

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Jamésie/Nord-du-Québec

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020-2021

*L'utilisateur notre raison d'être!*



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	Mot de la présidente .....	<b>P. 1</b>
<b>2</b>	Présentation de l'organisme .....	<b>P. 3</b>
<b>3</b>	Notre structure organisationnelle .....	<b>P. 4</b>
<b>4</b>	MSSS - Le mandat .....	<b>P. 6</b>
<b>5</b>	Nos activités .....	<b>P. 8</b>
<b>6</b>	Les services offerts en 2020-2021 .....	<b>P. 13</b>
<b>7</b>	MAMH - Le mandat .....	<b>P. 25</b>
<b>8</b>	Mot de la direction .....	<b>P. 28</b>
<b>9</b>	Faits saillants .....	<b>P. 30</b>

## 1 – Mot de la Présidente

**Mesdames et Messieurs bonsoir,**

Je suis très heureuse de vous accueillir à la 27<sup>e</sup> 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 2020-2021, mais avant tout, je tiens à souligner les principes directeurs qui guident les actions des administratrices et administrateurs ainsi que des employées du CAAP. Ce sont le respect des personnes, de leur autonomie et de leur compétence, de la confidentialité, de la gratuité, de l'accessibilité et de la qualité des services.

Les prises de décisions des administratrices et administrateurs du CAAP sont toujours faites avec le souci de fournir un service de qualité à l'utilisateur, d'augmenter la visibilité du CAAP ainsi que la compréhension de ses mandats auprès des Jamésiennes et Jamésiens.

Au cours de la dernière année, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 10 reprises. À cela s'ajoutent plusieurs rencontres entre la direction et la présidence ainsi que plusieurs consultations tenues par courrier électronique. Considérant le contexte de pandémie, 3 nouvelles politiques ont vu le jour pour répondre ou s'ajuster aux nouveaux besoins. Les voici donc :

- La politique de télétravail comprenant un guide d'appropriation
- La politique visant à favoriser l'achat local
- La politique établissant les tâches essentielles et nécessaires devant se faire en présentiel et celles pouvant se faire en télétravail

Merci aux administratrices et administrateurs bénévoles pour leur participation active tout au long de l'année. Les heures que vous donnez afin d'assurer un bon déploiement de nos mandats dans la région sont très importantes et appréciées! Je souhaite aussi la bienvenue à Mme Deshaies qui s'est jointe à notre conseil d'administration qui affiche maintenant complet!

Je tiens à souligner le superbe travail de Sylvie (qui travaille sans relâche afin de maintenir le cap vers la réalisation de nos mandats!) et de son équipe Marilyn et Mélissa qui ont continué à faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et de persévérance malgré les défis que cette pandémie nous amène.

Nous avons aussi un tout nouveau super site Internet que je vous invite à visiter! Une mention toute spéciale pour Marilyn d'avoir accompli cette création remarquable! Nous sommes très fiers de ton accomplissement et souhaitons te souligner notre appréciation de

ton excellent travail! Pour l'année à venir, il y aura, comme toujours, beaucoup de travail, de développement et de réalisations à faire pour répondre aux besoins du milieu.

L'accomplissement du mandat confié par le MAMH en lien avec l'accompagnement des résidents en RPA (Résidence privée pour Aînés) va requérir un financement à la hauteur des réalités de la Jamésie et de notre volonté d'offrir un service de qualité et de proximité tout comme celui offert par notre mandat principal.

Encore cette année, nous sommes interpellés par le fait que nos voisins et amis des Terres-Cris et Inuits n'ont toujours pas accès à un CAAP pour les assister et les accompagner lorsqu'ils désirent faire connaître les difficultés qu'ils rencontrent dans le réseau de la santé et des services sociaux. Nous espérons que la situation sera adressée rapidement en vue de trouver une solution afin d'assurer l'accès égalitaire à ce service essentiel.

Sur ce, je vous souhaite une excellente lecture et vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre organisation!

La présidente du conseil d'administration,

*Kim Marion*

## 2 - Présentation de l'organisme

### 2.1 Les coordonnées / L'accessibilité aux locaux



-  552, 3<sup>e</sup> Rue, bureau 201, C.P. 626  
Chibougamau (Québec) G8P 2Y8
-  Téléphone : 418 748-4670  
Sans frais : 1 866 272-4670/ 1 877 767-2227
-  [www.caapjamesie.com](http://www.caapjamesie.com)  
[info@caapjamesie.com](mailto:info@caapjamesie.com)
-  caapjamesie

#### Heures d'ouverture :

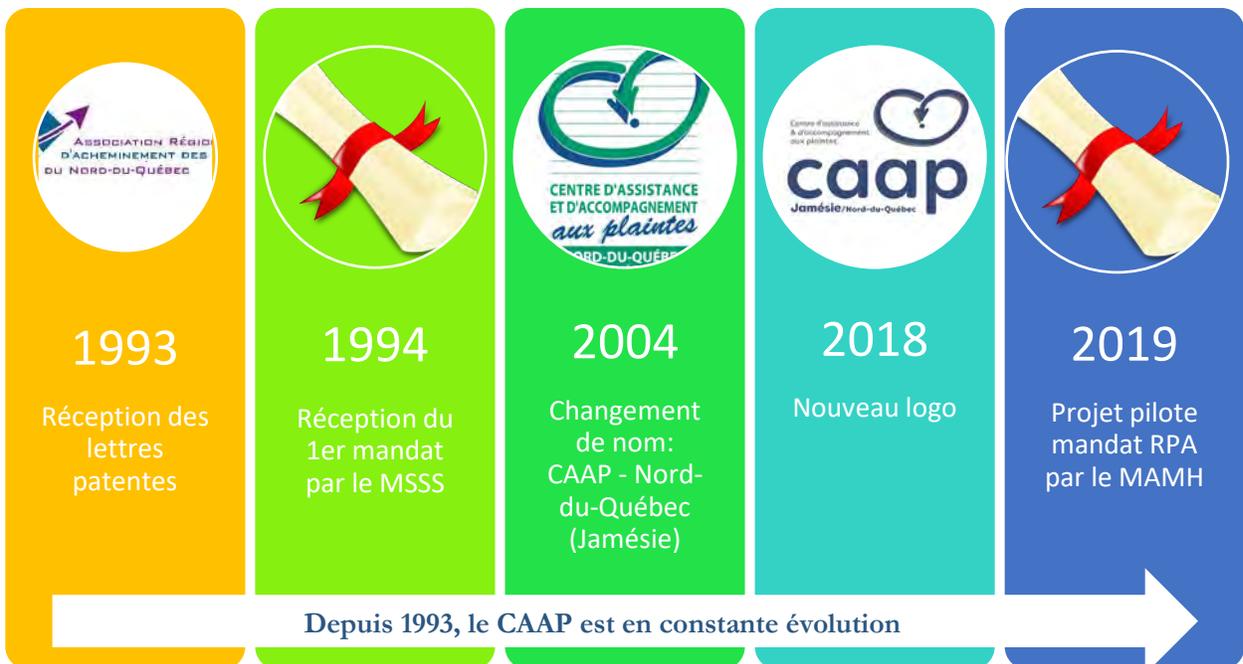
Lundi au vendredi

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

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

### 2.2 Historique

L'adoption en 1993 de la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) et la modification de diverses dispositions législatives (L.R.Q., c.S.-42), par le gouvernement du Québec sont venues appuyer le droit des usagers d'être respectés dans le réseau. La mise sur pied des organismes d'assistance et d'accompagnement dans chacune des régions du Québec fait partie d'une de ces mesures.



