

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Jamésie/Nord-du-Québec



www.caapjamesie.com

2023 - 2024

RAPPORT D'ACTIVITÉS



L'USAGER.

Notre raison d'être !

30 ANS

Supervision

Sylvie Ouellet

Production, rédaction, recherches

(Textes, données, graphiques)

Marilyn Bérubé

Responsable de la conformité avec le P.S.O.C.

Marilyn Bérubé

Conception graphique des pages titres et des index

Isabelle Caron

Collaboration

Suzanne Deshaies

Comité de relecture

Isabelle Caron et Sylvie Ouellet

Crédits photo

Canva

Table des matières

Mot de la présidente	2
Présentation de l'organisme	4
Structure organisationnelle	7
Activités de promotion	11
Contribution de la communauté	13
Engagement dans le milieu	16
Mandat REP	22
Projet RPA	34
30 ^e anniversaire	42
Mot de la directrice	44

Mot de la présidente

Mesdames et Messieurs,

Bonsoir,

L'année 2024 marque le 30e anniversaire de la fondation du Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes de la Jamésie, Nord-du-Québec.

Ce 30e anniversaire se déploie sous forme d'activités et d'événements mettant de l'avant non seulement la pérennité du CAAP de la Jamésie/Nord-du-Québec, mais également l'accomplissement inédit de l'investissement pour la collectivité de notre région, au service des usagers qui fut le point de départ. Au fil des années notre slogan est devenu « L'utilisateur, notre raison d'être! »

Comme vous savez, le rapport d'activités met en valeur la complémentarité entre l'action du CAAP et celle de la collectivité territoriale du Nord-du-Québec. Je veux saluer l'excellence de nos relations basées sur le principe de confiance.

Les valeurs de notre organisme qui nous permettent de nous démarquer, de continuer à évoluer en assurant un service de qualité pour les usagers et ainsi augmenter la visibilité du CAAP sont le respect, la confidentialité, la gratuité et l'accessibilité de nos services offerts partout sur notre territoire.

Le Conseil d'administration, tout au long de l'année, a guidé leurs prises de décisions sur les valeurs enracinées du CAAP. L'appui et la participation de chaque membre du conseil d'administration ont été pour moi un apport très important et positif. Je leur en suis reconnaissante.

Comme par les dernières années, nous éprouvons de la difficulté à recruter du personnel. Nous avons pris des mesures immédiates et novatrices pour relever les défis, mais depuis 2 ans la situation est très préoccupante.

Nous devons agir et mettre en action avec l'aide financière du gouvernement une des solutions présentées par leurs politiques gouvernementales venant du rapport de l'occupation et vitalité du territoire Nord-du-Québec et du rapport de la stratégie québécoise de recherche et d'investissement en innovation 2022-2027 soit

l'opportunité de développer le numérique. Nous avons la volonté de le faire et de réussir. Nous n'avons pas d'autres choix.

C'est pourquoi nous entreprenons des démarches visant à prendre le virage numérique. Nous souhaitons également que le rehaussement financier accordé à notre organisme soit le reflet de la spécificité de la région qui est, à la fois, très éloignée et isolée.

Je tiens à souligner le travail *EXTRAORDINAIRE* de notre équipe. Cela tient du miracle! Une direction de confiance, une équipe dévouée faisant preuve d'adaptation et de créativité.

Un mot spécial pour M. Sylvain Desjardins, membre engagé et administrateur dans notre organisme depuis plus de 11 ans, qui est décédé en novembre 2023. M. Desjardins s'est beaucoup investi dans notre organisation et dans plusieurs organismes communautaires et municipalités de la région. Il a été un mentor, un ami, un confrère, toujours prêt à nous écouter, aider et conseiller avec toute son intégrité et son honnêteté envers nous. Il aimait les gens et prenait parti pour l'ensemble de la région.

En terminant puisqu'il est question de notre avenir, pour l'année 2024-2025, beaucoup de projets sont en cours, beaucoup de réalisations sont à parfaire, beaucoup de développement à venir doivent aboutir pour assurer la pérennité de notre organisme le CAAP de la Jamésie, Nord-du-Québec.

Je vous remercie de votre participation et de l'intérêt démontré à notre organisme. Je vous invite à vous joindre à nous en devenant membre de l'organisme. Différentes catégories de membres sont accessibles et vous pouvez nous rejoindre par différents moyens, dont notre site Internet!

Sur ce, je vous souhaite une bonne lecture et au plaisir d'échanger avec vous!

Suzanne Deshaies
La présidente du conseil d'administration

Présentation de l'organisme

L'accessibilité

Heures d'ouverture :

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

Coordonnées pour nous joindre :



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



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



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

Note :

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

Historique

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

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

C'est en mars 1994 que l'organisme reçoit son mandat de la part de la ministre de la Santé et des Services sociaux.

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

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

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

Le territoire

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

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

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

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

Territoire et mandat tels qu'inscrits à la LSSSS

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

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



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

Saviez-vous que :

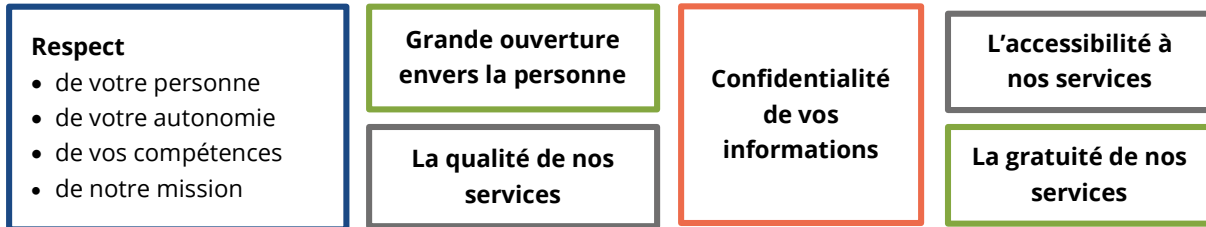
La distance routière pour faire le parcours sécuritairement (route asphaltée) entre Chibougamau et Radisson est à 55 km près de la distance entre Chibougamau et New York (1 290 km)

