

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2018 - 2019

Santé et services sociaux

*CAAP Nord-du-Québec
(Jamésie)*

25 ans d'existence !

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Jamésie/Nord-du-Québec

Table des matières

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	5
2.1 Les coordonnées / L'accessibilité aux locaux.....	5
2.2 Historique	5
3. NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	6
3.1 Les membres du conseil d'administration – leurs rôles :	6
3.2 Composition, fonction et représentation du conseil d'administration.....	7
3.3 Les réunions du conseil d'administration.....	7
3.4 L'assemblée générale annuelle 2018.....	7
3.5 Les membres de l'organisme.....	8
3.6 Les ressources humaines	8
3.7 Les politiques internes de l'organisme	8
4. L'ASSISTANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT	9
4.1 Le mandat	9
4.2 Les fonctions	9
4.3 Les principes directeurs	9
4.4 Les lois concernant l'examen d'une plainte en santé et services sociaux	10
4.5 Les champs d'intervention	10
5. NOS ACTIVITÉS	10
5.1 Visibilité.....	11
5.2 Promotion dans les médias	11
5.3 Promotion en collaboration avec les organismes de la région.....	12
5.4 Réseaux de distribution	13
5.5 Projets spéciaux.....	13
5.5.1 Projet « Portrait CAAP 2016 ».....	13
5.5.2 Campagne publicitaire dans les stations de radio.....	13
5.5.3 Campagne sur les droits.....	13
5.5.4 Campagne régionale de sensibilisation à la confidentialité	14
5.5.5 Changement de logo.....	15
5.6 Promotion sur le web	16

6. ACTIVITÉS DE CONCERTATION	17
6.1 Collaboration avec le milieu politique	17
6.2 Activité de mobilisation / Implication citoyenne	18
6.3 Nous sommes membres de :	20
7. FCAAP	20
8. ACTIVITÉS DE FORMATION	21
9. SERVICES OFFERTS	23
9.1 Identification des appelants	23
9.2 Les services rendus	25
9.3 Les objets de plainte	26
9.4 Les organismes visés au cours des 2 dernières années	26
9.5 Le recours utilisé	28
9.6 Le statut des plaintes reçues en cours d’année	28
9.7 Les représailles	28
9.8 Les motifs d’abandon des plaintes	29
9.9 Lieux des rencontres	29
9.10 Résultats obtenus	30
9.11 Comparatif des services offerts au cours des 8 dernières années	31
9.12 L’évaluation de nos services (L’auto-évaluation)	32
10. MOT DE LA DIRECTION	33

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Mesdames et Messieurs bonsoir,

Il me fait grandement plaisir de vous accueillir à la 25e assemblée générale annuelle du Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes – Nord-du-Québec (Jamésie) (oui oui! 25 ans déjà de bons services pour notre CAAP!) Dans quelques instants, nous vous présenterons notre rapport d'activités pour l'année 2018-2019. Cette année, encore une fois, le CAAP avait comme administrateurs une équipe dynamique et qui orientait toujours ses prises de décisions en fonction d'assurer un service de qualité à l'utilisateur. Nous aimerions que toute personne vivant en Jamésie connaisse les services du CAAP afin de s'en prévaloir le cas échéant. C'est dans cette optique que nous avons encore fait beaucoup d'efforts cette année afin d'augmenter la visibilité du CAAP ainsi que la compréhension de son mandat auprès des citoyens de notre belle et grande région.

Au cours de la dernière année, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises afin de tenir :

- 5 réunions régulières ;
- 1 assemblée générale annuelle ;
- 1 réunion extraordinaire ;
- 2 comités ont aussi été actifs (ressources humaines et vérificateur interne) ;
- En plus de plusieurs rencontres entre la présidence et la direction ainsi que plusieurs consultations tenues par courrier électronique.

Bien que nous ayons du plaisir à nous retrouver lors des réunions, je veux tout de même remercier les administrateurs pour leur participation bénévole! Ils donnent plusieurs heures de leur précieux temps afin de s'assurer d'un bon déploiement de notre mandat dans la région et c'est très apprécié.

Nous tenons à vous rappeler que les principes directeurs qui guident les actions des administrateurs ainsi que des employés 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.

Merci à Sylvie et son équipe, qui, par leur professionnalisme, nous permettent d’atteindre ces objectifs et d’offrir des services de qualité! C’est ainsi qu’ensemble, usagers, membres du conseil d’administration et employées du CAAP, nous pouvons être fiers de contribuer à faire une différence dans l’amélioration des soins et des services offerts dans le système de la santé et des services sociaux de notre région.

Cette année, nous avons rafraîchi notre logo comme nous le verrons un peu plus loin dans notre rapport. Pour l’année 2019-2020, nous ferons un effort pour développer davantage notre présence sur les réseaux sociaux afin d’augmenter notre visibilité. Les membres du conseil d’administration et les employées s’engagent également 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.

Sur ce, 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



Heures d'ouverture :

Lundi au vendredi

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30



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



Téléphone : 418 748-4670
Sans frais : 1 866 272-4670/ 1 877 767-2227
Télécopieur : 418 748-2845



www.caapjamesie.com
info@caapjamesie.com



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

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.



Depuis 1993, le CAAP est en constante évolution

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 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.

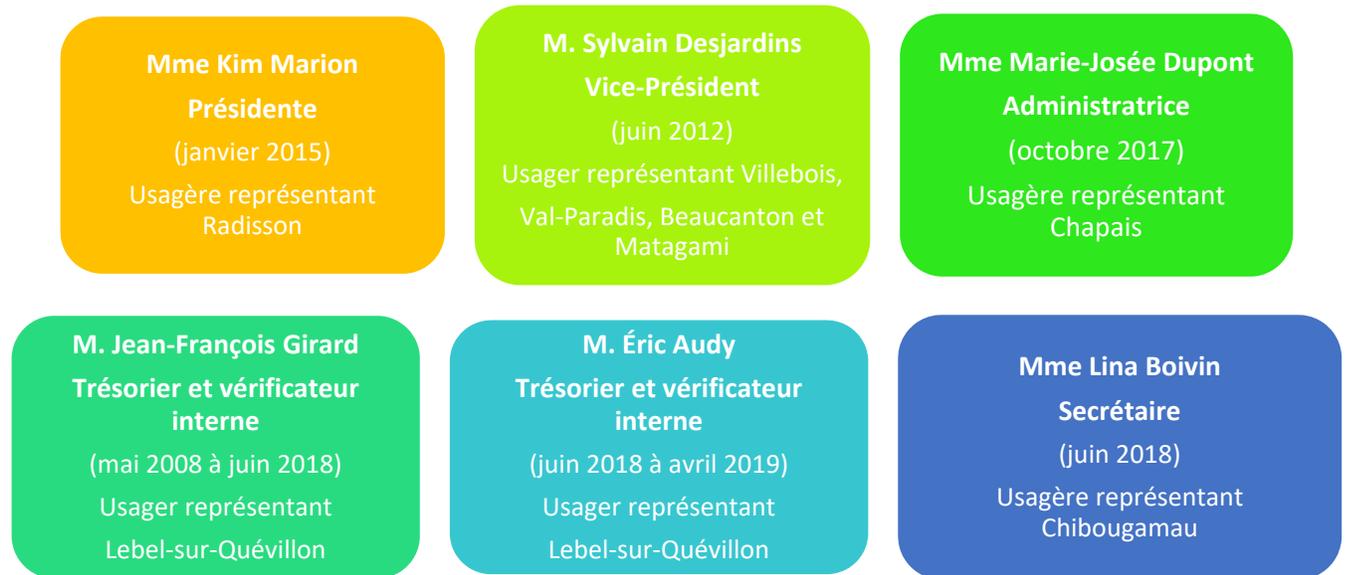
Ils jouent également un rôle de promotion de l'organisme et de ses buts auprès de la population jamésienne. Leur apport permet que les services offerts aux usagers tiennent compte des besoins particuliers (isolement, peur des représailles, ainsi que la dépendance de l'utilisateur envers l'établissement à l'endroit duquel il entend 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 entreprises 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



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

3.3 Les réunions du conseil d'administration

Au cours de l'année 2018-2019, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises soit :

Date	Type de rencontre
4 avril 2018	Réunion régulière
7 juin 2018	Assemblée générale annuelle
13 novembre 2018	Réunion régulière
15 mars 2019	Réunion extraordinaire

Date	Type de rencontre
7 juin 2018	Réunion régulière
19 septembre 2018	Réunion régulière
30 janvier 2019	Réunion régulière

Plusieurs consultations se sont tenues par courrier électronique. Le comité **Ressource humaine** et le comité **Vérificateur interne** sont des comités permanents.