## 3 – Notre structure organisationnelle

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

Le conseil d'administration est constitué de cinq personnes utilisatrices des soins et services de santé et de services sociaux et résidant sur le territoire de la Jamésie. Elles sont élues démocratiquement lors de l'assemblée générale annuelle pour un mandat de deux ans, renouvelable.

Les rôles et responsabilités du conseil d'administration consistent à assurer la bonne gestion des affaires touchant l'organisme et à assumer les fonctions réservées par la loi aux administrateurs. Le conseil d'administration veille à ce que la vérification externe soit conforme aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et aux exigences de la reddition de compte demandée par nos bailleurs de fonds, le MSSS et le MAMH.

**Note importante :** les membres du Conseil d'administration n'ont pas accès aux dossiers des usagers ni aux informations qu'ils contiennent.

### 3.2 Composition, fonction et représentation du conseil d'administration :

Nom	Représente	Fonction	Entrée en fonction
Kim Marion	Usagère	Présidente	Janvier 2015
Sylvain Desjardins	Usager	Vice-président	Juin 2012
Marie-Josée Dupont	Usagère	Secrétaire	Octobre 2017
Jean-François Girard	Usager	Trésorier et vérificateur interne	Septembre 2019
Suzanne Deshaies	Usagère	Administratrice	Mars 2021

### 3.3 Les réunions du conseil d'administration :

Au cours de l'année 2020-2021, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 10 reprises. Plusieurs consultations ont également été réalisées par des moyens technologiques.

Date	Type de réunion	Moyen utilisé
6 mai 2020	Régulière	Visio conférence
8 juin 2020	Régulière	Visio conférence
6 juillet 2020	Régulière	Présentiel
1er septembre 2020	Régulière	Présentiel
13 octobre 2020	Régulière	Présentiel
9 décembre 2020	Régulière	Visio conférence
9 février 2021	Régulière	Visio conférence
<b>22 février 2021</b>	<b>AGA</b>	Visio conférence
15 mars 2021	Régulière	Visio conférence
17 mars 2021	Spéciale	Courrier électronique

#### Comités permanents

**Comité « Ressources humaines » :** 1 rencontre, plusieurs consultations virtuelles, courriers électroniques.

**Comité « Vérificateur interne » :** plusieurs rencontres en présentiel.

### 3.4 L'assemblée générale annuelle 2020

Exceptionnellement et avec l'autorisation du ministère de la Santé et des services sociaux, l'assemblée générale annuelle s'est tenue le 22 février 2021 par visioconférence, 7 personnes étaient présentes. Tous les membres ont été convoqués par courrier. L'événement a été publicisé sur notre site Internet et notre page Facebook. Le rapport d'activités a été rendu disponible sur notre site Internet.

### 3.5 Les membres de l'organisme :

Au 31 mars 2021, 12 personnes étaient membres en règle.

### 3.6 Les ressources humaines



### 3.7 Les politiques 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 ou s'ajuster aux nouveaux besoins. Au cours de la dernière année, trois politiques ont été élaborées et adoptées afin de s'adapter au contexte de pandémie et aux règles sanitaires imposées par la direction nationale de la Santé publique et de la CNESST.

- La politique de télétravail a été adoptée en mai 2020 et révisée en septembre 2020. Elle comprend un guide d'appropriation ;
- La politique visant à favoriser l'achat local ;
- La politique établissant les tâches essentielles et nécessaires devant se faire en présentiel et celles pouvant se faire en télétravail.

## 4 – MSSS – Le Mandat

### 4.1 Le mandat

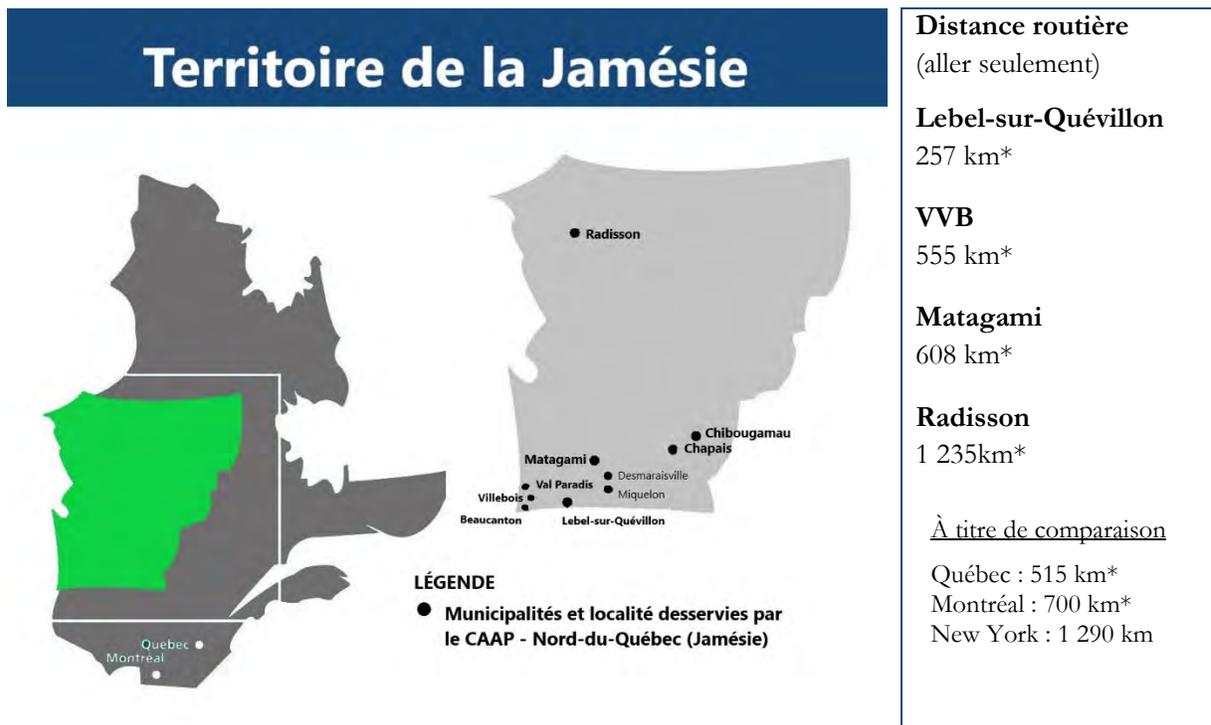
L'article 76.6 de la loi sur les services de santé et les services sociaux cite notre mandat :

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

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

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

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



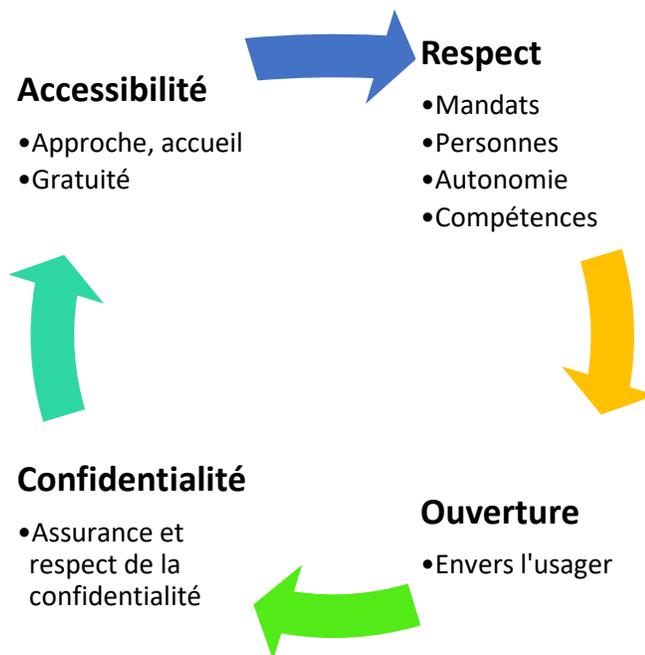
#### Saviez-vous que:

