamau
Sentinelle/ Prévention du suicide	Mélissa Otis	Chibougamau
Information sur la mise sur pieds d'une CDC	Sylvie Ouellet	Chibougamau
Travail et vie personnelle, où sont les limites ? Colloque ressources humaines	Sylvie Ouellet	Saguenay
Loi 115 – Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélissa Otis	Formation interne
Facebook – Lignes directrices d'utilisation	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélissa Otis	Formation interne
Réunions d'équipe, étude de cas, analyse et orientation des demandes d'assistance et d'accompagnement	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélissa Otis	En continu



Services offerts 2017-2018

9. SERVICES OFFERTS

9.1 Identification des appelants

Leur rôle

	2017/2018	2016/2017	2015/2016
Usager	70	100	70
Représentant	4	5	4
Assistant	8	2	6

Sexe

	2017/2018	2016/2017
Femme	48	77
Homme	34	30

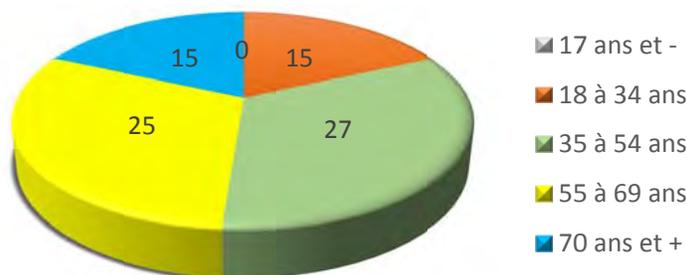
Définition des termes :