Source: Guide touristique officiel Eeyou Istchee Baie-James

Les principes directeurs

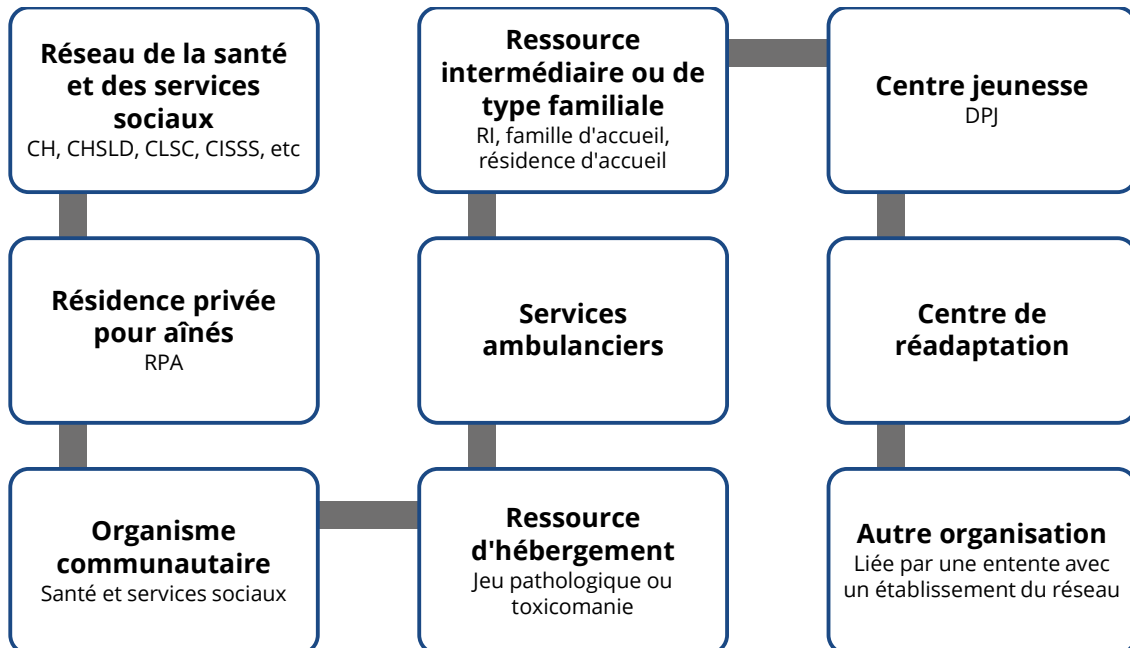
Qu'est-ce qu'un principe directeur? C'est un ensemble de règles qu'un organisme s'engage à respecter dans son offre de services envers les gens à qui il offre des services.

Lorsque vous demandez nos services, voici notre engagement envers vous :



Les champs d'intervention

Afin de recevoir gratuitement et de façon confidentielle, les services d'assistance et d'accompagnement de l'organisme, les difficultés vécues doivent être en lien avec l'un des secteurs suivants :



Structure organisationnelle

Le rôle des membres du conseil d'administration

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 mission d'examen soit conforme aux normes comptables en vigueur au Québec pour les organismes sans but lucratif et aux exigences de la reddition de compte demandée par nos bailleurs de fonds, le MSSS et le MAMH.

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

Composition, fonction et provenance des membres du conseil d'administration

Nom	Fonction	Provenance	Date d'implication
Suzanne Deshaies	Présidente	Usagère	Depuis mars 2021
Kim Marion	Vice-présidente	Usagère	Depuis janvier 2015
Marie-Josée Dupont	Secrétaire	Usagère	Depuis octobre 2017
Jean-François Girard	Trésorier et vérificateur interne	Usager	Depuis septembre 2019
Sylvain Desjardins	Administrateur	Usager	De juin 2012 à novembre 2023 (décès)

L'implication du conseil d'administration

La composition du conseil d'administration conserve un équilibre entre le maintien de la mémoire de l'organisme tout en faisant place aux nouveaux membres qui apportent de nouvelles idées enrichissant ainsi l'organisme.

Au cours de l'année 2023-2024, le conseil d'administration s'est réuni à 13 reprises, soit :

- 9 réunions régulières;
- 2 réunions spéciales;
- 1 réunion extraordinaire;
- 1 assemblée générale annuelle.

Comité du conseil

Plusieurs consultations se sont tenues par courrier électronique et les membres du conseil d'administration se sont impliqués dans 4 comités :

1. Comité de sélection : 2 rencontres
2. Comité ressource humaine et avantages sociaux : 1 rencontre
3. Comité vérificateur interne : Plusieurs rencontres avec le vérificateur interne
4. Comité impact PL 15 : 2 rencontres, 2 avis, écoute des travaux parlementaires (Article 624)

Rencontre de travail

Rencontres entre la présidente et la directrice : 7 rencontres

Rencontres entre les administrateurs : 3 rencontres

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2022-2023

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 20 juin 2023 en mode hybride. 9 personnes étaient présentes. Tous les membres ont été convoqués par courrier. Notre rapport d'activités a été par la suite rendu disponible sur notre site Internet.

Les membres de l'organisme

Au 31 mars 2024, 13 personnes étaient membres (réguliers) en règle.

Les politiques de l'organisme

Plusieurs politiques sont en vigueur dans l'organisme. Elles visent la bonne gestion de l'organisme, le respect du mandat ainsi que l'amélioration et la qualité des services offerts aux usagers. Elles sont révisées par le conseil d'administration de temps à autre afin de répondre ou s'ajuster aux nouveaux besoins ainsi qu'aux nouvelles lois.

Au cours de l'année, il s'est ajouté la Politique de protection des renseignements personnels adoptée en septembre 2023.

En lien avec cette politique, une lettre informant les usagers de notre politique est acheminée à chacun d'eux. Tout comme les services sont différents d'une personne à l'autre, la liste des renseignements que nous détenons sont ceux qui sont nécessaires pour nos services.

Les ressources humaines

Voici l'équipe de travail pour l'année 2023-2024 :

Sylvie Ouellet, directrice générale (1998)

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

Isabelle Caron, agente de soutien aux usagers (2021)

Isabelle Goulet, animatrice communautaire (novembre 2023 à avril 2024)

Chaque personne détient un rôle important et distinct au sein de l'équipe de travail. La complémentarité de chacune ainsi que notre vision commune de respect et de bienveillance nous permettent, malgré les embûches, d'apprécier travailler ensemble pour le bien des gens qui font appel aux services de l'organisme.

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

Puisque l'amélioration passe principalement par la formation ainsi que le développement numérique, nous devons et devons continuer à faire preuve d'adaptabilité envers les changements qui sont effectués.