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

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

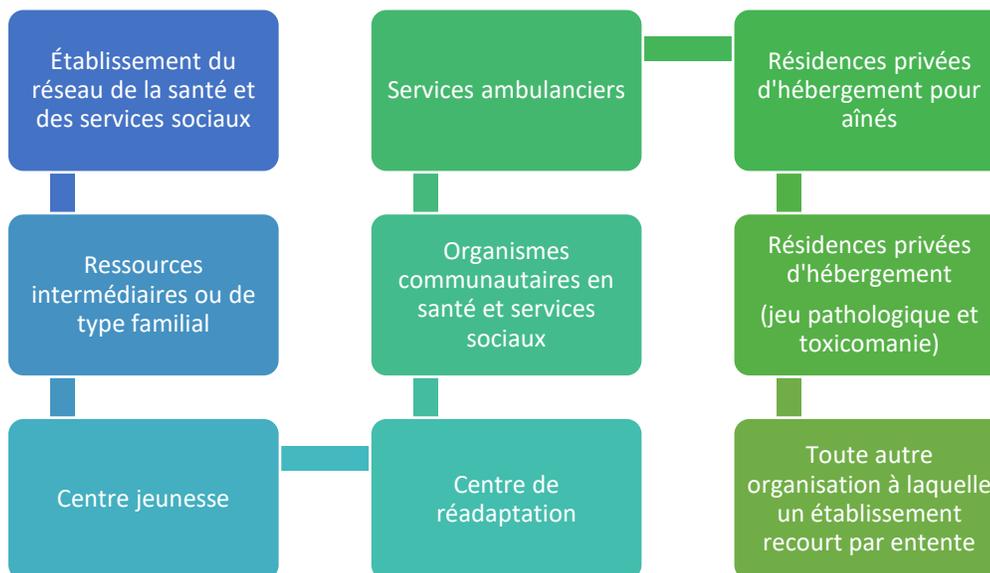
### 4.3 Les principes directeurs

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



### 4.4 Les champs d'intervention

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





## Promotion sur le web

Au cours de l'année 2020, nous avons procédé à la refonte de notre site Internet. Pour ce faire, nous avons débuté avec l'analyse de chacun des liens et texte qui étaient déjà en ligne ainsi que des statistiques d'utilisations.

Nous avons fait cette refonte en gardant en tête que le nouveau site devrait être concis, facile d'utilisation et axé sur la personne qui le consulte.

Nous sommes très fiers que ces travaux aient été réalisés à l'interne à partir des commentaires émis par nos membres.



## COLLABORATION

### Nous sommes membres de :

Chambre de commerce de Chibougamau-Chapais ;

Corporation de développement communautaire de Chibougamau (CDCC);

Fédération des CAAP.

### Organismes communautaires

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.

- Activité de sensibilisation à la santé mentale « Le show du Zéphir », **Corporation Le Zéphir**.

### Milieu politique

Nous collaborons avec nos partenaires politiques soit :

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

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

Nous avons aussi participé à :

- La présentation du nouveau cadre de gestion ministériel du Programme de soutien aux organismes communautaires (P.S.O.C.) avec Mme Marylaine Chaussée;
- Le rendez-vous virtuel des employeurs du Nord-du-Québec avec Emploi Québec du Nord-du-Québec.

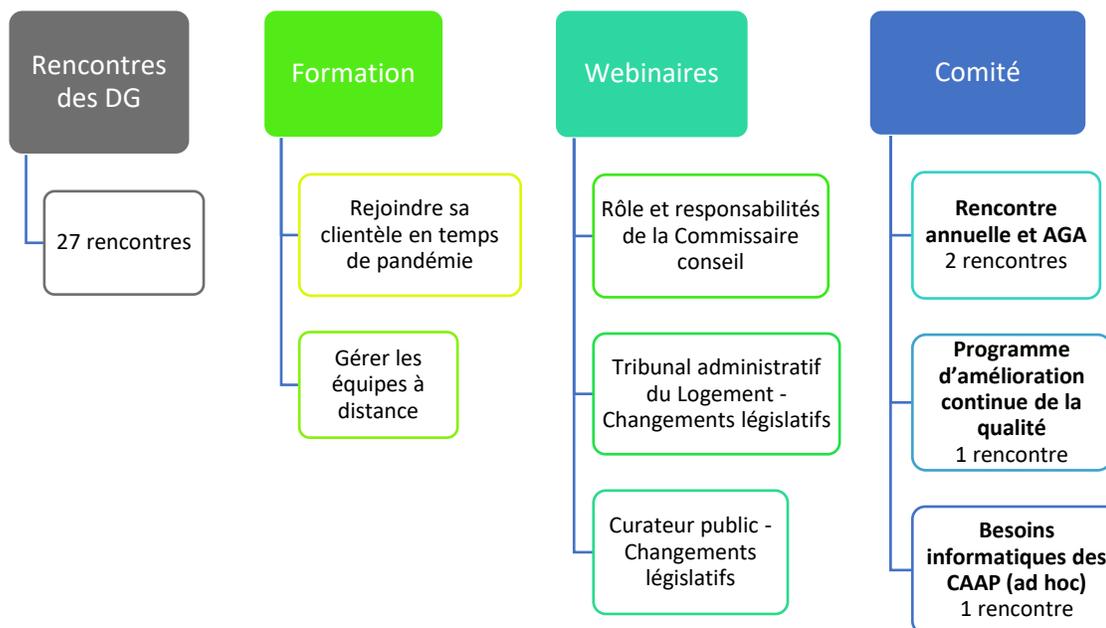
### Chambre de commerce de Chibougamau-Chapais

Par le biais de cette organisation, nous avons assisté aux rendez-vous politiques, organisés par la Fédération des chambres de commerce du Québec;

- « Le marché du travail en transformation », **M. Jean Boulet, ministre du Travail** ;
- « Les mesures gouvernementales en santé publique et les impacts pour les entreprises », **M. Christian Dubé, ministre de la Santé et des Services sociaux** ;
- « Les enjeux actuels et les plans d'action du Gouvernement pour faire face à la crise de la Covid-19 », **M. Lionel Carmant, ministre délégué aux Services sociaux**.

## Fédération des CAAP

Depuis le 1<sup>er</sup> 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. L'ensemble des rencontres se sont tenues de manière virtuelle.



### Implication :

Nous avons collaboré aux travaux entourant la présentation d'un mémoire dans le cadre du plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées 2020-2027.

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

## FORMATION

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

Formations suivies par l'ensemble du personnel :

- **Télétravailler du jour au lendemain, des pistes de solutions pour un travail sain et efficace**, UQAR, avril 2020 ;
- **Covid-19 et santé au travail**, INSPQ, juin 2020 ;
- **Rencontre avec le Curateur**, Curateur public collaboration CAAP Saguenay Lac-Saint-Jean, juillet 2020 ;
- **SharePoint, OneDrive, Planner, Form et OneNote**, MS solutions, février 2021.