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

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

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

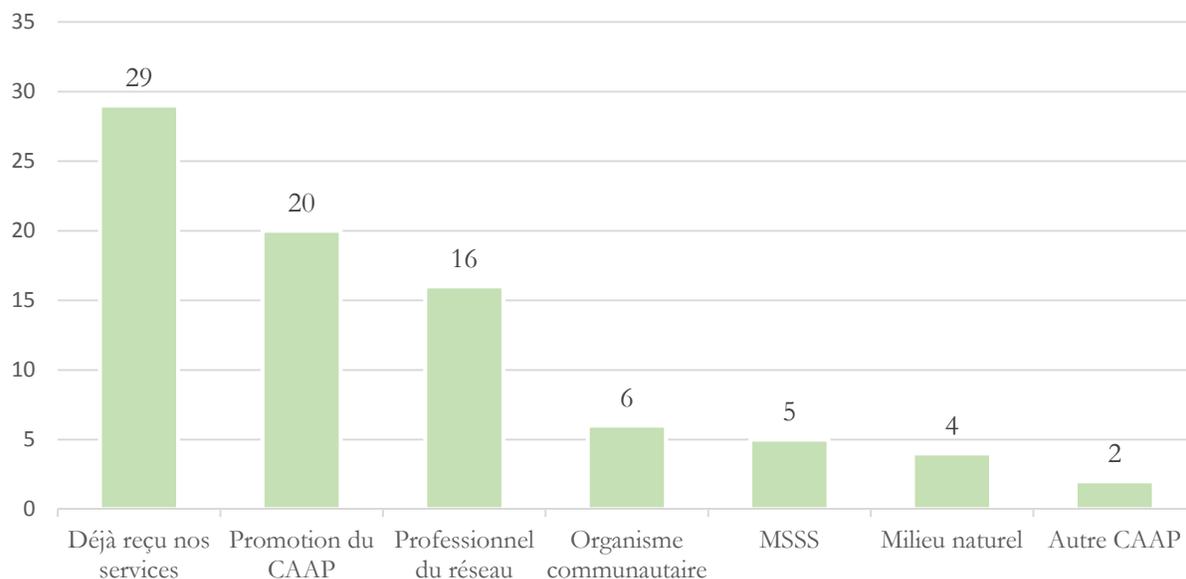
Âge des appelants



Leur provenance

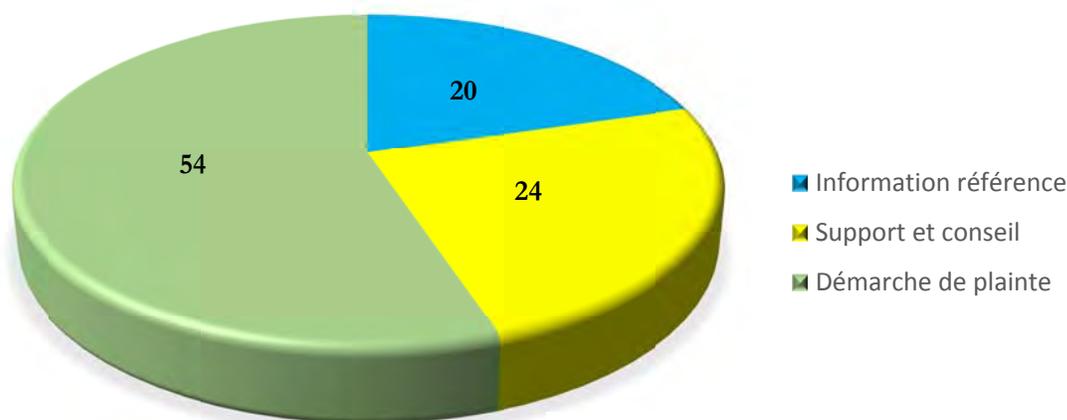
	2017/2018	2016/2017	2015/2016
Chibougamau	48	58	46
Lebel-sur-Quévillon	11	13	12
Chapais	8	17	9
Matagami	6	8	3
Extérieur	4	2	3
Réserve autochtone	3	5	4
Communauté Inuit	2	-	-
Radisson	-	2	2
Villebois-Val Paradis – Beaucanton	-	2	1

Sources de référence



	2017/2018	2016/2017	2015/2016
A déjà reçu nos services	29	12	9
Promotion du CAAP	20	37	32
Professionnel du réseau	16	27	10
Organisme communautaire	6	18	8
MSSS	5	0	0
Milieu naturel	4	12	20
Autre CAAP	2	0	0
Commissaire aux plaintes	-	1	-
Député	-	-	1

9.2 Les services rendus



	2017/2018	2016/2017
Information et référence	20	22
Support et conseil	24	66
Démarche de plainte	54	104

Information et référence (20)

C'est toute information donnée à un usager sur nos services, le régime d'examen des plaintes ou la référence d'une personne vers une ressource ou organisation pouvant répondre à sa demande.

Support – Conseil (24)

C'est toute action posée en soutien à l'utilisateur afin de lui permettre d'accéder aux différents programmes et services offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux ou organismes en lien avec le réseau de la santé et des services sociaux.

Ex : Ordres professionnels, RAMQ, demande et recherches de services, CAI, signalement, etc.

Démarche de plainte (54)

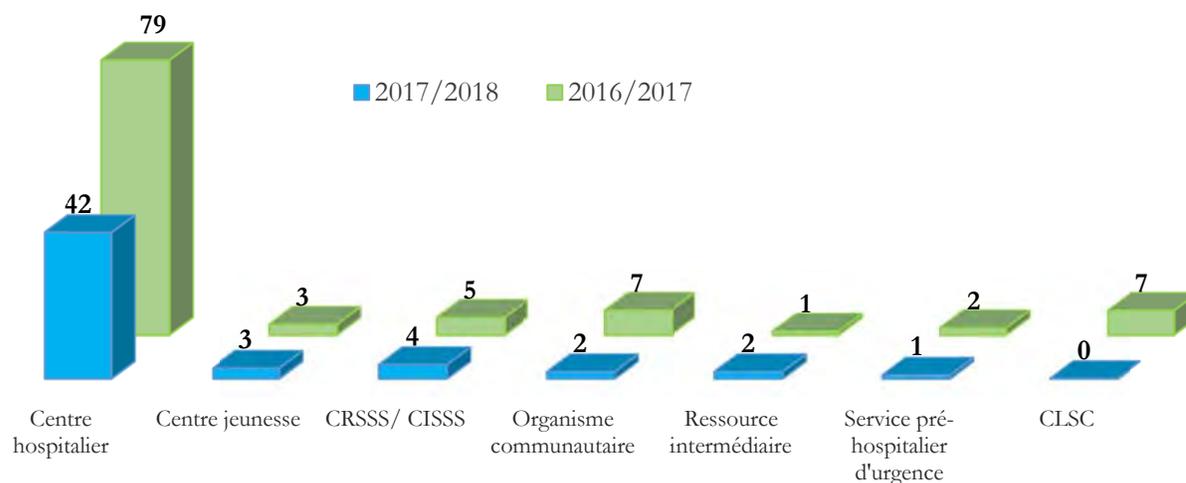
Il s'agit du service d'assistance et d'accompagnement tel que le prévoit le mandat confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux et inscrit dans la LSSSS.