3.4 L'assemblée générale annuelle 2018

L'assemblée générale annuelle (AGA) de l'organisme s'est tenue le 7 juin 2018, 10 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 où il a atteint 104 personnes.

3.5 Les membres de l'organisme

Jusqu'au 31 mars 2019, toute personne qui résidait dans la région de la Jamésie et qui le désirait pouvait participer à l'assemblée générale annuelle, apporter ses commentaires, prendre connaissance de l'information réservée aux membres. Ils pouvaient également participer au processus d'élection des membres du conseil d'administration et y être élus.

De nouveaux règlements généraux ont été adoptés par le conseil d'administration en mars 2019 et définissent plus particulièrement les différentes catégories de membres, leurs pouvoirs et les critères d'éligibilité comme administrateurs. Ils seront présentés lors de l'assemblée générale et extraordinaire.

3.6 Les ressources humaines



3.7 Les politiques internes de l'organisme

Plusieurs politiques sont en vigueur dans l'organisme. Elles sont révisées par le conseil d'administration de temps à autre afin de répondre aux besoins.

La politique de civilité visant à prévenir et contrer le harcèlement psychologique et autre a été adoptée et est entrée en vigueur en janvier 2019.

4. L'ASSISTANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT

4.1 Le mandat

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

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

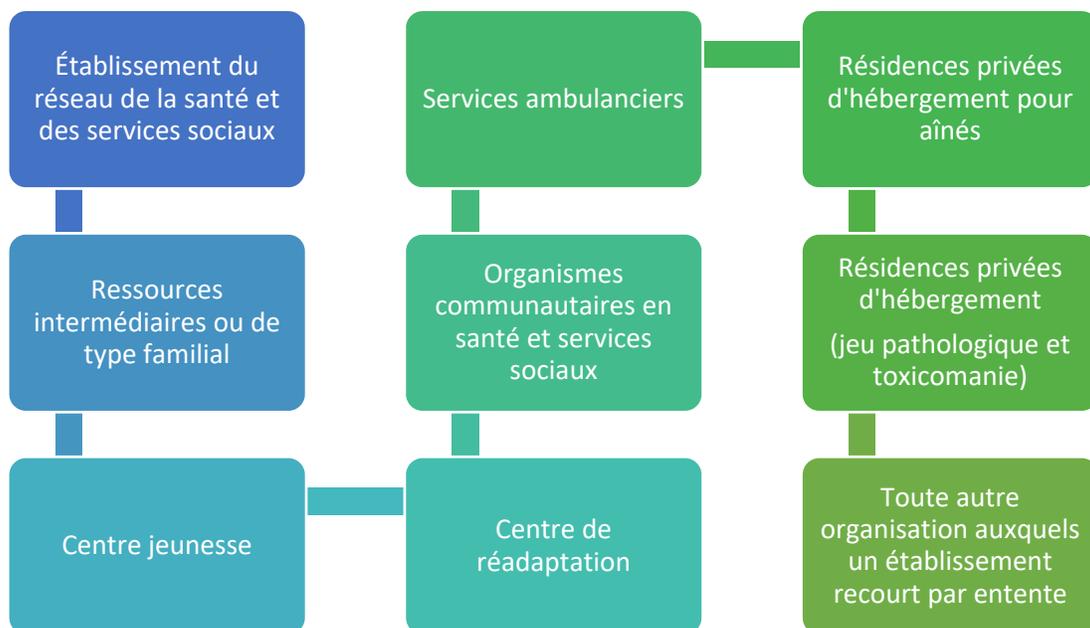
La raison d'être du service d'assistance et d'accompagnement est sans conteste la personne qui recourt à ses services. Les principes directeurs qui, encore aujourd'hui, guident nos actions auprès des usagers qui utilisent nos services sont : Le respect des personnes, de leur autonomie et de leur compétence ; une grande ouverture à l'endroit de l'utilisateur ; l'accessibilité, la qualité et la gratuité de nos services; le respect du mandat et l'assurance de la confidentialité.

4.4 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 Les champs d'intervention

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



5. NOS ACTIVITÉS

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

Les partenaires	Les moyens	Durée
Policières et policiers	Répertoire professionnel	1 an
Infirmières et infirmiers	Répertoire professionnel	1 an
Enseignantes et enseignants	Répertoire professionnel	1 an
Télébec et Pages jaunes	Coordonnés (inscription papier et web)	1 an
Calendriers 2019 *	Envoi de notre calendrier 2019 et carte de souhaits aux professionnels de la santé et organismes de la Jamésie	Ponctuel
Souhaits des Fêtes	Distribution gratuite dans tous les foyers de la Jamésie (9 000) par le journal Le Jamésien	Ponctuel
Paroisse de Chibougamau	Bulletin paroissial hebdomadaire	1 an
Corporation Le Zéphir	Affiche sur leur parcours du minigolf	2 ans
Transport Adapté Chapais-Chibougamau-Baie-James	Affiches sur autobus	1 an
Le Mirador des Marmots	Promotion du CAAP dans toutes les activités et communications faites à leurs membres	1 an

**Nous sommes fiers d'encourager une entreprise ayant fait le choix de favoriser l'intégration en emploi de personnes ayant un handicap.*

Nous remercions le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James qui affiche les services et les coordonnées du CAAP sur un lecteur électronique qui est présent dans les salles d'attente des différents centres de santé de la région.

5.2 Promotion dans les médias

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

5.3 Promotion en collaboration avec les organismes de la région

Nom de l'organisme	Secteur	Personnes rejointes
Partenaires à parts égales	Matagami	1 RE
Centre de Femmes Unis-vers-Elle « Dîner-conférence — Les droits en santé et services sociaux »	Matagami	11 SI
Femmes d'actions, Femmes de résultats	Villebois	2 RE
Le Regroupement de femmes de Valcanton « Le régime d'examen des plaintes »	Val-Paradis	4 SI
TROC-10	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Centre de femmes Ilot d'Espoir « Déjeuner-conférence – Les services offerts par le CAAP »	Lebel-sur-Quévillon	3 RE 30 SI
Maison des jeunes	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Travailleur de proximité	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Réseau Hommes Québec	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Partenaires à parts égales	Lebel-sur-Quévillon	2 RE
Pavillon de la rose	Lebel-sur-Quévillon	2 RE
Comité de prévention du suicide	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Travailleur de proximité	Chapais	1 RE
Centre de formation professionnelle (CFP) – Formation préposés aux bénéficiaires « Les services et le régime d'examen des plaintes »	Chibougamau	6 SI
Corporation le Zéphir Chibougamau-Chapais « Les droits en santé et services sociaux »	Chibougamau	1 RE 7 SI
Les Parcelles de tendresses « Les droits en santé et services sociaux » « Les services offerts par le CAAP »	Chibougamau	54 SI 40 SI

Total : RE (17)= Rencontre avec les directions et intervenants des organismes

SI (152)= Personnes présentes lors des séances d'information offertes aux organismes

5.4 Réseaux de distribution

La collaboration avec les centres de santé et de services sociaux, les organismes communautaires en santé et services sociaux ainsi que les organismes d'aide de la Jamésie nous permet de bénéficier d'un réseau de distribution important. En retour, nous collaborons avec ces organisations en distribuant leurs dépliants auprès des personnes qui font appel à nos services. Ces échanges sont profitables particulièrement aux usagers que nous voulons desservir.