Formations

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

Services aux usagers	
Formation légale – Impact de la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives - AGISQ — Me Éric Séguin, Avocat, Monette et Barakett	Sylvie Ouellet, Marilyn Bérubé Isabelle Caron, Isabelle Goulet
Gérer les comportements agressifs ou vulnérables Cégep de Saint-Jérôme, Benoît Beauchemin	Sylvie Ouellet, Marilyn Bérubé Isabelle Caron
Bien jouer son rôle-conseil — Université Laval	Isabelle Caron
Pratique d'intervention en gérontologie sociale Séminaire de Sherbrooke	Isabelle Caron

Ressources humaines	
Boîte à outils virtuels — Carrefour RH	Sylvie Ouellet
Choc des générations — CRHA	Sylvie Ouellet
T4 et Relevé 1 — ACCEO	Marilyn Bérubé
Planifier sa comptabilité — Michèle Bossé, « Festival Beurk »	Marilyn Bérubé
Communications	
Maîtriser Canva comme une pro (Mise à jour) Geneviève Hébert	Isabelle Caron
Développement et sécurité numérique	
SharePoint administrateur (Mise à jour) — EccentriX	Marilyn Bérubé
L'étrange courriel de Mr Hack — François Pelletier, « Festival Beurk »	Marilyn Bérubé

Webinaire (sans frais)

Services aux usagers

- Le droit à la santé nous échappe (1h30)
- Reconnaître et signaler la maltraitance envers les aînés (1h)
- Les comportements à éviter auprès des gens atteints de la maladie d'Alzheimer (1h45)
- Communication efficace avec les personnes âgées (0h45)
- Projet de Loi15 et la gestion des plaintes (1h)
- Conférences autochtones — Stérilisations imposées (1h15)
- Droits et obligation des usagers (3h)
- Fonctions des comités des usagers et de résidents (3h)
- 3 ans après le décès de Joyce Echaquan : qu'en est-il des changements dans le système de santé au Québec? (1h)
- Agir pour créer des milieux ouverts à la diversité sexuelle et de genre (3h30)
- Dépression chez les aînés (1h30)

Développement et sécurité numérique

- Power Platform : les possibilités sont infinies (0h30)
- Microsoft Intune (0h30)
- Intégrer l'IA (1h15)
- Planifier son site web (1h30)
- Microsoft Dynamics 365 – Fundamentals CRM (4h)
- Stratégie de sauvegarde cloud (1h)
- Microsoft Cloud computing essential (5h)

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

Activités de promotion

Promotion — Séance d'informations

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

Nom de l'organisme	Localité	Personnes rejointes
Corporation le Zéphir 2 Séances d'information aux participants (usagers) « Les droits des usagers » « Nos services, pourquoi faire une plainte? »	Chibougamau Chapais	7 SI 5 SI
Partenaire à part égales « Nos services, Mandat LSSSS/ services en RPA »	Lebel-sur-Quévillon	8 SI
Résidence FGL L'étoile filante (RPA) « Présentation Mandat REP/ services en RPA »	Lebel-sur-Quévillon	1 RE
Centre de femme Îlot d'Espoir « Échanges sur nos services respectifs »	Lebel-sur-Quévillon	3 RE
Pavillon de la Rose « Échanges sur nos services respectifs »	Lebel-sur-Quévillon	5 RE
Groupe privé « Présentation Mandat REP/ services en RPA »	Chibougamau et hors région	7 SI
Manoir Providence (RPA) « Présentation Mandat REP/ services en RPA »	Chibougamau	10 SI
Proches aidants d'aînés « Le mandat du CAAP et ses services » Axé pour les proches aidants	Chibougamau	4 SI

Total : RE (9) = Rencontres avec les directions et intervenants des organismes

SI (41) = Personnes présentes lors des séances d'informations

Promotion grand public

Messages radio

Planète Radio 93.5

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

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

Radio Chef FM

Portée 1 000 personnes par semaine soit Matagami et environs.

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

Publicité dans les journaux

La Sentinelle

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

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

Le Jamésien

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

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

Publicité dans les foyers de la région

Distribution de nos dépliants sur les services du CAAP dans la Jamésie.

- Octobre 2023 — Plus de 6 000 dépliants distribués.
- Mars 2024 — Plus de 3 000 dépliants distribués.

Promotion sur le web

Pour l'année 2023-2024, 472 personnes ont visité notre site Internet. Notre page Facebook, quant à elle, a été visitée à 500 reprises.

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

Visibilité

Une carte d'affaires avec les coordonnées de l'organisme est imprimée dans les projets suivants :

- ✓ Agenda de la Fédération de la santé du Québec (FSQ),
- ✓ Aide-mémoire, Association des policières et policiers provinciaux du Québec;
- ✓ Bulletin paroissial hebdomadaire, Paroisse de Chibougamau.

Contribution de la communauté

Contribution par prêt de ressource matérielle

Nous aimerions remercier les organismes partenaires qui nous ont permis de présenter nos services dans leurs locaux. Ils ont pris la peine de préparer leurs locaux afin de nous y accueillir et de préparer le matériel nécessaire pour permettre aux participants de suivre la présentation.

Contributions et références offertes par les partenaires du milieu

Organismes communautaires en santé et services sociaux

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

EMIPIC (Équipe Mixte d'Intervention — Policiers et Intervenants Communautaires)

Nous avons rencontré l'équipe à nos bureaux et avons échangé avec eux sur ce nouveau service.

Proches Aidants

Nous avons rencontré la responsable des groupes de proches aidants afin de partager sur nos services réciproques ainsi que sur les difficultés rencontrées par les aidants.

Milieu politique

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

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

Note importante : La collaboration n'a pas pour objectif de partager entre nos organisations des informations confidentielles relatives à des usagers, que ce soit de la part de l'organisme qui réfère ou de la nôtre.

Emploi Québec

En avril 2023, nous avons accueilli une représentante qui nous a présenté une gamme de services pouvant nous être offerts (processus d'embauche, formation, ressources humaines, etc.) ainsi que la collaboration possible.

Contribution publicitaire gratuite et réseau de distribution

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

Voici un aperçu des partenaires répertoriés ainsi que le moyen utilisé pour faire connaître nos services gratuitement :

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

Partage d'informations et de connaissance

Équipe PSOC — MSSS

Nous avons assisté à 4 séances d'information portant sur les changements au niveau du cadre PSOC. Ces 4 séances d'information ont été offertes par l'équipe PSOC du Ministère et ont été réalisées par webinaires.

1. Présentation du cadre normatif;
2. Introduction au PSOC — Obligations et responsabilités des organismes admis au PSOC national;
3. Introduction au PSOC — Complétion du formulaire mise à jour de l'information/ Demande de rehaussement au PSOC 2024-2025;
4. Processus de reddition de comptes au PSOC pour 2023-2024.

La présidente du conseil d'administration, la directrice générale ainsi que l'adjointe administrative, d'information et de développement web ont participé.