9.3 Les objets de plainte

CONCERNANT UN ÉTABLISSEMENT	2017/2018	2016/2017	2015/2016
Accessibilité et continuité des services	23	29	8
Relations interpersonnelles	16	37	16
Aspects cliniques et professionnels	12	44	31
Environnement et organisation matérielle	8	11	7
Aspect financier	7	13	13
Confidentialité	5	1	2
Droit à l'information	3	6	4
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	3	3	1
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	2	1	1
Abus	2	-	-
Droit de participer aux décisions	-	7	2
Sécurité et protection	-	1	3

CONCERNANT UN MÉDECIN	2017/2018	2016/2017	2015/2016
Aspects cliniques et professionnels	5	24	10
Relations interpersonnelles	2	12	4
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	1	-	-
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	1	-	-
Droit à l'information	1	3	1
Confidentialité	1	-	-
Droit de participer aux décisions	-	3	1
Accessibilité et continuité des services	-	3	-

9.4 Les organismes visés au cours des 2 dernières années



9.5 Le recours utilisé

	2017/2018	2016/2017
Plainte concernant un établissement		
Commissaire aux plaintes	46	65
Protecteur du citoyen (2 ^e instance)	2	5
Plainte concernant un médecin, dentiste et pharmacien		
Médecin examinateur	6	29
Comité de révision (2 ^e instance)	-	5
Conseil des médecins dentistes et pharmaciens (CMDP)	-	-

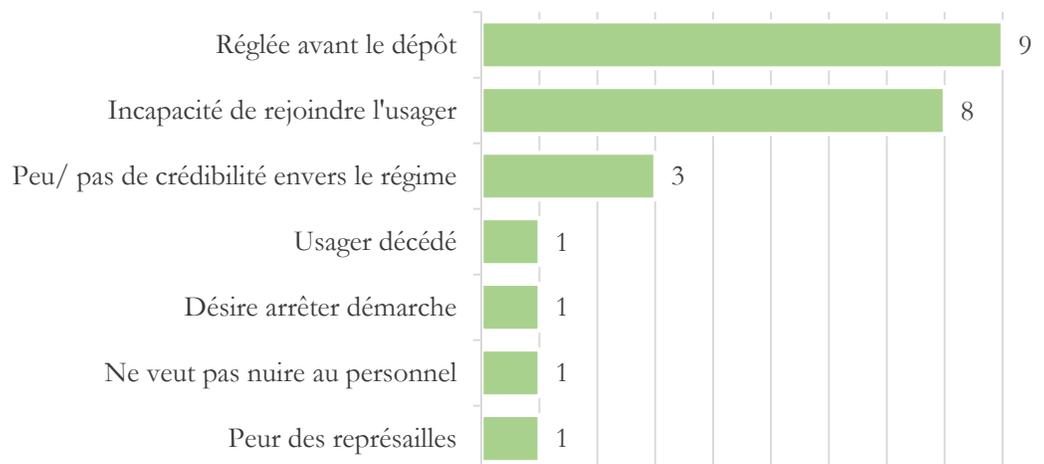
9.6 Le statut des plaintes reçues en cours d'année

Plaintes en attente de conclusions au 1 ^{er} avril 2017	4
Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018	54
- Plaintes abandonnées avant dépôt formel	23
- Plaintes ayant reçu des conclusions par l'instance	23
- Plaintes abandonnées en cours de traitement	1
- Plaintes en voie de traitement au 31 mars 2018	5
- Plaintes en suspens	2

9.7 Les représailles

L'article 73 de la LSSSS prévoit l'interdiction de représailles ainsi qu'une intervention immédiate dans le cas où des représailles seraient exercées contre un usager qui porte plainte. Cependant, le fait d'habiter une petite municipalité isolée rend la personne dépendante des services offerts dans son milieu. Plusieurs personnes craignent les effets néfastes que pourrait engendrer pour elles ou pour leurs proches le dépôt d'une plainte.