### Direction

- Communication managériale en temps d'incertitude (pacme)
- Coacher à distance (pacme)
- Virus informatique en entreprise
- Mandat de protection et procuration / la différence (educaloi)
- La vaccination - droit de l'employeur et de l'employé (CRHA)
- Pour que plaisir et sens génèrent bien-être et performance (CRHA)
- Les directives médicales anticipées (educaloi)
- La gestion des RH à l'ère de la pandémie, volet 1 et 2 (CRHA)
- Préparer un retour au travail différent (CRHA)
- Prenez-soins de vous (CRHA)

### Agente administrative et d'information

- Conception d'un site web (pacme)
- Initiation aux bases de données (pacme)
- Office 365 et ses possibilités (5 webinaires)
- L'expérience client: le secret pour vendre en ligne avec succès
- Le marketing numérique en entreprise

### Agente de soutien aux usagers

- Vaincre le trac de parler en public et captiver votre auditoire du début à la fin
- Développer votre intelligence émotionnelle
- Ergonomie et télétravail temporaire
- L'intervention à distance
- Impact de la pandémie auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, des proches aidants et les professionnels de la santé
- Gestion du temps, des activités et des priorités (pacme)
- Faites wow avec Powerpoint (pacme)
- L'essentiel de l'intervention auprès des proches aidants
- Santé futée en ligne (McGill)
- Le carnet santé Québec (RAMQ)
- Anglais de base (McGill)

## 6 – Les services offerts en 2020-2021

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

### Identification des appelants

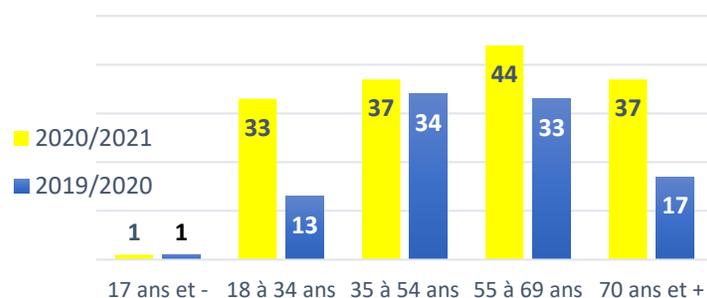
**L'utilisateur** est la personne qui a demandé nos services pour elle-même.

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

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

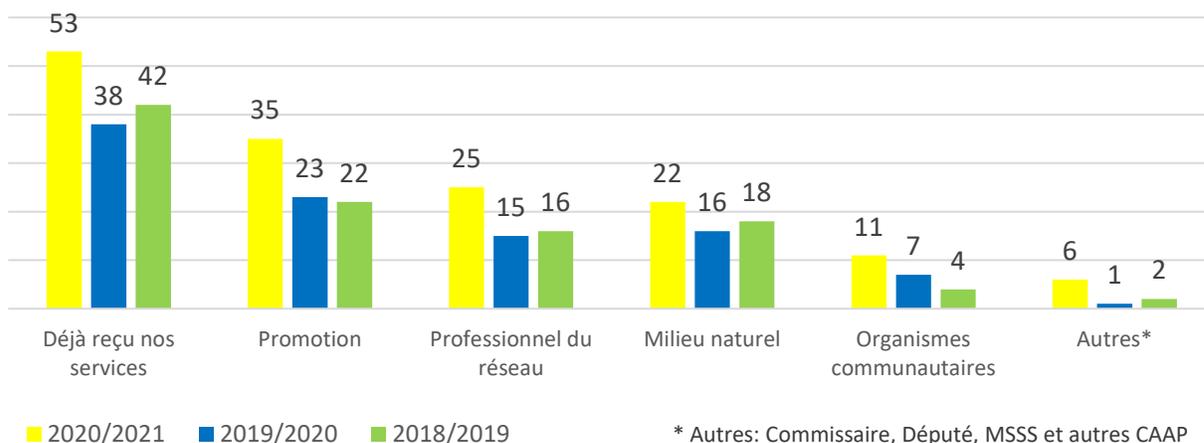
Leur rôle				Sexe		
	2020/2021	2019/2020	2018/2019		2020/2021	2019/2020
Usager	144	93	92	Femme	98	79
Représentant	6	4	1	Homme	54	19
Assistant	2	1	6			
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>98</b>	<b>99</b>			

### Âge des appelants



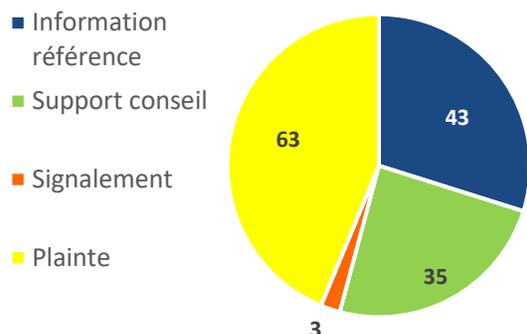
Leur provenance			
	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Chibougamau	71	63	61
Chapais	32	7	13
Lebel-sur-Quévillon	23	8	13
Matagami	11	11	6
Extérieur	7	6	3
Radisson	4	1	2
Communauté autochtone	3	1	-
Communauté inuite	1	-	-
Villebois-Val Paradis – Beaucanton	-	1	1
<b>Total :</b>	<b>152</b>	<b>98</b>	<b>99</b>

## La source de référence



70 % des usagers qui font appel à nos services le font en raison du travail et des différentes activités de promotion du CAAP. Nous considérons que la référence faite par les professionnels œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux demeure très importante puisque les usagers se font rassurer sur la légitimité d'exprimer leurs insatisfactions et permettre ainsi l'amélioration des soins et des services.

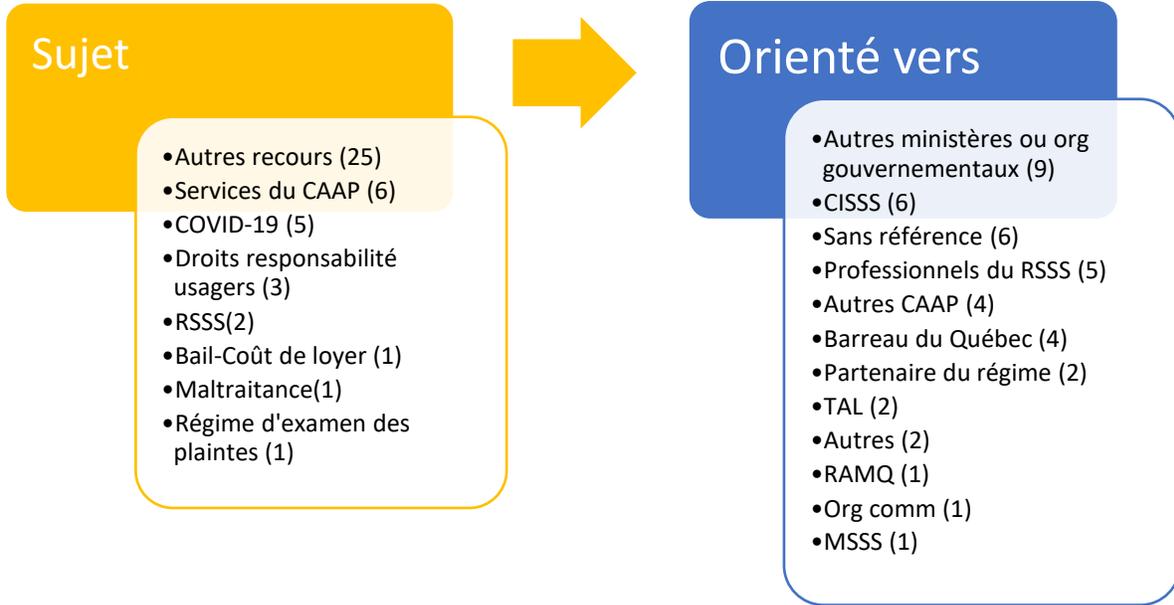
## Les services rendus individuellement



	2020/2021	2019/2020
Information et référence	43	17
<b>Services d'assistance</b>		
Support et conseil	35	32
Signalement	3	8
Démarche de plainte	63	74
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>131</b>

### Information et référence (43)

Toute information donnée à un usager sur nos services, le régime d'examen des plaintes ou la référence vers une ressource ou organisation pouvant répondre à son besoin. Il n'y a aucune ouverture de dossier.