5.5 Projets spéciaux

5.5.1 Projet « Portrait CAAP 2016 »

Les informations recueillies lors de la réalisation de ce projet nous permettent d'optimiser nos actions afin qu'elles répondent aux besoins de la population, des organisations et ainsi, mieux faire connaître nos services à l'intérieur de la Jamésie.

5.5.2 Campagne publicitaire dans les stations de radio

Lors de l'analyse des informations recueillies dans le cadre du projet « Portrait CAAP », il en ressortait que les publicités faites dans les postes de radio locale étaient le meilleur moyen pour les organisations rencontrées de rejoindre leur communauté et leurs membres. Ce qui nous permettait de supposer que la promotion des services du CAAP serait plus efficace si l'on se servait des mêmes canaux de communications. Ainsi, au cours de l'année nous avons eu recours aux radios locales pour faire la promotion de l'organisme.

5.5.3 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 pour donner suite aux commentaires exprimés par les usagers de notre région qui depuis plusieurs années mentionnent qu'ils ne connaissent pas leurs droits et qu'il leur est par conséquent difficile de demander qu'ils soient respectés. Le même constat avait également été souligné par le Commissaire à la santé et au bien-être dans son rapport 2012-2013. **Ce sont ainsi plus de 6 200 dépliants qui ont été distribués dans tous les foyers de la Jamésie.** Le dépliant est également disponible dans la section « Documentation » de notre site Internet.

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

(ART. 76.03)
Le CAAP a pour fonctions, sur demande, d'assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Producteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement.



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



POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS, COMMUNIQUEZ AVEC NOUS.

CAAP

www.caapjamésie.com
info@caapjamésie.com
caapjamésie

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

552, 3e Rue
Bureau 201, c.p. 626
Châteauguay (Québec)
G8P 2Y6



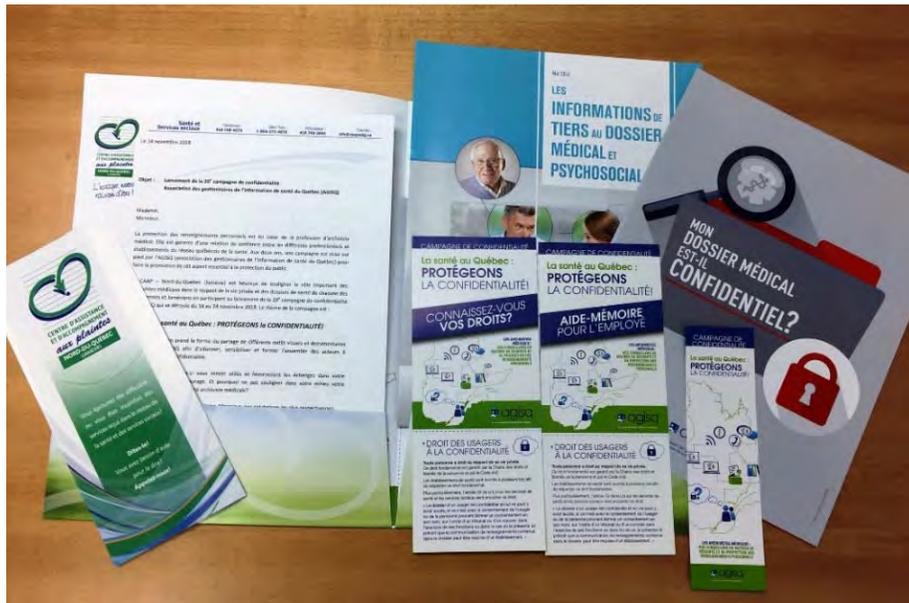
La loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) vous reconnaît des droits en tant qu'utilisateur de ces services. En voici quelques-uns :

<p>VOUS AVEZ LE DROIT À L'INFORMATION (Art. 41) Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles (dans son milieu, en matière de santé et de services sociaux) ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT DE PARTICIPER (Art. 49) Toute usager (...) a le droit d'être informé sur son état de santé et de faire librement et consciemment choisir le régime (ou possible, les différentes options) qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associées à la durée de ses options avant de consentir à un soin le concernant. Il a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout incident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçu (...).</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT AUX SERVICES (Art. 45) Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois organisationnel, humain et social, avec continuité et en fonction des besoins et des besoins.</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT AU CHOIX DU PROFESSIONNEL/ÉTABLISSEMENT (Art. 46) Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement, lorsque elle désire recevoir ses services de santé et de services sociaux (...).</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT AUX SOINS APPROPRIÉS (Art. 71) Toute personne reçoit la visite ou l'intégrité de son corps et de son état de santé et de son bien-être qui résultent de son état.</p>	<p>VOUS AVEZ LE DROIT DE CONSENTER (Art. 49) Nul ne peut être soigné sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de traitements, de médication ou de toute autre intervention.</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ (Art. 43) Toute usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il obtient des informations ou un traitement dans un établissement, à un service dispensé par un établissement ou pour le compte d'un tel (...).</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ (Art. 42) Les droits reconnus à toute personne dans la LSSSS peuvent être exercés par un mandataire (...).</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER (Art. 44) Tout usager de 17 ans et plus a droit d'accéder à son dossier (...).</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ (Art. 39) Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès si ce n'est avec le consentement de l'usager (...).</p>	<p>VOUS AVEZ LE DROIT DE FORMULER UNE PLAINTE (Art. 76.03) La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'usager de formuler une plainte contre ou auprès d'un établissement ou d'un organisme de santé ou de services sociaux, qu'il a reçu, avant de recevoir, après ou en l'absence de l'établissement, d'une ressource (...). Avant d'être examiné, une plainte doit être examinée par un comité. Cette procédure doit aussi permettre aux usagers ou aux représentants légaux d'être associés à la formulation de la plainte (...).</p> <p>VOUS AVEZ LE DROIT À LA PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES (Art. 72) 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 (...). Une fois que la personne qui est appelée à évaluer une plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.</p>
---	--	---

5.5.4 Campagne régionale de sensibilisation à la confidentialité

Nous avons participé à la 20^e campagne de confidentialité de l'AGISQ (Association des gestionnaires de l'information de la santé du Québec), dont le thème était : « La santé au Québec : PROTÉGEONS la CONFIDENTIALITÉ! »

Nous avons partagé avec **142 organisations de la Jamésie les outils d'information produits par l'AGISQ** et destinés à informer les usagers, les employés et les organisations sur les droits, les règles, les lois et les sanctions liées à la confidentialité. Nous y avons joint notre dépliant et une lettre de présentation de la campagne.



Ville	Organismes ciblés
Chapais	13
Chibougamau	54
Lebel-sur-Quévillon	23
Matagami	27
Villebois, Val-Paradis, Beaucanton	13
Radisson	12
Total	142

5.5.5 Changement de logo

Au cours de l'année, nous avons entrepris de nous joindre à plusieurs CAAP et de rafraîchir notre logo. Ainsi la nouvelle image de l'organisme apparaîtra graduellement au fil du renouvellement de matériel promotionnel.