9.8 Les motifs d'abandon des plaintes



	2017/2018	2016/2017
Réglée avant le dépôt	9	6
Incapacité de rejoindre l'utilisateur	8	6
Peu ou pas de crédibilité envers le régime	3	5
Peur des représailles	1	7
Usager décédé	1	-
Désir arrêter démarche	1	-
Ne veut pas nuire au personnel	1	-
État de santé de l'utilisateur	-	1

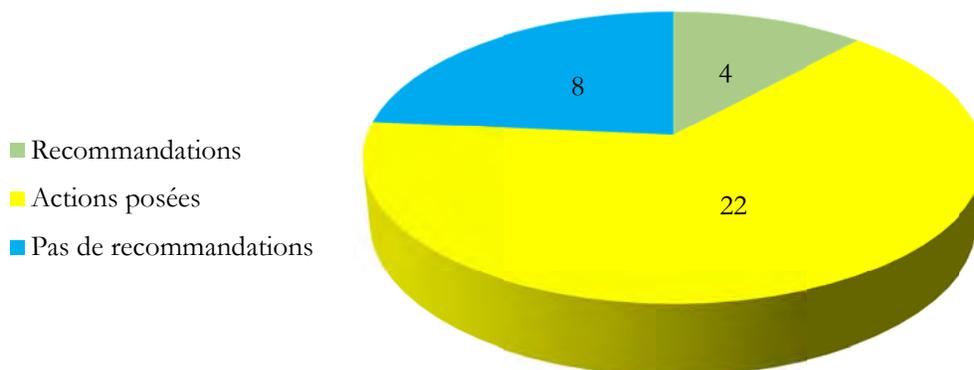
9.9 Lieu des rencontres

	2017/2018	2016/2017
Conférence téléphonique	32	-
Au CAAP	20	98
Au point de service	2	6
À domicile	1	10

- Lorsque la personne est incapable de se déplacer en raison des limites causées par un handicap physique, son état de santé ou de jeunes enfants, nous nous déplaçons à leur domicile ;
- Lors de nos déplacements régionaux, nous rencontrons les usagers dans les locaux que nous louons ou qui nous sont prêtés dans les différentes municipalités ou localités. C'est ce que nous appelons nos points de services.

9.10 Résultats obtenus

Pour les 23 plaintes traitées au cours de l'année 2017-2018, les conclusions contenaient :



Recommandations (4)

Suite à l'examen de la plainte, une recommandation a été émise à l'établissement, qui devait s'y conformer et faire un suivi à l'instance ayant traité la plainte (Commissaire aux plaintes ou PDC).

Actions posées (22)

En cours de traitement de la plainte, l'organisation visée lorsqu'elle était informée des difficultés rencontrées par un usager avait posée des actions afin de corriger la situation.

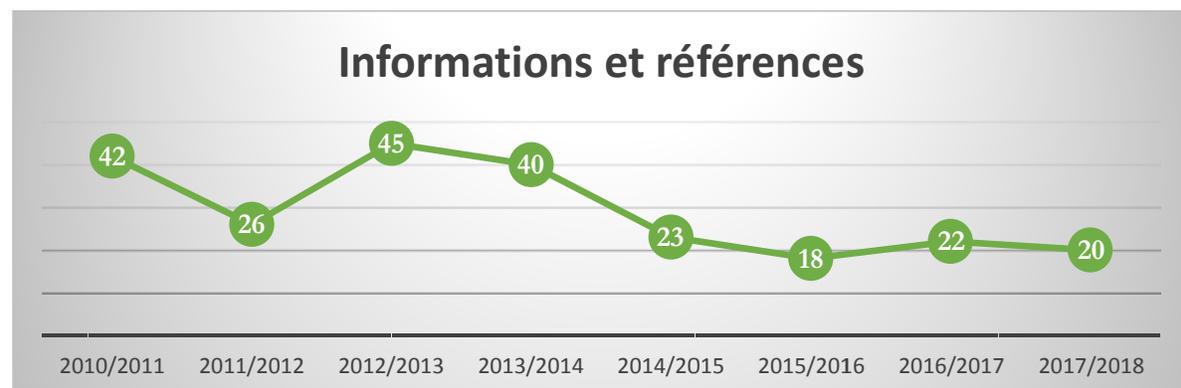
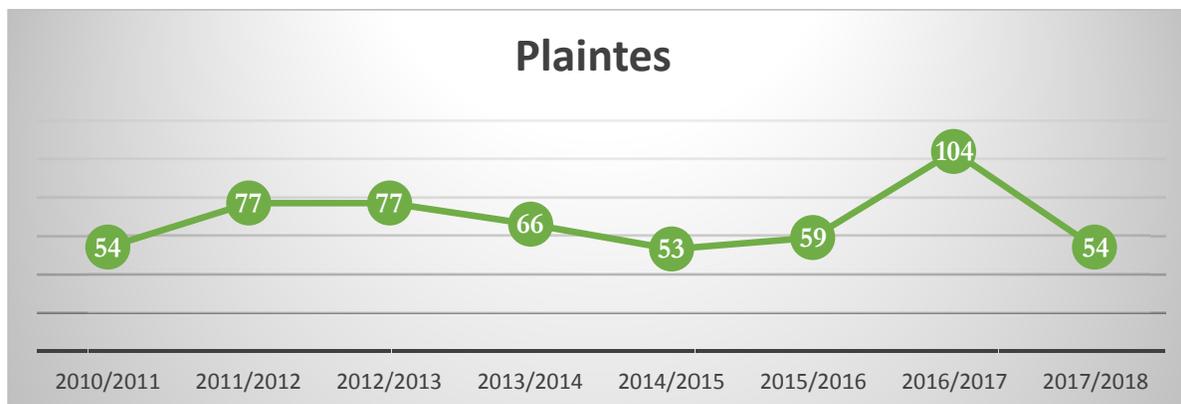
Pas de recommandation (8)