### Services d'assistance

#### Support – Conseil (35)

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, demandes et recherches de services, CAI, etc.

#### Signalement (3)

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

#### Démarche de plainte (63)

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

### Plainte par type d'organisation

	2020/2021	2019/2020
Centre hospitalier	54	51
CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	5	8
Service préhospitalier	2	4
CHSLD – Centre d'hébergement et de soins longue durée	1	1
CRSSS / CISSS	1	5
Organisme communautaire	0	5

## Les objets de plainte

Droits lésés en LSSSS	2020/ 2021	2019/ 2020
Droit de recevoir des services adéquats (article 5)	55	4
De recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	6	3
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	4	0
D'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	2	8
D'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	3	10
D'être informé de l'existence des services et ressources disponibles (article 4)	1	
De donner ou refuser son consentement (article 9)	1	0
De choisir un professionnel ou un établissement (article 6)	0	1
Motifs d'insatisfactions en LSSSS	2020/ 2021	2019/ 2020
Soins et services dispensés	42	53
Relations interpersonnelles	17	23
Accessibilité et continuité des services	14	16
Organisation du milieu et ressources matérielles	12	4
Aspect financier	4	8
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	1

## Ce qui retient notre attention

La part la plus importante des difficultés rapportées au cours de l'année 2020-2021 touche l'accessibilité aux soins à domicile et particulièrement pour les personnes aidées ou aidantes dites "naturelles".

Avoir accès à une évaluation des personnes, de la situation et des besoins était déjà tout un défi, mais même une fois ce travail fait, avoir accès réellement aux services d'aide à domicile en était un encore plus grand.

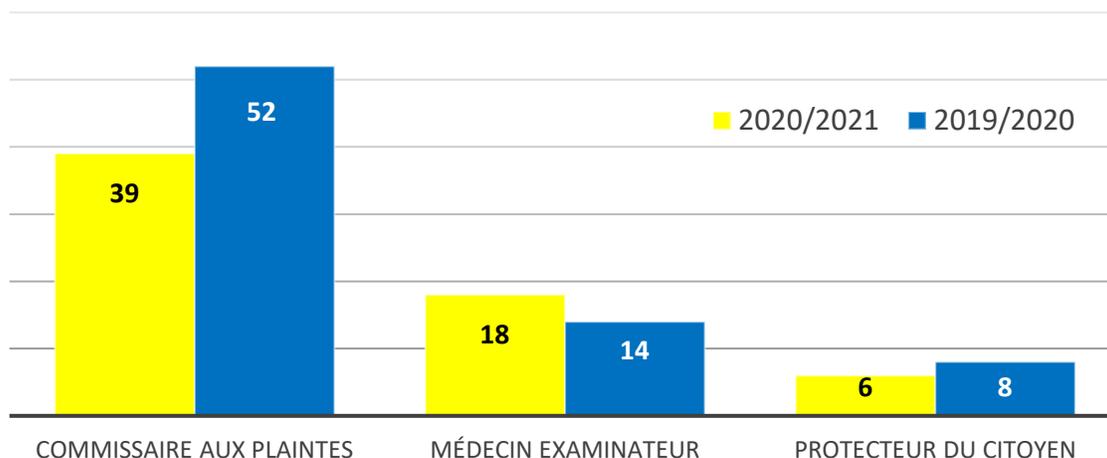
Ce groupe de personnes ainsi que ceux qui recevaient des services se sont retrouvés sans services avec l'arrivée de la pandémie, souvent sans avertissement. La pandémie a été très éprouvante pour eux. Les usagers qui nous ont contactés nous ont exprimé leur découragement, leur épuisement et leur colère de voir qu'ils étaient abandonnés à leur sort sans savoir si, ou quand elles pourraient souffler un peu et avoir accès à de l'aide.

Depuis plusieurs années, les services d'aide à domicile souffrent en raison d'une pénurie constante de main-d'œuvre dans toute la région.

Comment régler la situation pour les personnes aidées et aidantes tout en permettant au réseau de la santé et des services sociaux de répondre aux besoins des gens vulnérables qui ont besoin d'aide pour demeurer dans leur résidence le plus longtemps possible?

La réponse ne nous appartient pas, mais nous avons la conviction que des mesures novatrices peuvent être mises sur pied dans la Jamésie pour répondre de manière exceptionnelle aux besoins exprimés.

## Le recours utilisé



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

<b>Plaintes en attente de conclusions au 1<sup>er</sup> avril 2020</b>	<b>6</b>
<b>Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021</b>	<b>63</b>
- Abandonnées avant le dépôt formel	14
- Abandonnée en cours de traitement	1
- Complétées par l'instance pendant la période	34
- En suspens	3
- En voie de traitement par l'instance au 31 mars 2020	10
- Rejetée	1

Les plaintes en suspens sont celles reçues dont l'assistance est en cours elles ne sont donc pas encore acheminées à l'instance visée pour en faire l'examen.

## Les représailles

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

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

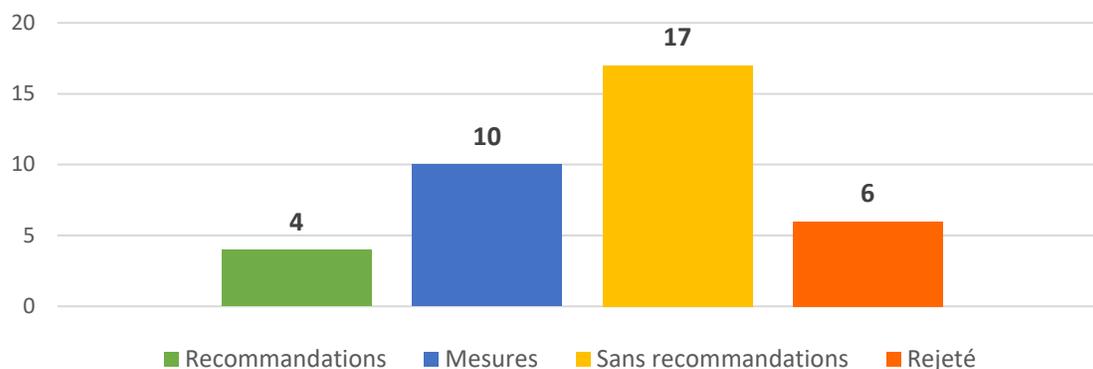
Malgré la protection qu'accorde la loi contre des représailles, les usagers craignent les conséquences d'un bris de confidentialité, de subir des coupures de services pour eux ou un de leur proche.

## Les motifs d'abandon des plaintes

	2020/2021	2019/2020
État de santé de l'utilisateur	6	2
Déménagement de l'utilisateur	3	-
Incapacité de rejoindre l'utilisateur	2	3
Réglée avant le dépôt	2	2
Utilisateur décédé	1	-
Décidé de porter plainte à l'ordre professionnel	1	-
Peu ou pas de crédibilité envers le régime	-	5
Peur des représailles	-	5

## Résultats obtenus

Les **34 plaintes** traitées au cours de l'année contenaient :



**4 recommandations** émises à la suite de l'examen de la plainte.

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

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

**6 ont été rejetés** soit parce qu'elles ne visaient pas directement un soin de santé ou des services offerts (2); la personne visée par la plainte était une professionnelle provenant d'une agence de placement (1) ou qu'elle n'était pas inscrite au plan d'effectif médical du C.R.S.S.S. (3).

## L'évaluation de nos services

Il arrive parfois qu'un usager entreprenne plus d'une démarche. Lorsque le dossier de l'utilisateur est fermé, un seul sondage lui est acheminé pour connaître sa satisfaction de nos services. Les sondages sont interactifs ou papier, au choix de l'utilisateur. 20 usagers ont reçu un sondage sur nos services et 8 ont répondu.