Dans ce nouveau logo, on conserve l'image de cœur formé d'une flèche qui encercle un point. Cette image représente la démarche entreprise par la personne faisant appel à nos services qui se dirige vers un objectif; **contribuer à l'amélioration continue des services de santé et des services sociaux de sa communauté.**

L'assistance et l'accompagnement qu'offre le CAAP à cette personne sont symbolisés par l'ombre qui suit cette même trajectoire autour du point. C'est donc dire que l'utilisateur n'est pas seul dans sa démarche et que le CAAP est là pour l'aider.

Enfin, on retrouve la mention : Jamésie/Nord-du-Québec représentative du secteur desservi par l'organisme ainsi que la région dans laquelle la Jamésie se situe.



Dans le but d'informer la population de cette transition, nous avons :

- Distribué dans l'ensemble des foyers de notre région une affiche présentant le nouveau logo avec une photographie de l'équipe de travail;
- Fait paraître un « communiqué » dans le journal régional qui est distribué gratuitement dans tous les foyers de la Jamésie (9 000 foyers);
- Fait une publicité sur les médias sociaux gérés par l'organisme (site Internet et page Facebook) dans laquelle nous avons présenté l'évolution de l'image du CAAP – Nord du Québec (Jamésie) en un clin d'œil (voir images ci-dessous).



1994 à 1999



1999 à 2004



2004 à 2018

5.6 Promotion sur le web

Site Internet

Notre site Internet nous permet d'informer les visiteurs sur les services offerts, partager certains documents et publiciser les événements et activités à venir : que ce soit les séances d'informations ou encore des activités auxquelles nous participons ou collaborons avec d'autres organismes.

Le visiteur y retrouve des liens vers chacun des CAAP de la province afin de pouvoir référer facilement les usagers vers le CAAP de leur région ou une référence vers diverses organisations pouvant répondre à leurs besoins.

Page Facebook

Notre page Facebook nous permet d'annoncer les activités organisées par le CAAP dans la région ou les activités auxquelles nous avons participé et nous partageons également de l'information qui est en lien avec notre mandat.

Au cours de l'année 2018-2019, nous avons fait 49 publicités. Les résultats obtenus avec les « partages », commentaires ou mention « j'aime » par les personnes qui nous suivent se sont affichés un total de **9 998 fois** sur le fil Facebook. Le nombre est impressionnant si on considère qu'entre 105 et 118 personnes nous ont suivis au cours de l'année.

Défi presse-citron

L'activité « Défi presse-citron » a eu lieu dans le cadre d'une activité de mobilisation locale (voir P. 18). L'image du défi a atteint 308 personnes pour un total de 534 fois.

Pour ce qui est de l'entrevue donnée sur les ondes de la radio locale pour promouvoir ce défi (rendu disponible sur notre page Facebook), elle a atteint 1 086 personnes pour un total de 1 673 fois.

6. ACTIVITÉS DE CONCERTATION

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

Dates	Activités	Organismes
Avril 2018	Journée familiale	CAAP – Nord du Québec (Jamésie)
Juin 2018	Journée mondiale « lutte contre la maltraitance envers les aînés ». Port du ruban mauve et pose de l'affiche de sensibilisation.	Responsable du dossier « Maltraitance » — CRSSS de la Baie-James
Novembre 2018	#comptesurmoi Lancement campagne de solidarité	Table de concertation sur la violence faite aux femmes
Novembre 2018	Brunch hommage/Départ à la retraite de la directrice d'un organisme communautaire	Maison des jeunes Sac Ados de Chibougamau
Avril 2018 à mars 2019	3 rencontres des directeurs du ROCC 6 rencontres comité mobilisation 11 rencontres des directeurs de la CDCC	ROCC = regroupement des organismes communautaires de Chibougamau CDCC= corporation de développement communautaire de Chibougamau
Avril 2018 à mars 2019	6 rencontres du Comité local prévention du suicide	Comité local/Chibougamau - CAAP ; - Centre de Femmes les Elles du Nord ; - Corporation le Zéphir ; - CRSSS de la Baie-James ; - Maison d'hébergement l'Aquarelle ; - Mine d'Or ; - Réseau Hommes Québec.

6.1 Collaboration avec le milieu politique

Nous collaborons avec nos partenaires politiques des bureaux du député provincial d'Ungava, M. Jean Boucher et depuis l'élection d'octobre dernier M. Denis Lamothe. Nous collaborons également avec le député fédéral d'Abitibi – Baie-James – Nunavik – Eeyou, M. Roméo Saganash.

6.2 Activité de mobilisation/Implication citoyenne

Fête internationale des travailleuses/1^{er} mai 2018

Nous avons souligné la fête des travailleuses et travailleurs, en collaboration avec d'autres organismes locaux. Pour l'occasion, nous avons exposé à l'extérieur de nos locaux, une « corde à linge » des chandails arborant les logos des organismes communautaires de Chibougamau.

Défi « Presse-citron »/13 septembre 2018

Dans le cadre des élections provinciales, les organismes communautaires de Chibougamau ont mis au défi les chefs des différents partis politiques en leur acheminant un presse-citron accompagné d'un manifeste expliquant que les organismes communautaires se sentaient pressés, tels des citrons.

Pour promouvoir et développer ce défi, le CAAP a travaillé avec le directeur de la maison de la famille « Le Mirador des marmots » de Chibougamau. Une entrevue à la radio locale a eu lieu et a été rendue disponible sur notre page Facebook. Ces deux publicités ont atteint **1 394** personnes et récolté **2 207** vues.



« Fête des Travailleurs – 1^{er} mai 2018 »



« Défi “presse-citron” – 13 septembre 2018 »

Débat des candidats/25 septembre 2018

Toujours dans le cadre des élections provinciales, les organismes communautaires de Chibougamau ont organisé un débat entre les candidats des principaux partis politiques. La population avait été invitée et les questions portaient sur le milieu communautaire, les difficultés rencontrées et leurs besoins. Un peu plus d'une cinquantaine de personnes y ont assisté. Il était également possible d'en voir la diffusion en direct sur Facebook.

Pour cette occasion nous avons fait une publicité Facebook qui a récolté **1 696** vues. Nous avons également préparé des pochettes dans lesquelles on retrouvait un texte expliquant les difficultés et les attentes des organismes envers le prochain député ainsi qu'un dépliant des différents organismes communautaires de Chibougamau.

Rencontre avec les Élus(es) de Chibougamau/15 octobre 2018

Les organismes membres de la CDCC ont rencontré les Élus(es) de la ville de Chibougamau, lors d'une séance du conseil de ville. L'objectif était de les sensibiliser aux difficultés des organismes et des attentes que nous avons envers eux.



« Débat des candidats – 25 septembre 2018 »



« Rencontre avec les Élus(es) de Chibougamau – 15 octobre 2018 »

Semaine de visibilité des organismes communautaires/21 au 27 octobre 2018

Au cours de cette semaine de visibilité, nous avons fait une activité « porte ouverte » qui permettait une rencontre un peu moins formelle aux usagers qui étaient curieux d'en apprendre davantage sur le CAAP. Nous avons également repartagé le « RAP » produit l'an dernier sur notre page Facebook.