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

Les démarches de plaintes sont un moyen de contribuer à l'amélioration des soins et des services offerts aux usagers de la Jamésie.

Alors oui, ça vaut la peine de porter plainte et oui, faire connaître les difficultés rencontrées peut faire changer les choses.

9.11 Comparatif des services offerts au cours des 8 dernières années



9.12 L'évaluation de nos services (L'auto-évaluation)

Dans le but d'évaluer nos services, un sondage est acheminé à chaque usager ayant utilisé nos services pour déposer une plainte au cours de l'année 2017-2018. Ce sondage vise à connaître leur degré de satisfaction envers nos services et recevoir leurs suggestions pour les améliorer.

Afin d'assurer l'anonymat à chacun des répondants, les sondages sont acheminés par blocs. Toutefois, cette méthode apporte d'autres difficultés, qui nous amèneront à revoir la forme de notre sondage.

Commentaires et suggestions exprimés dans le sondage (2017-2018)

- *« Aucun, Merci pour le bon service ! Continuez votre travail remarquable ! »*
- *« Aucune suggestion, tout est complet, je suis d'accord ! »*
- *« Les gens ne savent pas sur quoi vous pouvez les aider. Merci car pour moi ça été parfait. »*
- *« Le service fût excellent ! Merci ! »*
- *« Durant toute la période de mes démarches, les services étaient très très bon, alors pour moi, je vois que y'a rien à améliorer. J'ai très apprécié les services. Bonne continuité »*
- *« Sans vous, j'aurais abandonné. Merci »*
- *« Le service offert par le CAAP est professionnel et je me suis sentie accompagnée tout au long du processus. Merci. Mais je me demande si la personne visée par une plainte prend au sérieux notre plainte ».*

10. MOT DE LA DIRECTION

Pour la 24^e fois, nous vous avons présenté un résumé des activités qui se sont déroulées au cours de la dernière année.

La visite de la Protectrice du citoyen à Chibougamau a été un événement important qui a permis des échanges constructifs. Nous avons, par la même occasion, fait une mise à jour de nos connaissances sur les services offerts par la Protectrice du citoyen ce qui nous a permis de partager cette information à la population que nous rencontrons par la suite.

Le Salon des aînés a également été une belle occasion pour rencontrer les gens de la région (les aînés, les proches aidants, leur famille et ami). Nous avons eu le plaisir de rencontrer les dirigeants et les organismes locaux et régionaux et avons été agréablement surpris par les commentaires soulignant que la présence régulière du CAAP dans leur communauté était appréciée et contribuait au sentiment de confiance de la population à l'endroit du CAAP.

Ces rencontres nous ont permis de mieux saisir les difficultés que les usagers rencontrent. Elles peuvent être très différentes d'un endroit à l'autre. Nous avons constaté entre autres, que pour plusieurs proches aidants, c'est souvent rendu à bout de force, qu'ils apprennent qu'ils pourraient obtenir des services pour les soutenir.