Nous sommes membres de :

Chambre de commerce de Chibougamau-Chapais

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

- La fusion des générations.
- Conciliation travail-famille en entreprise pour favoriser l'attraction et la fidélisation des employés.
- Motiver, mobiliser et reconnaître le personnel.

Fédération des CAAP

Nous sommes membres de la FCAAP, avec laquelle nous avons eu plusieurs échanges, réunions, formations. Ces activités favorisent les échanges, le partage et la collaboration entre différentes équipes provenant des CAAP.

Formations	
Sujets et organismes formateurs	Participants
Changements d'affectation, fermetures ou perte de certification en RPA;	Sylvie Ouellet, Marilyn Bérubé Isabelle Caron, Isabelle Goulet
Clinique juridique, Projet de loi 31;	Marilyn Bérubé, Isabelle Caron, Isabelle Goulet
Clinique juridique, Questions.	
Antoine Morneau-Sénéchal, Avocat	
Connaissez-vous vos droits en santé?	Sylvie Ouellet, Marilyn Bérubé Isabelle Caron
Émilia, présentation du projet	Isabelle Caron
Laboratoire d'innovations par et pour les aînés	
Protection des renseignements personnels	Sylvie Ouellet, Marilyn Bérubé, Isabelle Caron, Isabelle Goulet
La Boîte Légale	
La littératie et le langage clair en santé	Isabelle Caron, Isabelle Goulet
La Jarnigoine	

Table des DG

- 9 rencontres (8 virtuelles et 1 en présentiel).

Comité soutien aux membres

- 6 rencontres virtuelles.

Comité stratégie (sous-comité en lien avec le projet de loi 15)

- 3 rencontres virtuelles.

Co-développement

- 12 rencontres virtuelles — 2 participantes;
- 1 rencontre pour faire le bilan annuel — 2 participantes.

Engagement dans le milieu

Qu'est-ce que représente l'engagement dans le milieu pour nous? C'est un ensemble de petites actions que nous posons pour démontrer à nos partenaires que nous les apprécions et que leur contribution auprès de la communauté fait une différence.

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

Ainsi chaque année, c'est tout près de 200 professionnels de la santé, organismes communautaires, sociaux économique et élus de la Jamésie que nous ciblons pour leur exprimer notre reconnaissance.

Table de concertation et participation à des comités

Table de concertation des aînés du Nord-du-Québec

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

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

La Table de concertation a mis sur pied un comité régional de concertation des aînés qui regroupe des intervenants de tous les milieux de la région, qui ont à cœur de collaborer afin d'entendre les besoins des aînés et de voir, dans quelle mesure, il est possible de contribuer à trouver des solutions aux difficultés rencontrées par ceux-ci. La directrice générale du CAAP fait partie des intervenants qui y participent.

Notre participation pour l'année 2023-2024 :

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

Concertation avec des intervenants issus d'instances gouvernementales et autres

ARBJ, MAMH et président de la CAR

ARBJ (Administration régionale Baie-James)

MAMH (ministère des Affaires Municipales et de l'habitation)

CAR (Conférence Administrative Régionale)

Nous avons été invités à participer à la consultation concernant la vitalité et l'occupation du territoire. Pour ce faire, la présidente de notre conseil d'administration ainsi que la directrice générale ont rencontré Mme Marie-Claude Brousseau, directrice générale de l'ARBJ ainsi que M. Philippe Boivin, directeur régional du MAMH et responsable de la CAR au moyen d'une visioconférence.

Nous avons par la suite transmis certaines difficultés vécues par les usagers de la région au cours des dernières années ainsi que celles vécues par la population de différentes parties de la région.

CRSSS de la Baie James — Sécurisation culturelle

Mme Marie-Ève Barbeau Spécialiste en procédés administratifs - Sécurisation culturelle - Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.

Nous avons tenu deux rencontres avec Mme Barbeau afin de discuter de sécurisation culturelle pour nos amis et voisins autochtones. Nous avons discuté de certaines difficultés rencontrées et, abordé certaines propositions afin de favoriser leurs prises de parole concernant les difficultés qu'ils rencontrent dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Les membres du conseil d'administration ainsi que la directrice générale ont participé à la première rencontre. L'adjointe administrative, d'information et de développement web (bilingue) et la directrice ont participé à la deuxième rencontre considérant que la presque totalité des usagers autochtones utilisent l'anglais ou le Cri dans leur communication.

C'est un dossier sensible dans lequel il est important d'entendre, de comprendre et de faciliter leurs paroles afin de leur permettre de contribuer à l'amélioration des soins et services qui leur sont offerts. C'est à leur utilisation que nous pourrions constater leurs bienfaits.



Concertation organismes communautaires

Campagne de confidentialité

Pour souligner la Semaine de la Protection des données 2024, nous avons acheminé aux organismes communautaires de la Jamésie, un dossier complet concernant l'importance de la confidentialité des informations de santé ainsi que du dossier d'un usager.

Le dossier contenait des documents produits par l'AGISQ (association des gestionnaires de l'information de santé du Québec). Nous avons fait par le passé cette campagne à quelques reprises puisqu'elle est appréciée par les intervenants des différents organismes.

Voici les documents qui ont été acheminés à ces 30 partenaires :

- Mon dossier médical est-il confidentiel?
- Les informations de tiers au dossier médical et psychosocial.
- Connaissez-vous vos droits?
- Aide-mémoire pour l'employé.
- Questionnaires « Vrai ou faux /Que ferais-tu si... » ainsi que la fiche de réponse.



Association des Personnes Handicapées de Chibougamau

L'Association fêtait son 35^e anniversaire en cours d'année. Afin de souligner l'événement, ils ont organisé un « 5 à 7 » auquel nous avons assisté.

Le Zéphir

L'organisme est une ressource alternative en santé mentale qui vient en aide aux personnes prises avec des problématiques en santé mentale ou vivant de la détresse psychologique.

Accueil et échanges

L'ensemble de notre équipe a participé à la présentation des services offerts par Le Zéphir. Nous avons échangé sur les difficultés auxquelles leur clientèle se heurte souvent dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Présentation du service « Soutien d'intensité variable (SIV) »

Ce service offert par cet organisme communautaire vise à accompagner les gens dans leur milieu de vie. Il permet d'intervenir rapidement en cas de besoin afin de s'assurer que l'état de la personne reste stable ou s'améliore. Nous avons été en mesure d'échanger sur le référencement d'une personne, que nous pensions pouvoir bénéficier de leurs services, sans briser la confidentialité.