<b>Le personnel du CAAP – Nord du Québec (Jamésie) :</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Plus ou moins</b>
M'a offert ses services dans un délai raisonnable.	8		
M'a accueilli de manière polie et respectueuse.	8		
M'a informé des différentes étapes et des démarches à suivre	8		
M'a aidé à clarifier la situation, à identifier mes objets de plainte et à faire connaître mes attentes.	8		
A respecté mes volontés et mes propos lors de la rédaction de ma lettre.	8		
A fait le suivi de mon dossier avec moi régulièrement.	8		
M'a acheminé un aide-mémoire des étapes à venir (si démarche de plainte).	8		
M'a soutenu de manière respectueuse tout au long de mes démarches.	8		
	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Sans objet</b>
M'a informé que le CAAP pouvait m'accompagner lors d'une rencontre avec le Commissaire aux plaintes, Médecin examinateur ou le Protecteur du citoyen (dans le cas d'une démarche de plainte)	5		3
<b>Je recommanderais les services du CAAP à mes proches (1=pas du tout, 5=tout à fait)</b>			
<b>Note moyenne de 4.75</b> 			

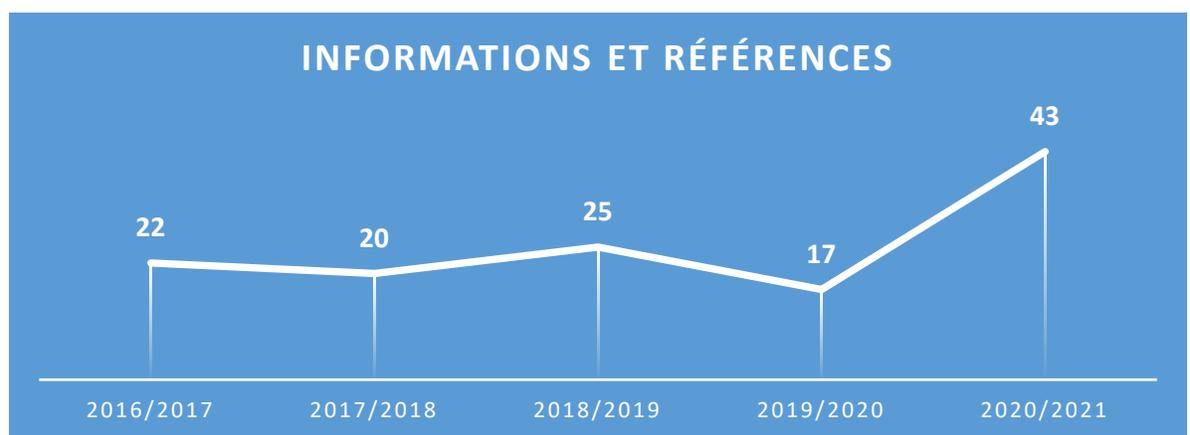
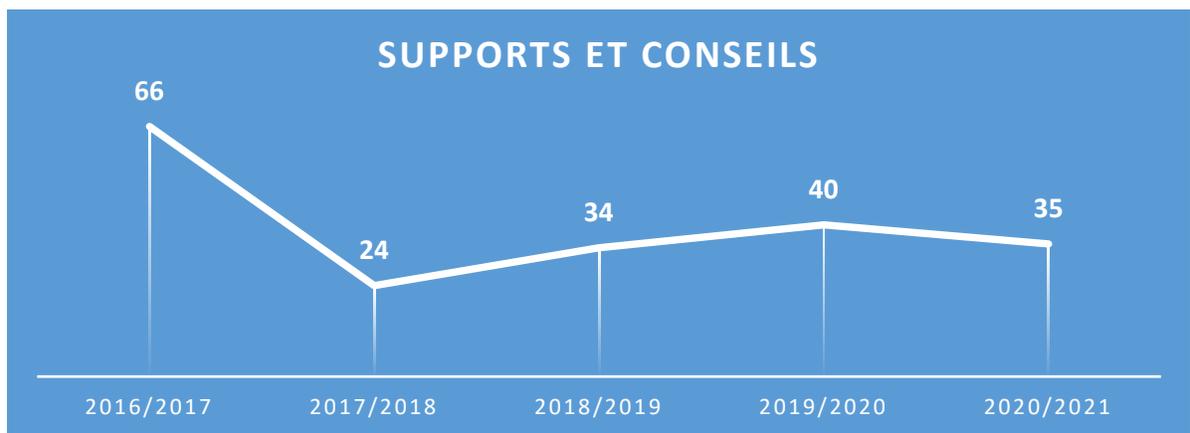
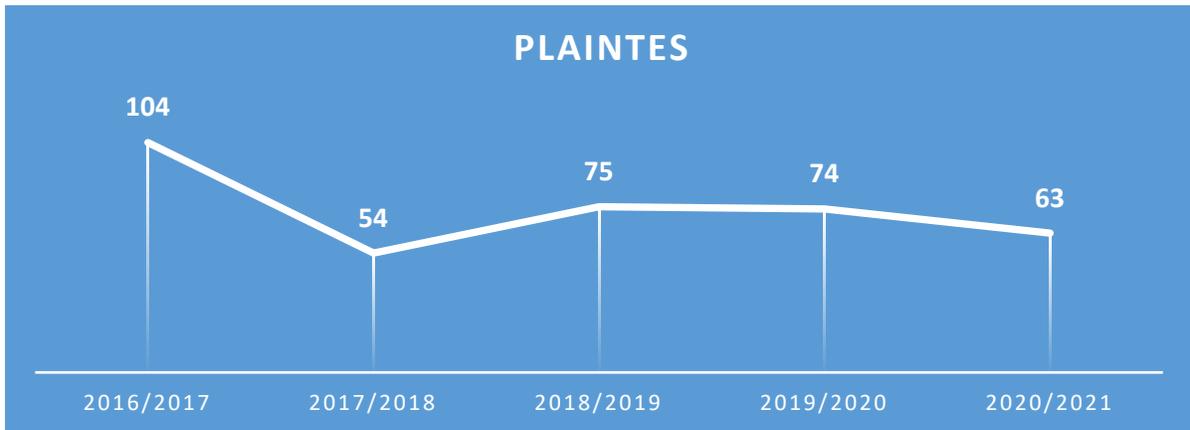
Voici les commentaires de quelques usagers sur les services reçus :

« Le service a été excellent et très apprécié. Merci! »

« Non j'ai jamais eu à me plaindre de d'autre département. Bon service +++ Merci pour tout »

« Pour le moment les services reçus ont été très adéquats et les délais respectés »

## Comparatif des services offerts au cours des 5 dernières années



## Projet spécial Pandémie

### Nouveau service - Appels de bienveillance

Début avril 2020, l'ampleur de la tragédie qui touche si intensément nos aînés et que l'on nous présente tous les jours, ainsi que les problématiques causées en raison du confinement imposé partout dans la province, nous mobilise afin de s'assurer que chez nous, nos aînés ne se retrouvent pas sans aide pour se procurer des provisions et médicaments de bases.