Semaine de prévention du suicide/9 février 2019

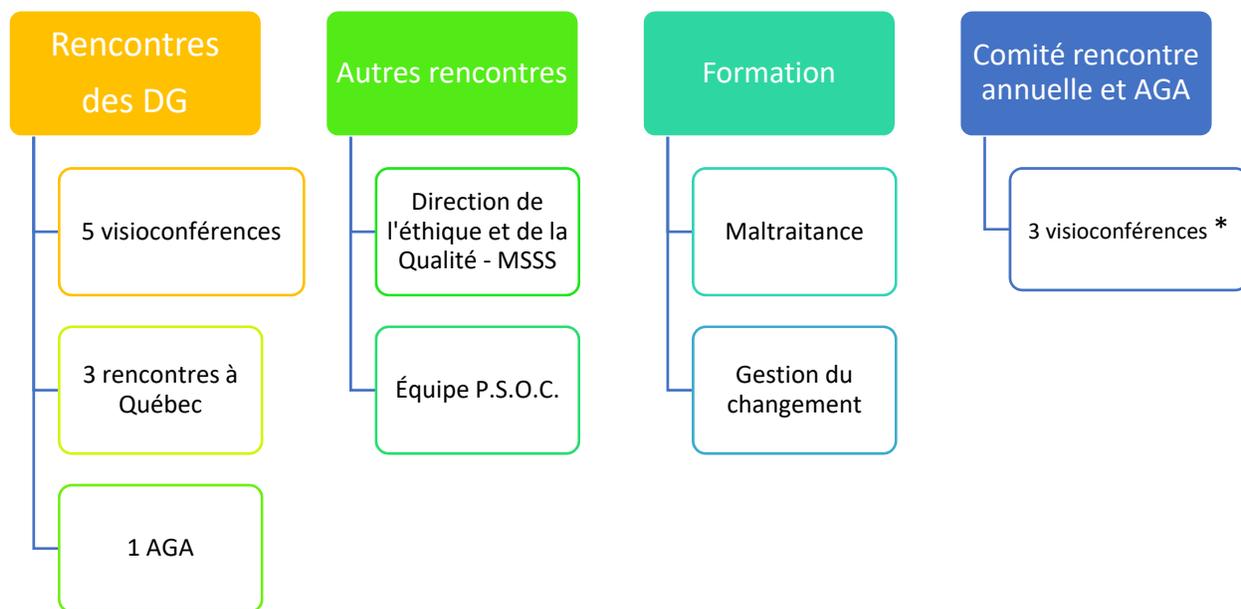
Au cours de l'année, les rencontres du Comité local « prévention du suicide » de Chibougamau dans lequel nous nous sommes impliquées depuis plusieurs années déjà ont permis de mettre sur pied une soirée d'improvisation dont la thématique et les interventions visaient à sensibiliser les participants sur le suicide. Plus d'une centaine de personnes y ont assisté.

6.3 Nous sommes membres de :

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

7. FCAAP

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



* La directrice est impliquée dans le comité rencontre annuelle.

8. ACTIVITÉS DE FORMATION

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

Sujets	Participants	Lieux
Présentation — Politique de civilité visant à contrer le harcèlement	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Formation interne avec la participation de la présidente du c.a.
Stratégies de communication efficaces/ Influencer : dénouer l'impasse	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Chibougamau
Rendez-vous des employeurs – 4 ^e édition	Sylvie Ouellet	Chibougamau
Fusion des générations	Sylvie Ouellet	Chibougamau
Conférence – Aidante naturelle, y'a rien de naturel là- dedans !	Sylvie Ouellet Mélicca Otis	Chibougamau
Formation maltraitance (FCAAP)	Sylvie Ouellet	Québec
Gestion du changement (FCAAP)	Sylvie Ouellet	Québec
Le tiers dans tous ses états — Jurisprudence récente AGISQ	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Visioconférence
Collaborer avec la suite Office 365	Marilyn Bérubé	Webinaire
T4 et Relevé 1	Marilyn Bérubé	Webinaire
Médias sociaux (3 formations)	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Webinaire
Conférences mémorables – Lutte contre la maltraitance au Québec	Sylvie Ouellet Marilyn Bérubé Mélicca Otis	Webinaire
Conférences mémorables – Comment décoder les comportements déroutants pour mieux les prévenir	Sylvie Ouellet Mélicca Otis	Webinaire



Services offerts

2018-2019

9. SERVICES OFFERTS

9.1 Identification des appelants

Leur rôle			
	2018/2019	2017/2018	2016/2017
Usager	92	70	100
Représentant	1	4	5
Assistant	6	8	2
Total	99	82	107

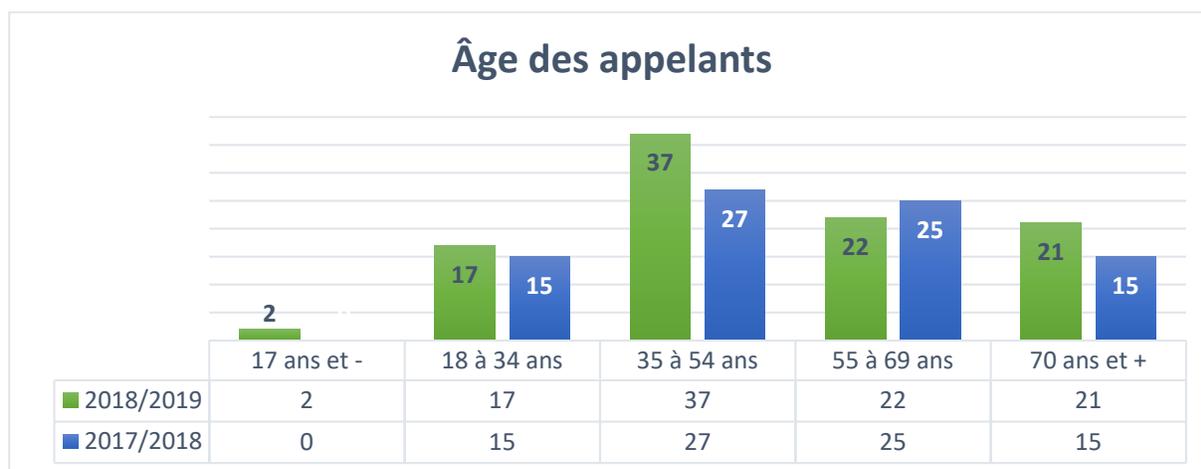
Sexe		
	2018/2019	2017/2018
Femme	70	48
Homme	29	34

Définition des termes :

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

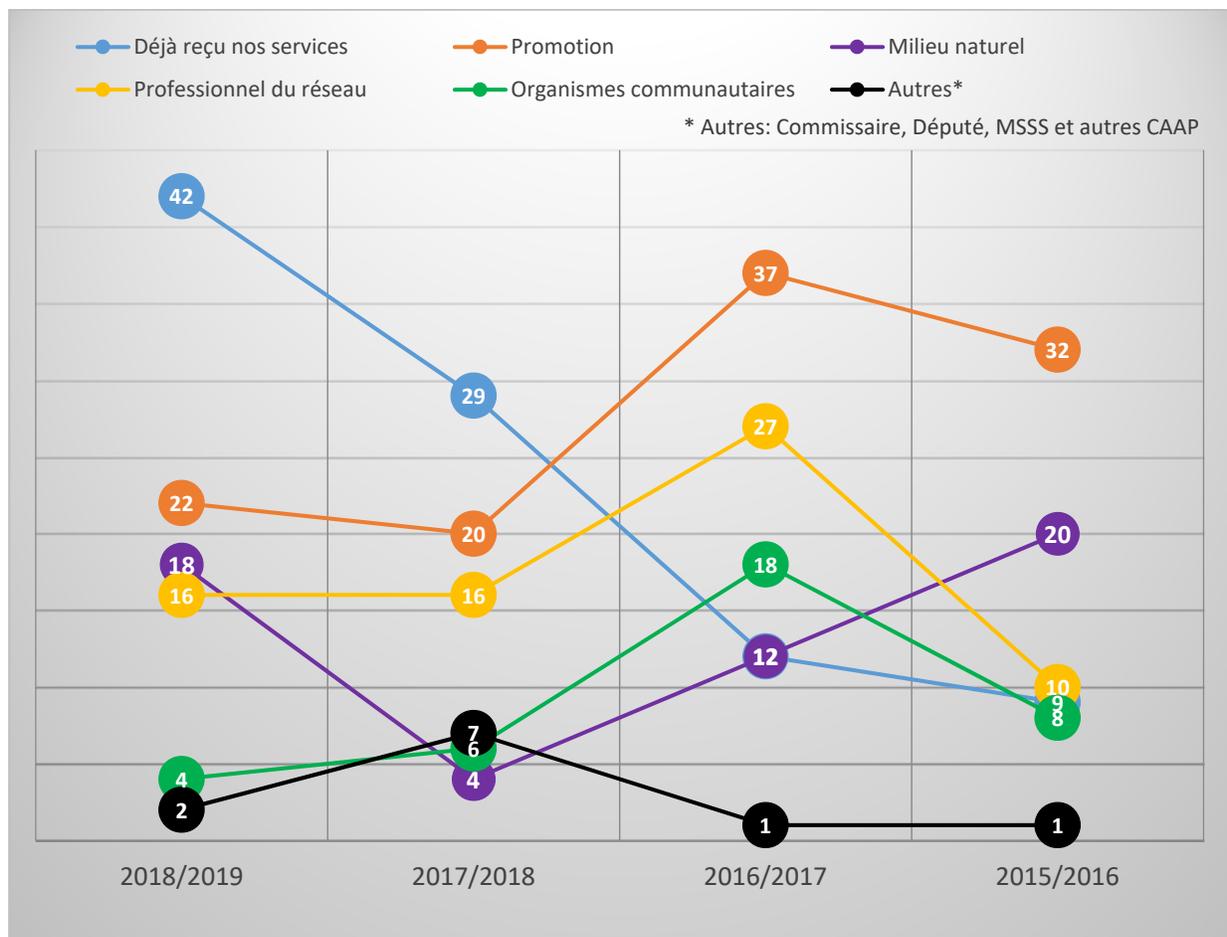
Le représentant est le parent ou le tuteur d'un enfant mineur ou une personne nommée au moyen d'un mandat d'incapacité ou d'une procuration.