Participation à la « fête des voisins »

Nous avons participé à “La fête des voisins” qui permettait de visiter leur installation, de discuter avec les membres du personnel, les bénévoles ainsi que des participants fiers de présenter les œuvres qu’ils avaient faites et offraient aux visiteurs.

Séances d’information destinées aux membres du personnel

À la suite de l’intérêt exprimé par le personnel-intervenants afin de mieux connaître les droits de leurs participants/usagers/clients et pouvoir ainsi mieux les outiller et les aider à faire respecter leurs droits en santé et services sociaux, nous avons présenté trois séances d’information aux membres du personnel :

- Les droits des usagers en LSSSS (6 intervenants);
- La confidentialité des dossiers d’usagers (5 intervenants);
- Clin d’œil sur l’éthique dans l’intervention (5 intervenants).

À la suite de ces séances d’information, des attestations de participations ont été préparées et remises à chacun des participants.



Participation à des activités communes

Centre de femmes Les Elles du Nord — Salon de la femme 2024

Année après année, c’est en grande majorité les femmes qui font appel à nos services. Que ce soit pour elle, leurs enfants, leur conjoint, parents, beaux-parents, etc. C’est avec plaisir que nous avons participé à cet événement organisé par le Centre de femmes Les Elles du Nord. Les gens pouvaient participer au tirage d’un panier contenant des objets promotionnels.

Nous avons brièvement présenté nos services à 77 personnes.

Disponibilité à la communauté

Feux de forêt 2023

Les feux de forêt de l'été 2023 ont forcé l'évacuation précipitée des citoyens de plusieurs municipalités de la Baie-James et des environs.

L'équipe du CAAP, soit les administrateurs, les membres du personnel ainsi que les différentes communautés et organisations ont tous été bousculés.

Dans de telles circonstances, chacun tente d'aider d'autres organisations qui ont des responsabilités qu'ils ne peuvent mettre sur pause et qui, comme tous, sont désorganisés par cet événement inattendu.

Nous avons offert un soutien matériel bien mince à différentes organisations, **selon nos possibilités** :

La directrice générale a mis à la disposition d'une technicienne en organisation scolaire, son ordinateur portable. L'employée du Centre de Services scolaires de la Baie-James a ainsi pu respecter les délais pour faire une transmission au Ministère;

Un prêt d'un véhicule personnel a été fait afin de permettre à du personnel de l'organisme communautaire Le Zéphir de retracer les personnes vulnérables évacuées seules et sans préparation afin de les rassurer et de préparer différentes activités visant à minimiser leur anxiété;

Lors de notre retour dans notre communauté, nous avons mis un bureau à la disposition des organismes qui étaient évacués à leur tour;

Nous remercions le CAAP — Saguenay-Lac-St-Jean d'avoir effectué des recherches et de nous avoir fait suivre l'information sur le prêt possible de locaux dans sa région pour permettre à notre équipe de pouvoir continuer d'offrir nos services. Nous n'avons pas eu recours à ces ressources, mais avons beaucoup apprécié la pensée derrière ce geste.

Contribution par le prêt de bureau

À la suite de la période d'évacuation, nous avons offert à une personne en visite dans sa famille le prêt d'un bureau fermé dans nos locaux pour une période de deux jours. Ceci afin de permettre à une conseillère en formation aux services aux entreprises (SAE) du Cégep de l'Outaouais de faire du télétravail.

MANDAT REP

Régime d'examen des plaintes

76.6. Le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58. (Ministère de la santé et des Services Sociaux)

LA RÉALISATION DU MANDAT

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux qui croit que ses droits n'ont pas été respectés, qui est insatisfait des services qu'il a reçus ou qui est témoin d'une situation qui le préoccupe peut signaler la situation ou porter plainte.

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

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

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

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



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

Mandat REP

NOS STATISTIQUES

En feuilletant nos rapports d'activités passés, nous sommes tombés sur celui de **2000-2001** dans lequel un court texte prenait un moment pour introduire nos « statistiques ».

À la lecture de celui-ci, il était important pour nous de vous le partager à nouveau, puisque c'est avec ce souci que les « statistiques » devraient toujours être abordées et présentées.

« Comme à chaque année, cette partie vise à répondre à certaines questions :

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

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

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

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

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

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

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

Volet 3 — Objets des demandes (motifs d'insatisfaction, droits lésés, établissements visés et les recours utilisés).

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

Volet 5 — L'évaluation de nos services.

PORTRAIT DES GENS QUI ONT UTILISÉ NOS SERVICES

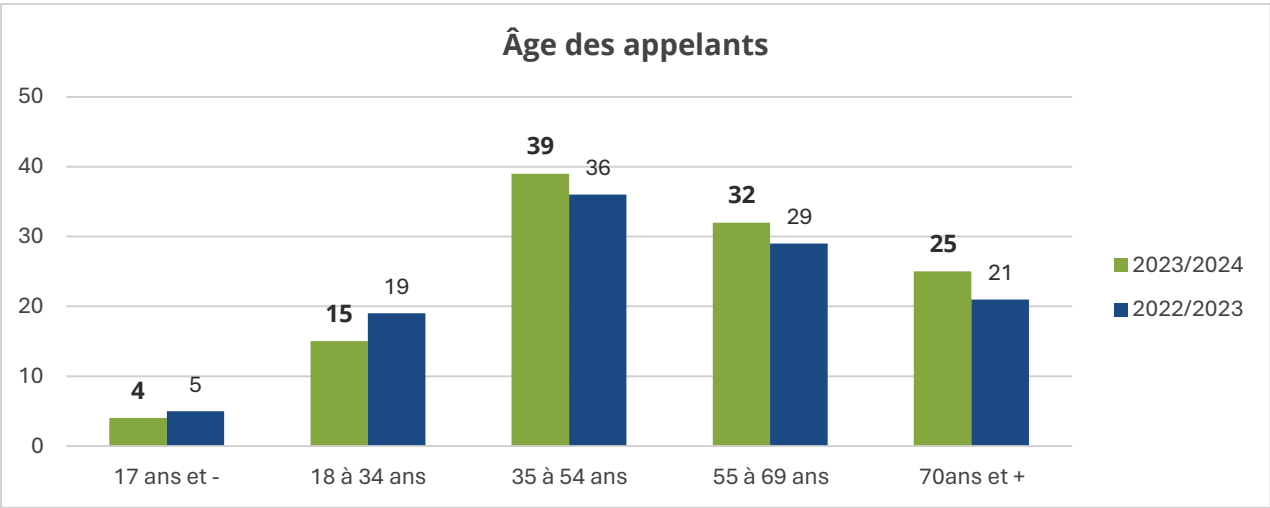
Note : Les données qui sont présentées ici sont extraites de l'application CAAPteur.