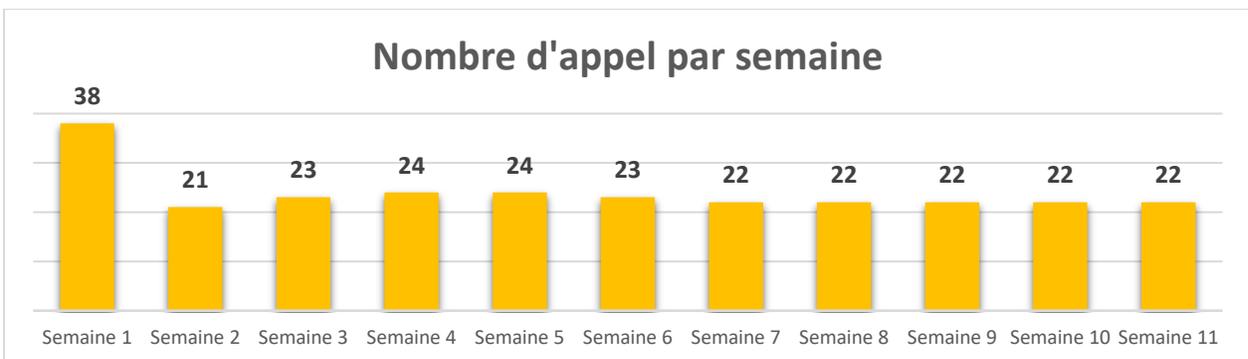
À partir de nos dossiers d'utilisateurs, nous avons recueilli les informations qui nous permettaient de soutenir les personnes âgées qui avaient fait appel à nos services dans les 2 dernières années. Nous avons mis sur pied un service d'appel "de bienveillance" afin de nous assurer que les personnes âgées disposaient d'un soutien ou pouvoir les référer si nécessaire.

Nous avons fait l'inventaire des services offerts en temps de COVID dans la région. Ceci nous permettait alors d'orienter la personne âgée vers l'organisation qui pouvait répondre à son besoin.

Ces appels se sont révélés être un moment agréable pour les aînés alors qu'ils subissaient les nombreuses contraintes, dont l'isolement et la crainte d'attraper le virus. Au fil des semaines, les gens ont parlé de leurs difficultés, des incertitudes, de leur angoisse et de comment ils se sentaient. Quelques-uns ayant exprimés n'avoir pas besoin de ces appels ont, au cours des semaines suivantes changés d'idée et exprimé leur volonté que quelqu'un prenne de leur nouvelle. Ces appels les réconfortaient et leur rappelaient qu'ils n'étaient pas seuls.

Certaines difficultés vécues par nos usagers aînés nous ont permis également de leur offrir nos services, et ce, en respect de notre mandat soit: 8 informations références, 11 supports-conseils ainsi que 2 plaintes (inclus au point 6 de ce rapport).

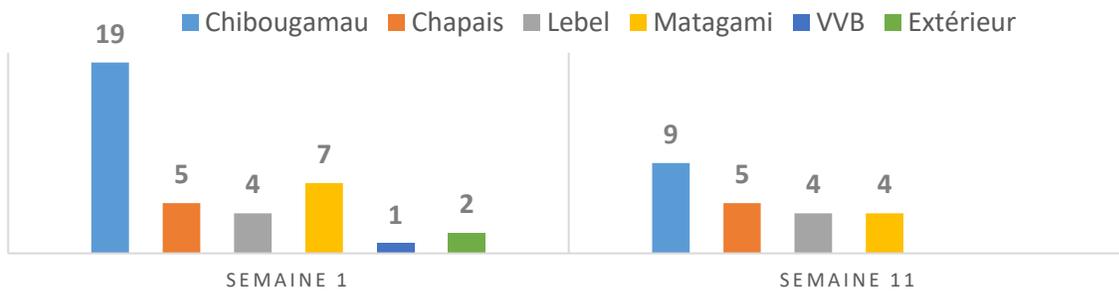
263 appels ont été effectués par ce nouveau service sur une période de 11 semaines (voir tableau ci-dessous).



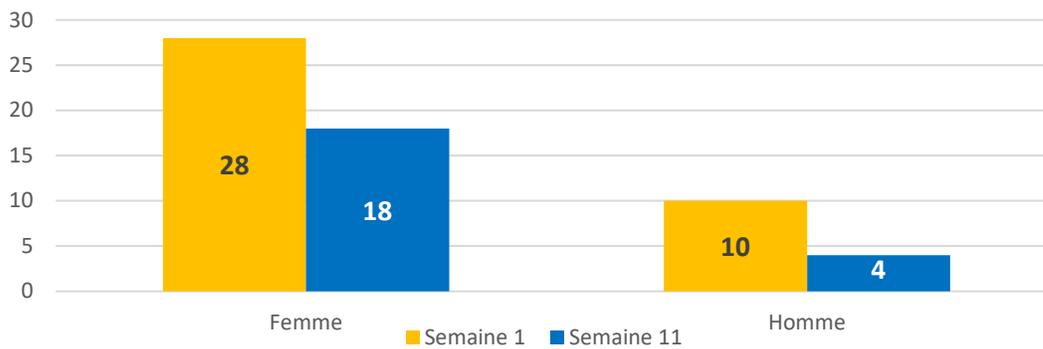
## Âge des aînés rejoints



## Provenance des aînés



## Sexe des aînés



## Commentaires des gens rejoints

"Ton appel est rassurant. C'est agréable de savoir que tu vas appeler à toutes les semaines. Je n'ai pas hâte que ça finisse."

"J'apprécie bien tes téléphones et je les attends. Merci tu es super!"

"Merci d'être là, de ne pas me laisser tomber, j'apprécie."

"Merci de vous occuper des personnes âgées."

"Je te remercie de ton support, j'en avais tellement besoin, je te remercie du fond du coeur."

"Toi tu es fiable, tu appelles à toutes les semaines."

"Je suis contente que tu appelles, que tu t'occupes de nous autres."

"Merci, vous êtes les seuls qui a appelé pour prendre des nouvelles à ... ."

"Vos appels ont été très appréciés surtout en ces temps de pandémie. Merci beaucoup. ."



263 appels de bienveillance ont été faits entre avril et juin 2020.



**PARTIE II – PROJET PILOTE MAMH  
D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES DE RÉSIDENCES  
PRIVÉES POUR ÂÎNÉS RELATIVEMENT AUX BAUX.**



## 7 – MAMH – Le mandat (projet pilote)

Le projet pilote vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande à la Régie du logement.

### Les services offerts

- Aider à mieux comprendre leur situation et les recours à leur disposition ;
- Leur apporter de l'aide pour la préparation de leur dossier (lettres, plaintes, formulaires, etc.) ;
- Les aider à bien se préparer à une éventuelle démarche de conciliation avec leur propriétaire ;
- Les assister et les accompagner, le cas échéant, lors d'une séance de conciliation ou d'une audience dans le cadre d'un recours auprès du Tribunal administratif du logement (anciennement la Régie du logement) ou lors d'une démarche de conciliation avec le propriétaire.

L'intervenant documente le dossier, explique au locataire les interventions possibles et leurs conséquences. Il s'occupe au besoin de communications administratives et de la rédaction des documents. Il fournit du soutien, organise et prépare avec le locataire les rencontres de conciliation prévues avec le propriétaire, peut l'accompagner lors de celles-ci et procède de la même manière lorsqu'il s'agit d'une audition au Tribunal administratif du logement.

### La deuxième année du projet prévoyait

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

### Formations offertes en collaboration avec la FCAAP

- **Tribunal administratif du logement**, Me Sophie Dorais TAL ;
- **Médiation en RPA**, ASSOJAQ justice alternative ;
- **Co-développement**, conseiller - conseillère des CAAP.

## Promotion du service

Nous avons prévu parcourir la région afin de rencontrer différents groupes et leurs membres afin de présenter ce nouveau mandat, notre projet a été abandonné en raison de la pandémie et des règles sanitaires mises en vigueur.