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



Leur provenance			
	2018/2019	2017/2018	2016/2017
Chibougamau	61	48	58
Lebel-sur-Quévillon	13	11	13
Chapais	13	8	17
Matagami	6	6	8
Extérieur	3	4	2
Radisson	2	-	2
Villebois-Val Paradis – Beaucanton	1	-	2
Réserve autochtone	-	3	5
Communauté inuite	-	2	-

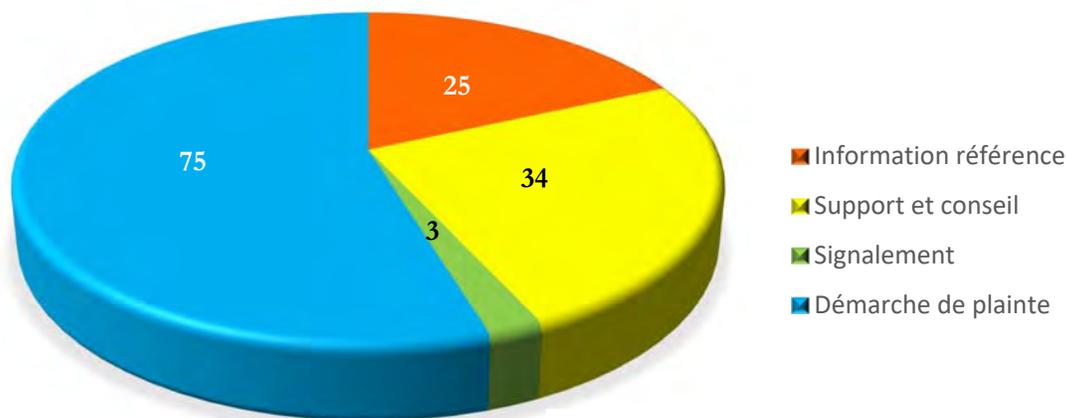
Les sources de références



	 Déjà reçu services	 Promotion du CAAP	 Milieu naturel	 Professionnel du réseau	 Organisme communautaire	 Autres
2018/2019	42	22	18	16	4	2
2017/2018	29	20	4	16	6	7

On note que 80 % des usagers qui font appel à nos services ont déjà utilisé nos services, ou ont été informés par notre publicité ou référés par des gens de leur entourage.

9.2 Les services rendus



	2018/2019	2017/2018
Information et référence	25	20
Support et conseil	34	23
Signalement	3	1
Démarche de plainte	75	54
Total	137	98

Information et référence (25)

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 (34)

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, etc.

Signalement (3)

Il s'agit d'une démarche faite par une personne qui a été témoin d'une situation inacceptable vécue par un usager.

Démarche de plainte (75)

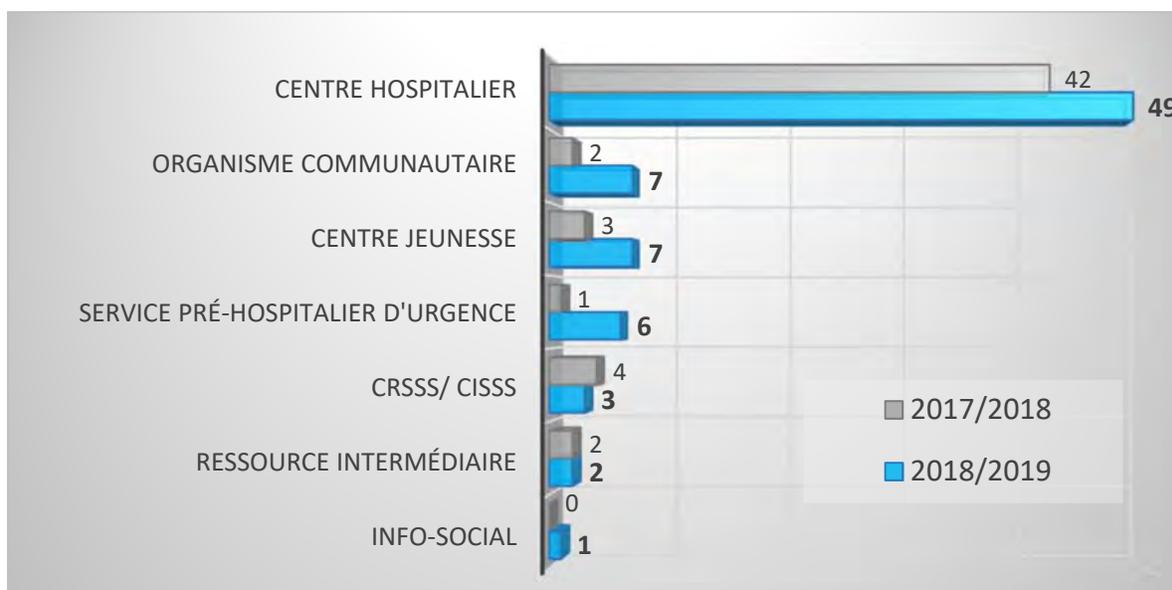
Il s'agit du service d'assistance et d'accompagnement tel que le prévoit le mandat confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux et inscrit dans la LSSSS.

9.3 Les objets de plainte

CONCERNANT UN ÉTABLISSEMENT	2018/2019	2017/2018
Aspects cliniques et professionnels	38	12
Relations interpersonnelles	18	16
Aspect financier	15	7
Accessibilité et continuité des services	13	23
Droit à l'information	8	3
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	8	2
Confidentialité	7	5
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	5	3
Environnement et organisation matérielle	4	8
Abus/Représailles	4	2
Droit de participer aux décisions	1	-

CONCERNANT UN MÉDECIN	2018/2019	2017/2018
Aspects cliniques et professionnels	11	5
Relations interpersonnelles	5	2
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	2	1
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	1	1
Droit à l'information	2	1
Confidentialité	1	1

9.4 Les organismes visés au cours des 2 dernières années



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

Ce qui retient notre attention

Les plaintes à l'endroit d'un Centre jeunesse ont plus que doublé au cours de la dernière année.