Je tiens à remercier tous les organismes qui nous ont accueillis et ont permis à leurs membres d'être informés sur leurs droits, les services offerts par le CAAP et le régime d'examen des plaintes. Nous avons apprécié les échanges ainsi que les suggestions que vous et vos membres nous avez faites. Je remercie tous les usagers qui nous ont fait confiance et qui ont partagé leurs difficultés.

Vous me permettrez de souligner l'importance des membres du conseil d'administration qui offrent gracieusement de leur temps et mettent leurs connaissances au service du CAAP. Ils soulignent ainsi l'importance des usagers qui font appel à nos services, de même que celle de tous ceux qui ne savent pas encore ce que le CAAP peut faire pour eux. Je les remercie de leur implication et de leur dévouement.

Je veux souligner les efforts que les membres de mon équipe mettent à s'ajuster aux besoins exprimés par les usagers. Elles sont les premières à constater que les changements constants apportés au réseau de la santé et des services sociaux demandent également des ajustements dans notre offre des services.

Marilyn et Mélissa, plusieurs projets trottent encore dans ma tête et plusieurs défis nous attendent au cours de la prochaine année... Votre dynamisme, votre rigueur et votre désir d'aller toujours plus loin afin de parfaire vos connaissances et compétences seront sollicités. J'ai confiance que tous ensemble nous saurons faire preuve de motivation, de passion et de mobilisation afin de poursuivre le déploiement du CAAP.

Depuis 25 ans, le CAAP a démontré non seulement son dynamisme, mais son profond attachement et son implication dans la région. Les responsabilités qui nous ont été confiées par le ministre de la Santé et des Services sociaux demandent de notre part de viser l'excellence, et ce, au bénéfice de toutes les Jamésiennes et tous les Jamésiens.

À vous tous, je souhaite un très bel été et des vacances bien méritées.

La directrice,

Sylvie Ouellet

Table des matières

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	3
2.1 Les coordonnées / L'accessibilité aux locaux	3
2.2 Historique	3
3. NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	4
3.1 Les membres du conseil d'administration – leurs rôles :.....	4
3.2 Composition, fonction et représentation du conseil d'administration.....	5
3.3 Les réunions du conseil d'administration	5
3.4 L'assemblée générale annuelle 2017	5
3.5 Les membres de l'organisme.....	6
3.6 Les ressources humaines.....	6
3.7 Les politiques internes de l'organisme.....	6
4. L'ASSISTANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT	6
4.1 Le mandat	6
4.2 Les fonctions	7
4.3 Les principes directeurs.....	7
4.4 Les lois concernant l'examen d'une plainte en santé et services sociaux.....	7
4.5 Protection contre les représailles.....	7
4.6 Les champs d'intervention.....	8
5. NOS ACTIVITÉS	8
5.1 Visibilité.....	8
5.2 Promotion dans les médias	9
5.3 Promotion des services en collaboration avec les organismes de la région.....	9
5.4 Partenariat.....	10
5.5 Réseaux de distribution	10
5.6 Projets spéciaux.....	11
5.6.1 Campagne sur les droits	11
5.6.2 Visite de la Protectrice du Citoyen.....	11
5.6.3 Projet « Portrait CAAP »	11
5.6.4 Colloque aînés – Le point en santé.....	11
5.6.5 Salon des aînés et des proches aidants d'aînés Nord du Québec – 2 ^e édition.....	11

5.7	Médias sociaux	12
6.	ACTIVITÉS DE CONCERTATION	14
6.1	Collaboration avec le milieu politique	14
6.2	Collaboration avec les CAAP	15
6.3	Nous sommes membres de :	15
7.	IMPLICATION CITOYENNE	16
	Activités de mobilisation	16
8.	ACTIVITÉS DE FORMATION	17
9.	SERVICES OFFERTS	19
9.1	Identification des appelants.....	19
9.2	Les services rendus.....	21
9.3	Les objets de plainte	22
9.4	Les organismes visés au cours des 2 dernières années.....	22
9.5	Le recours utilisé.....	23
9.6	Le statut des plaintes reçues en cours d'année.....	23
9.7	Les représailles	23
9.8	Les motifs d'abandon des plaintes	24
9.9	Lieu des rencontres	24
9.10	Résultats obtenus.....	25
9.11	Comparatif des services offerts au cours des 8 dernières années	26
9.12	L'évaluation de nos services (L'auto-évaluation).....	27
10.	MOT DE LA DIRECTION	28