Le rôle des appelants

La personne faisant appel à nos services peut tenir différents rôles, cela dépendra de la personne pour laquelle elle demande nos services.

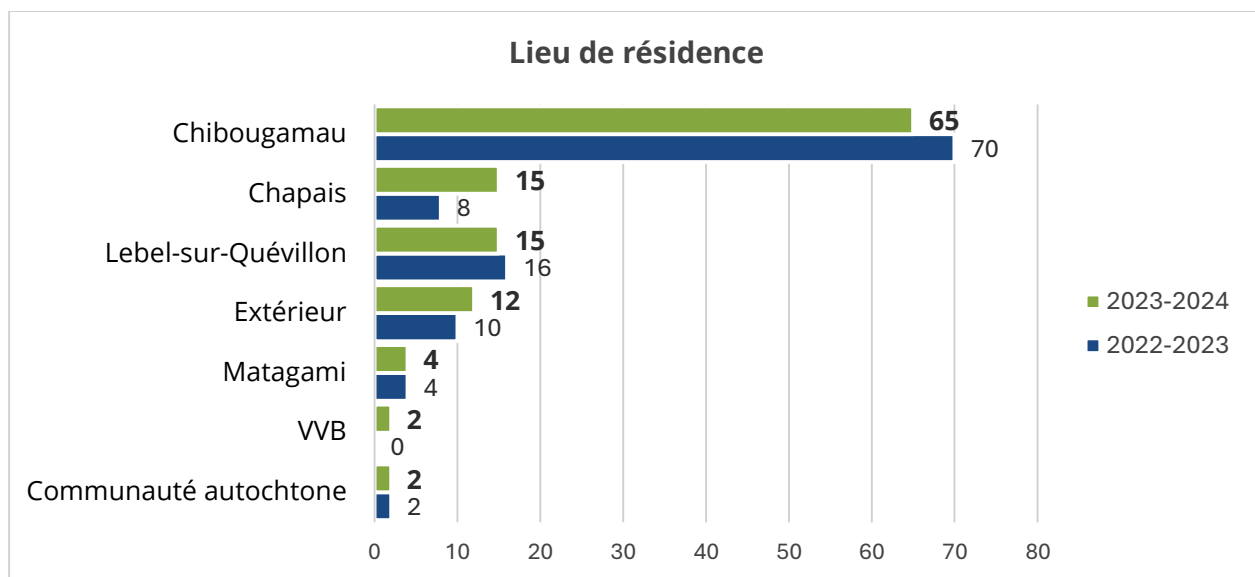
Rôle	2023-2024	2022-2023
Usager Est la personne qui a demandé nos services pour elle-même.	100	89
Représentant Est une personne autorisée par l'usager à agir pour lui. <i>Ex : un parent/ tuteur d'un enfant mineur, une personne nommée au moyen d'un mandat d'inaptitude ou d'une procuration.</i>	13	18
Tiers Toute autre personne qui désire dénoncer une situation dont elle a été témoin. Peut aussi être une personne qui apporte un soutien à une personne majeure dans les démarches.	2	3
Total :	115	110

Voici le portrait démographique des gens ayant fait appel à nos services pour l'année 2023-2024 avec en comparatif l'an précédent.

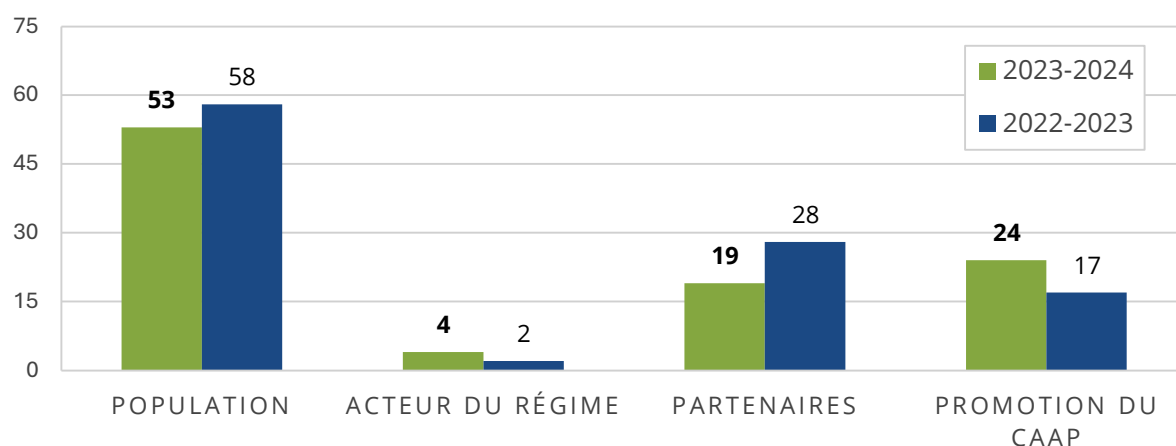


Sexe			
Année	Femme	Homme	Total
2023-2024	78	37	115
2022-2023	76	34	110

Langue parlée			
Année	Français	Anglais	Total
2023-2024	112	3	115
2022-2023	103	7	110



SOURCE DE RÉFÉRENCE



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

Acteur du régime : on parle ici de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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

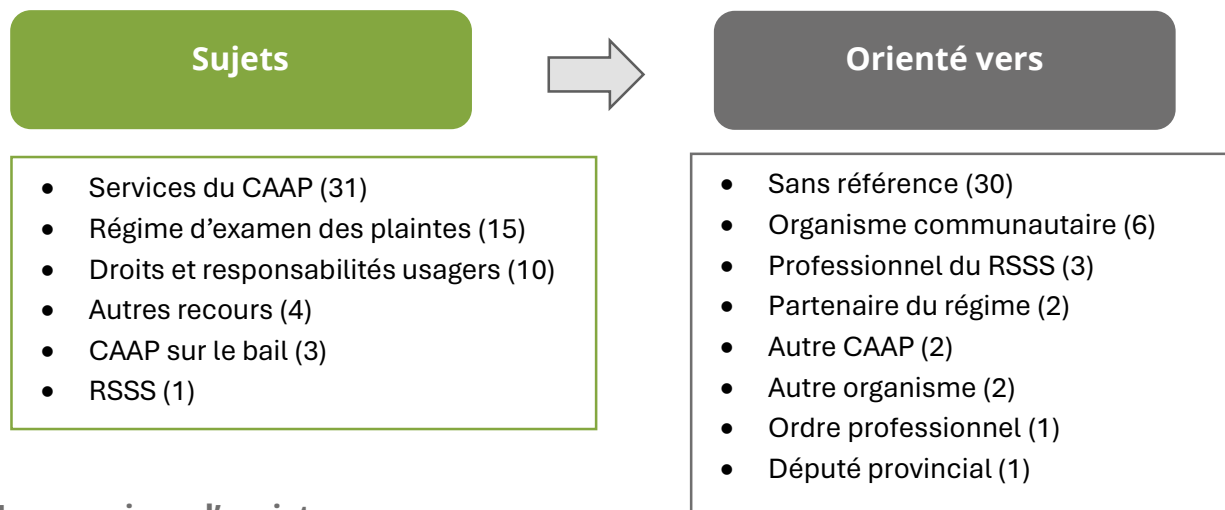
LES SERVICES OFFERTS

	2023-2024	2022-2023
Information référence	47	35
Soutien-conseil	48	66
Signalement	4	2
Démarche de plainte	37	58
Total	136	161