La découverte des services de gynécologie qui a obligé les mamans à se rendre à l'extérieur de la région pour recevoir les soins nécessaires à leur accouchement.

La difficulté pour les personnes qui ont besoin d'aide à domicile de recevoir le service d'aide au ménage ou autre. La pénurie de main-d'œuvre est présente également dans la région, ce qui oblige les personnes à « se débrouiller » du mieux qu'ils le peuvent pour trouver des solutions.

En ce qui concerne les personnes âgées, on constate que les familles qui leur apportent de l'aide n'obtiennent pas les informations leur permettant de soulager quelque peu leurs responsabilités. On ne peut que constater qu'entreprendre une démarche de plainte ou une demande de révision des décisions prises est une charge supplémentaire qui est au-delà de leur force. Nous souhaitons que la reconnaissance des proches aidants se manifeste dans le soutien et l'aide qui leur est apportée.

Trop souvent pour les proches aidants, ils considèrent qu'entreprendre une démarche de plainte est associé à un refus ou une volonté de leur part d'abandonner leur proche, ce qui n'est pas le cas. Nous constatons que ces personnes s'épuisent aussi bien physiquement que psychologiquement.

Plusieurs personnes âgées nous informent de la difficulté à avoir accès à de l'aide mécanique pour monter des escaliers dans leur maison. L'aide qui leur est offerte est hors proportion par rapport à leur besoin réel.



9.5 Le recours utilisé

	2018/2019	2017/2018
Plainte concernant un établissement		
Commissaire aux plaintes	54	46
Protecteur du citoyen (2 ^e instance)	7	2
Plainte concernant un médecin, dentiste et pharmacien		
Médecin examinateur	14	6
Comité de révision (2 ^e instance)	-	-
Conseil des médecins dentistes et pharmaciens (CMDP)	-	-

9.6 Le statut des plaintes reçues en cours d'année

Plaintes en attente de conclusions au 1 ^{er} avril 2018	5
Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019	75
- Plaintes abandonnées avant le dépôt formel	19
- Plaintes conclues par l'instance pendant la période	35
- Plaintes en voie de traitement par l'instance au 31 mars 2019	10
- Plaintes en suspens	11

Les plaintes en suspens sont celles reçues par le CAAP dont l'assistance est en cours. La plainte n'est donc pas encore acheminée à l'instance visée pour en faire l'examen.

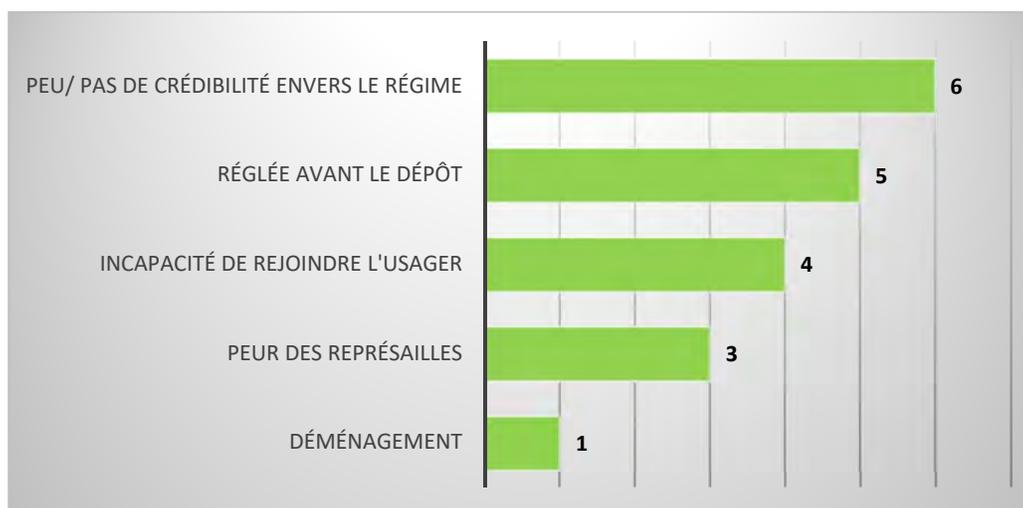
9.7 Les représailles

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 et abandonnent leur démarche.

« 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

9.8 Les motifs d'abandon des plaintes



	2018/2019	2017/2018
Peu ou pas de crédibilité envers le régime	6	3
Réglée avant le dépôt	5	9
Incapacité de rejoindre l'utilisateur	4	8
Peur des représailles	3	1
Déménagement	1	0
Usager décédé	0	1
Ne veut pas nuire au personnel	0	1

9.9 Lieux des rencontres

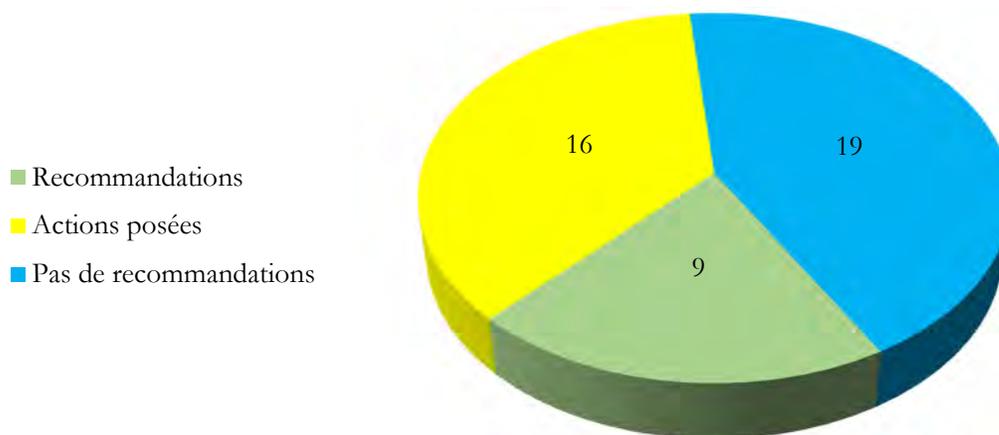
	2018/2019	2017/2018
Au CAAP	41	20
Conférence téléphonique	36	32
À domicile	6	1
Au point de service *	3	2

Lorsque la personne est incapable de se déplacer en raison des limites causées par un handicap physique, son état de santé ou encore que l'utilisateur a de jeunes enfants et qu'il lui est difficile de se déplacer, nous les rencontrons 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 et qui nous servent de points de services.

9.10 Résultats obtenus

Pour les **35 plaintes** traitées au cours de l'année, les conclusions contenaient :



Recommandations (9)

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).