Nous avons tout de même réalisé plusieurs activités de promotion dont :

- La distribution de notre carton promotionnel dans **6 333 foyers** ;
- Lettre de présentation ainsi que des cartons promotionnels auprès de **140 organismes communautaires et sociaux économiques** ;
- Lettre de présentation, cartons promotionnels, guides « Signer un bail » et « Être locataire » dans les **6 Centres de femmes** ;
- Lettre de présentation, guides et cartons promotionnels dans les **6 Clubs de l'âge d'Or** ;
- Lettre de présentation, guides et cartons promotionnels auprès des **7 Élus municipaux** ;
- Lettre de présentation, guides et cartons promotionnels **dans les 3 bureaux de circonscription des Élus provincial et fédéral** ;
- Lettre de présentation, guides et cartons promotionnels **auprès des 4 propriétaires de résidences privées pour aînés** ;
- Communiqué, guides, cartons promotionnels **Radio Chapais-Chibougamau, Lebel-sur-Quévillon et Matagami** ;
- 1 page dans le journal régional « Le Jamésien », **9 000 exemplaires distribués gratuitement dans les foyers** de la région ;
- **Publicité radio – 2 fois par jour**, Chibougamau, Chapais et les environs;
- **Affiche mobile**, autobus Transport Adapté Chapais Chibougamau et Baie-James.



C'est près de 170 organisations qui ont reçu ce matériel promotionnel présentant notre nouveau service.



Notre publicité sur le service offert aux résidents des RPA, « Le Jamésien – édition de novembre 2020 » distribués gratuitement dans les 6 333 foyers de la Jamésie.

Suite à la refonte de notre site Internet, nous avons une page dédiée au Mandat MAMH. On y retrouve les services offerts pour les aînés, mais aussi la présentation de ce mandat pour les organismes communautaires et les résidences privées pour aînés.



Les deux guides sont disponibles sur notre site Internet

## Promotion en collaboration avec les organismes de la région

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

## La clientèle

- Volet assistance et accompagnement = aucun
- Ressources humaines attribuées au projet : 3 personnes pour un total de 22 jours travail/personne

## Commentaires :

Plusieurs activités de promotion ont été réalisées au cours de la dernière année, mais ils n'ont mené à aucune demande de locataire de résidence privée pour aînés. Bien entendu, si on remonte au mois de mars dernier, les aînés étaient confinés à leur logement, les contacts avec les résidents étaient interdits, les déplacements n'étaient pas permis non plus.

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

Nous espérons que l'automne 2021 nous offrira l'opportunité d'aller à la rencontre de nos partenaires et de la population afin de faire connaître ce service.

## 8 – Mot de la Direction

*Mesdames et Messieurs bonsoir,*

*Il y a un peu plus d'un an maintenant, nous nous engageons sur un sentier pour le moins hasardeux tant par les risques de contamination associés à la COVID qu'aux règles sanitaires strictes et changeante émises par la Santé publique et la réorganisation de nos services en télétravail rendu obligatoire.*

*Qui dit télétravail dit travail en présence d'enfants (de bonne humeur ou non), les services à offrir, les outils numériques à maîtriser, retour au bureau, nez des enfants qui coulent / test covid, retour en télétravail, test négatif, retour au bureau, mal de tête, test COVID et retour en télétravail, retour au bureau, télétravail rendu obligatoire, etc.*

*Pour ceux et celles qui se sont inquiétés pour nous, Eh! Oui! Nous avons non seulement réussi à traverser ces embûches, mais nous avons réalisé avec brio plusieurs projets majeurs pendant cette période tumultueuse.*

*D'ailleurs tous les projets jugés prioritaires dans notre plan d'action 2020-2021 ont été réalisés que ce soit la refonte de notre site Internet, le transfert vers la téléphonie IP, et le virage numérique qu'a entraîné le télétravail obligatoire. Quelle satisfaction pour notre agente administrative et d'information de constater qu'enfin nous devons écouter ses propositions et accepter de mettre en place les outils numériques auxquels nous résistions depuis quelques années. C'est ainsi que les mots TEAMS, SharePoint, Planner, Visio ont fait leur apparition dans notre vocabulaire et sont devenus essentiels à notre travail quotidien.*

*Un autre beau projet a également été nos appels de bienveillance qui ont démontré à nos aînés-usagers que leur bien-être était important pour nous. Leurs commentaires d'appréciation nous ont émus.*

*En ce qui concerne notre 2e mandat (assister et accompagner les résidents des RPA dans leur litige en lien avec leur bail), la tournée régionale prévue l'an dernier se tiendra à l'automne 2021 si... CHUT!*

*J'aimerais souligner le soutien d'Emploi Québec, qui nous a permis de bénéficier du financement accordé par le programme PACME. De même, le support et l'aide financière accordés par l'Administration Régionale Baie James nous a permis d'aller de l'avant avec notre projet d'agrandissement de nos locaux. Nous sommes ainsi en meilleure position pour développer nos services à l'ensemble de la population de la Jamésie.*

*Un merci spécial et sincère à nos administrateurs bénévoles pour tout le travail accompli. Tout comme nous vous avez eu à composer avec les embûches et difficultés occasionnées par la COVID. Vous n'avez pas ménagé vos efforts afin de soutenir l'organisation et vous assurer que celle-ci demeure concentrée à répondre avec empathie et bienveillance à chacun des usagers qui avait besoin de nos services. Merci pour votre disponibilité, votre persévérance, vos conseils et votre soutien indéfectible envers la cause.*

*Merci également à nos employées, Marilyn et Mélissa. Des défis importants ont été réalisés alors que la situation qui prévalait amenait son lot de difficultés.*

*Le CAAP n'est pas l'affaire ou la réussite d'une seule personne, mais le résultat combiné de l'implication, du dévouement et des efforts fournis par chacun des administrateurs bénévoles et membres du personnel afin de toujours faire mieux et ce au bénéfice des usagers que nous voulons desservir.*

*En terminant, je m'en voudrais de ne pas souligner, encore une fois, à toutes les personnes qui prendront connaissance de notre rapport d'activités, que depuis 1993, nos amis des Terres-Cris et Inuits n'ont toujours pas accès à un service d'assistance et d'accompagnement pour les aider à faire connaître les difficultés qu'ils rencontrent dans le réseau de la Santé et des services sociaux. Plusieurs usagers et intervenants de ces territoires nous ont mentionné qu'ils déplorent cette situation et qu'ils souhaiteraient avoir de l'aide comme tous les usagers des autres régions du Québec ont.*

*Alors, puisque je suis une adepte du "On peut certainement faire quelque chose" je fais le souhait que l'année 2021 voit la naissance de ce service essentiel chez nos voisins et amis Cris et Inuits.*

*Alors merci et bonnes vacances à tous,*

*La directrice,*

Sylvie Ouellet

<b>FAITS SAILLANTS POUR L'ANNÉE</b>  <b>2020-2021</b>	<b>3</b> Promotion nouveau mandat MAMH (RPA).
	<b>4</b> Refonte de notre site Internet. (fait à l'interne)
<b>1</b> Télétravail obligatoire et virage numérique. (fait à l'interne)	<b>5</b> Implantation de la téléphonie IP. (fait à l'interne)
<b>2</b> Appels de bienveillance.	<b>6</b> Agrandissement et aménagement du local.

## Les dessous de la préparation de l'AGA virtuelle 2020



## Agrandissement et aménagement du local

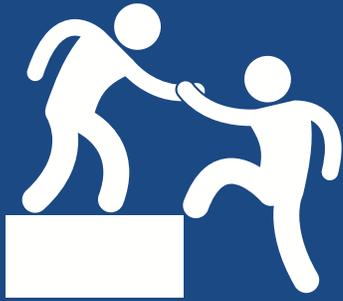


Avant



Après





**RESPECT**



**EMPATHIE**



**CONFIDENTIALITÉ**



**ÉCOUTE**