Information référence (47)

C'est une information donnée sur nos services, sur le fonctionnement d'une démarche de plainte, la marche à suivre pour avoir accès aux services d'une ressource liée à ses besoins, etc. Pour ce type de service, il n'y a pas d'ouverture de dossier puisqu'ils ne demandent pas de suivi dans le temps, il n'est donc pas nécessaire de conserver de données nominatives sur ces personnes.

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



Les services d'assistance

Soutien-conseil (48)

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

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

Signalement (4)

Il s'agit d'une démarche faite par une personne témoin d'une situation qu'elle juge inacceptable, mais qui est vécue par une autre personne (usager). L'événement sera signalé à l'autorité compétente dans le régime d'examen des plaintes.

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

Ex. : Une personne voulait dénoncer une situation vécue par sa mère, mais qui n'a pas de formulaire signé l'autorisant à faire la démarche en son nom.

Démarche de plainte (37)

Cette démarche est faite par une personne qui vit ou a vécu une situation problématique. Il s'agit du service d'assistance et d'accompagnement tel que le prévoit le mandat confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux et inscrits dans la LSSSS.

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

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

Les représailles

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

- Article 73 de la LSSSS —

Malgré la protection qu'accorde la loi contre des représailles, les usagers craignent les conséquences d'un bris de confidentialité, de subir des coupures de services pour eux ou un de leur proche. Depuis la pandémie, cette crainte est davantage présente surtout au niveau des proches aidants.

OBJETS DES DEMANDES

Chacune des demandes d'assistances (soutien-conseil, signalement, plainte) faites par les gens qui utilisent nos services peut toucher plusieurs motifs ainsi que plusieurs droits.

Les voici en détail :

Motifs d'insatisfactions — LSSSS	Soutien-conseil	Signalement	Plainte	Total 2023-2024	Comparatif 2022-2023
Soins et services dispensés	14	1	17	32	48
Accessibilité et continuité	26	-	12	38	40
Relations interpersonnelles	4	-	8	12	24
Aspect financier	7	-	7	14	20
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	1	6	8	9
Violation des droits	-	3	-	3	2
Maltraitance — Psychologique	-	1	-	1	-
Total	52	6	50	108	143

Droits lésés en LSSSS	Soutien-conseil	Plainte	Total 2023-2024	Comparatif 2022-2023
Recevoir des services de santé et services sociaux adéquats (art 5)	21	22	43	61
Être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (art 4)	11	8	19	24
Être traité avec courtoisie, équité et compréhension (art 3)	3	8	11	23
Porter plainte (art 34, 44, 45, 53 et 60)	1	5	6	14
Accès, rectification et confidentialité du dossier (art 17 à 28)	10	2	12	13
Exercer un recours (art 16)	-	1	1	10
Être accompagné et assisté (art 11)	1	1	2	7
Recevoir des soins en cas d'urgence (art 7)	-	6	6	10
Participer à toute décision (art 10)	-	-	-	2
Être représenté (art 12)	2	-	2	1
Droit à l'hébergement (art 14)	1	-	1	1
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement	-	2	2	-
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés	1	-	1	-
Loi concernant les soins de fin de vie	-	1	1	-
Total	51	56	107	166

Établissements visés par les démarches d'assistance

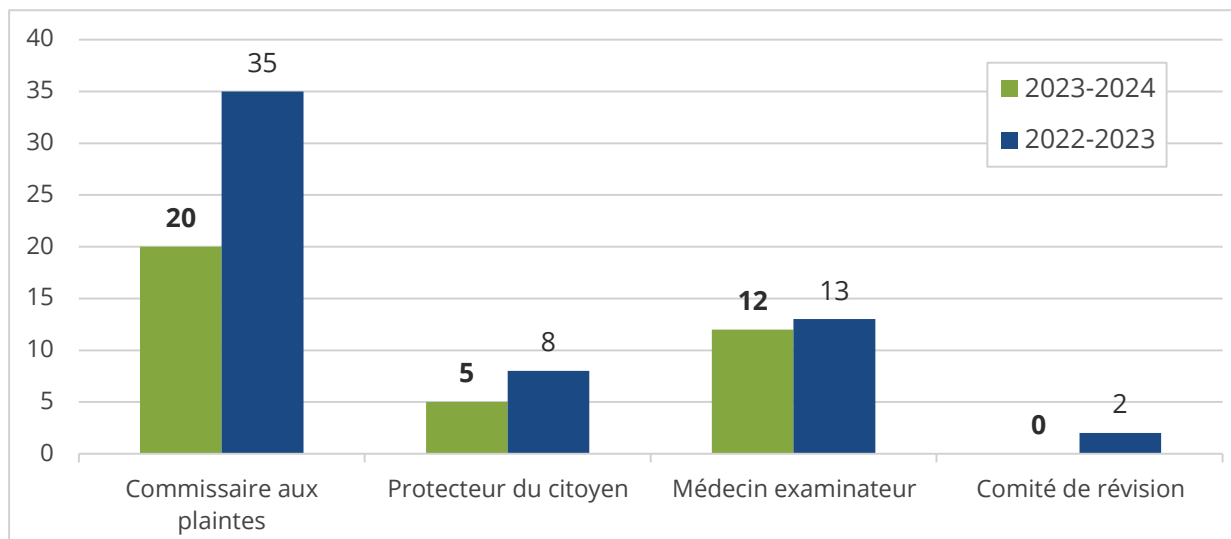
Organisme santé et des services sociaux	Soutien-conseil	Plainte	Total 2023-2024	Comparatif 2022-2023
CH — Centre hospitalier *Soutien-conseil inclus 3 signalements	30	26	56	76
CRSSS / CISSS Politiques et programmes	5	2	7	11
CLSC — Centre local de services communautaires	5	2	7	8
Organismes communautaires *Soutien-conseil inclus 1 signalement	5	1	6	6
Transport ambulancier	-	2	2	4
GMF et les cliniques médicales	2	-	2	3
CHSLD	1	1	2	-
Résidence privée pour aînés (RPA) *	4	3	7	3
CPEJ — Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	-	-	-	4
RTF — Ressources de type familiales	-	-	-	2
Entreprises d'économie sociale	-	-	-	2
Ordre professionnel	-	-	-	2
Centre de répartition des demandes de services	-	-	-	1
Total	52	37	89	122