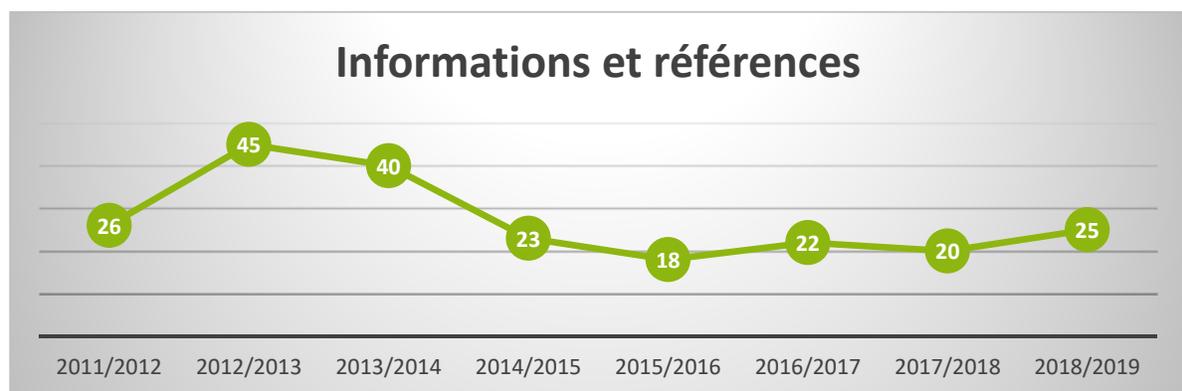
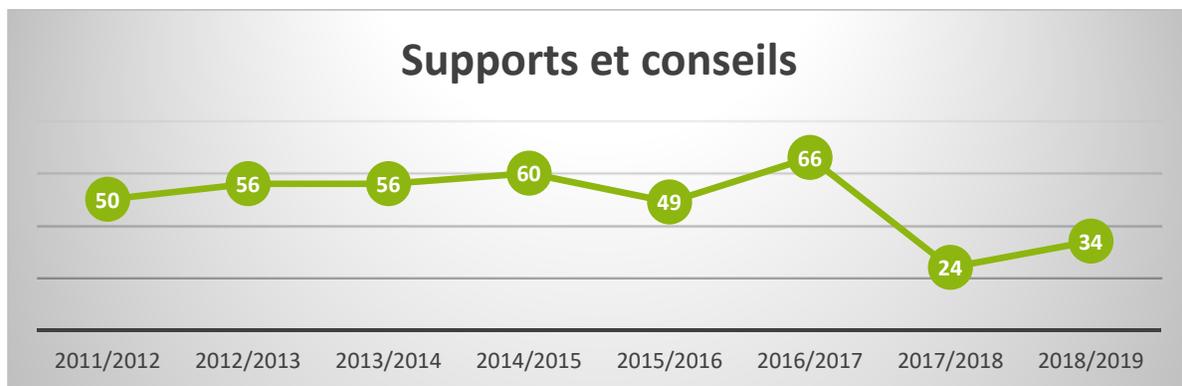
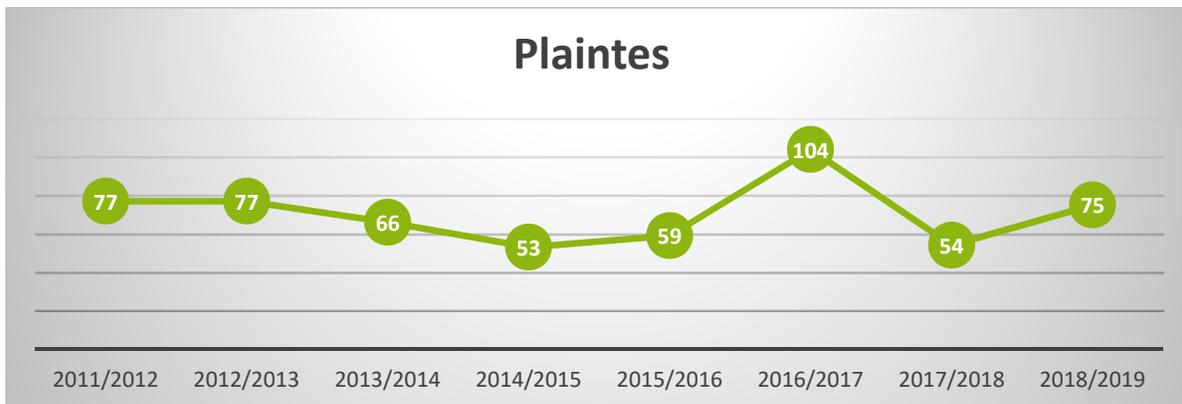
Actions posées (16)

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

Pas de recommandation ni d'actions posées (19)

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'usager était satisfait.

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'améliorer les services offerts par l'organisme, depuis 2010 un sondage est acheminé à chacun des usagers qui ont utilisé nos services dans le cadre d'une démarche de plainte.

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 étaient acheminés en blocs par la poste.

Au cours des deux dernières années, nous avons remarqué une baisse importante du taux de réponse. En parallèle, nous nous sommes aperçus que davantage de gens fonctionnent par courriel et ce peu importe leur tranche d'âge.

Ainsi en février 2019, nous nous sommes tournés vers un formulaire interactif, qui est acheminé par courriel. Les retours sont anonymisés, seules les réponses nous sont retournées. Nous n'avons toutefois pas complètement éliminé le sondage par la poste, puisque certaines personnes utilisent encore cette méthode. La version papier a également été mise à jour et est envoyée en bloc afin d'assurer l'anonymat à chacun des répondants.

Les quelques réponses au sondage que nous avons reçues ne nous permettaient malheureusement pas de tirer de conclusions représentatives.

L'expérience sera poursuivie en privilégiant la version électronique qui demande 2 minutes à compléter et n'exige aucun déplacement ou manipulation de document.

10. MOT DE LA DIRECTION

Mesdames et Messieurs,

C'est avec un sentiment de fierté que je conclus le rapport de nos activités pour l'année 2018-2019. Comme vous avez pu le constater, bien des choses se sont passées, mais les plus importantes se sont celles qui nous ont permis d'être près et à l'écoute des gens qui ont fait appel à nos services.

Pour ma part, le travail accompli par le CAAP ne se limite pas à la liste des actions posées, mais bien à l'implication d'une panoplie de personnes qui, chaque jour, soutiennent à leur façon l'organisation.

Que ce soit :

- Les administrateurs qui donnent de leur temps personnel ;
- Les usagers qui nous font confiance et viennent à nous ;
- Nos partenaires du régime d'examen des plaintes (Commissaire, Médecin examinateur et Protecteur du citoyen) ;
- Les travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux qui nous réfèrent les usagers insatisfaits ;
- Les responsables des organismes qui nous ouvrent leur porte et nous permettent d'informer leurs membres sur nos services ou sur leurs droits ;
- Les élus qui prennent le temps de nous exprimer leur appréciation de nos déplacements dans leur communauté pour rencontrer leur population ;
- Les partenaires qui, lors d'activité régionale ou locale, nous font une place afin d'avoir accès à la population ;
- Nos collègues des CAAP qui comprennent bien les difficultés auxquelles nous nous heurtons dans l'accomplissement de notre mandat ;
- Les citoyens qui apportent leur aide lors d'événements spéciaux ;
- Et enfin ceux qui par leur proposition et leurs critiques positives nous amènent à voir les choses sous l'angle du citoyen.

Toutes ces personnes font partie de l'équipe formidable avec qui j'ai la chance de travailler depuis plus de 20 ans.

C'est avec beaucoup d'attentes et une certaine fébrilité que nous avons rejoint la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes en avril 2018. Cette association nous a convaincu de l'importance de travailler collectivement à des objectifs communs puisque cette collaboration favorise les usagers de la province.

À l'aube de notre 26^e année, c'est avec enthousiasme que nous embrassons les défis qui se dressent devant nous. Le mandat d'assistance et d'accompagnement des usagers insatisfaits des soins et des services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux est désormais accompagné d'un 2^e mandat, soit celui d'assister et d'accompagner les locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux.

Ce sont donc deux grandes responsabilités qui nous sont confiées. Le déploiement du 2^e mandat se fera au cours de l'automne prochain et amènera son lot de changements dans le travail du personnel. J'en ai pleinement conscience, mais j'ai également la conviction que mon équipe Marilyn et Mélissa sont prêtes non seulement à y faire face, mais à prendre ces défis avec enthousiasme et professionnalisme.

Bonnes vacances à toutes et tous.

La directrice,

Sylvie Ouellet

**CAAP Nord-du-Québec
(Jamésie)**

25 ans d'existence !

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

Santé et services sociaux

COORDONNÉES

-  552, 3e Rue, bureau 201, c.p. 626
Chibougamau (Québec) G8P 2Y8
-  418 748-4670 / Sans frais : 1 866 272-4670
-  www.caapjamesie.com / info@caapjamesie.com
-  [caapjamesie](https://www.facebook.com/caapjamesie)