* RPA — Motifs liés à la certification	Soutien-conseil	Plainte	Total 2023-2024	Comparatif 2022-2023
Accueil/ Bail	1	1	2	1
Obligation administrative et légale	1	-	1	-
Personnel requis	-	1	1	6
Qualité de vie	-	2	2	1
Relations interpersonnelles	-	2	2	1
Sécurité des résidents	2	2	4	1
Total	4	8	12	10

Les recours utilisés dans les démarches

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

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



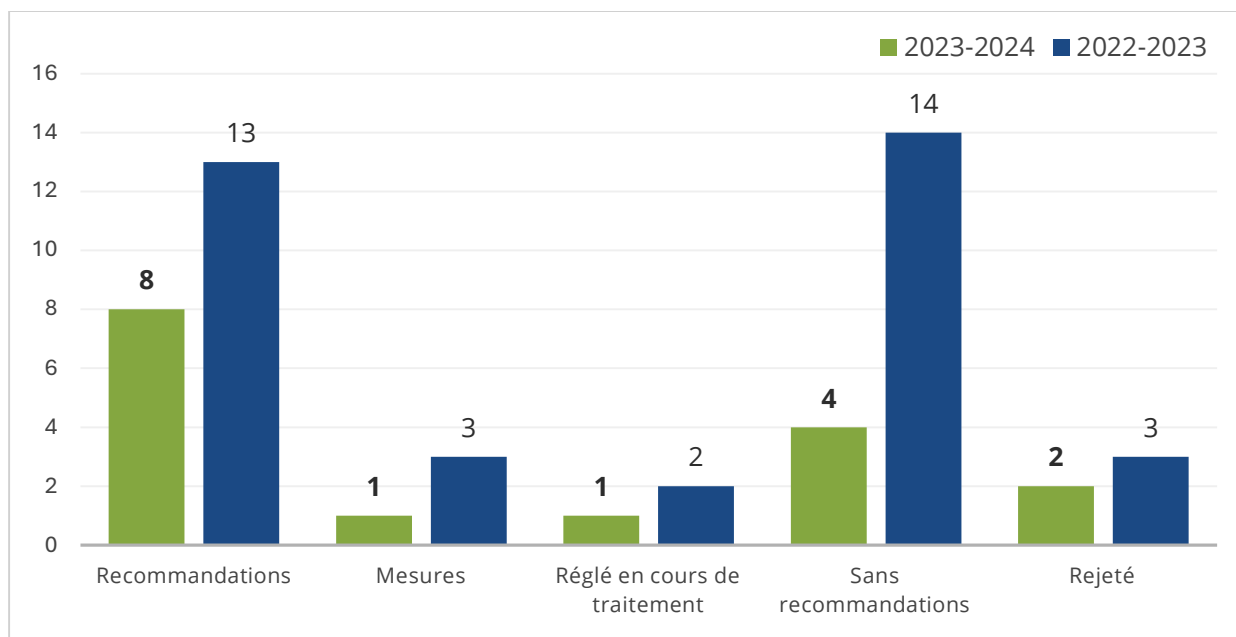
LE STATUT DES PLAINTES REÇUES EN COURS D'ANNÉE

États de la démarche	Nombre
Plaintes en attente de conclusions au 1 ^{er} avril 2023	8
Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2023 et 31 mars 2024	37
• Complétées par l'instance pendant la période	16
• Rejetées	4
• Abandonnées avant le dépôt *	7
• En suspend (<i>pas encore transmise à l'instance qui en fera l'examen</i>)	3
• En attente de conclusions au 31 mars 2024	7

* Motifs d'abandon des plaintes	2023-2024	2022-2023
Sans nouvelle de l'utilisateur	5	9
Réglée avant le dépôt	1	2
Usager décédé	1	-
Peu ou pas de crédibilité envers le régime	-	1
Total	7	12

RÉSULTATS OBTENUS

Voici les résultats obtenus par les **16 plaintes** traitées au cours de l'année :



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

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

1 a été **réglée en cours de traitement**.

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

2 ont été **rejetées**, soit parce que la démarche visait un professionnel provenant d'une agence de placement soit qu'elle touchait un service offert par un établissement privé.

Les deux demandes ont été rejetées puisque les instances n'avaient pas la juridiction pour en effectuer le traitement. Néanmoins, les démarches faites par ces instances pour en faire l'examen ont permis aux établissements visés d'apporter des changements satisfaisants pour les usagers.

L'ÉVALUATION DE NOS SERVICES	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆
J'ai été satisfait des services que m'a offerts le CAAP.					9
Le personnel m'a accueilli et soutenu de manière respectueuse.					9
Le personnel m'a aidé à clarifier la situation et à faire connaître mes attentes.			1		8
Le personnel a respecté mes volontés et mes propos dans ma démarche.				1	8
Le personnel a fait le suivi de mon dossier avec moi.					9
Je recommanderais les services du CAAP à mes proches					9
Taux de réponse de 65% Échelle d'évaluation : - Pas du tout ☆☆☆☆☆ - Tout à fait ☆☆☆☆☆					

* 9 des 14 sondages envoyés aux usagers ayant amorcé une plainte avec nous ont été retournés.

Les commentaires de quelques usagers



PROJET RPA

Résidence privée pour aînés

Le projet « CAAP sur le bail » vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA), leurs proches aidants ou autres personnes en soutien à ces locataires, de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement (TAL). **(Ministère de l'habitation)**

LA RÉALISATION DU PROJET

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

Par ce projet nous pouvons :

Vous informer

- Sur vos droits et vos obligations;
- Sur les choix qui s'offrent à vous.

Vous aider et vous accompagner:

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



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

Projet RPA

HISTORIQUE

C'est en raison du mandat confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux en 1994 et sur recommandation du Protecteur du citoyen qu'un projet pilote a vu le jour. Suite au résultat positif de ce projet pilote (2019-2022) la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation a souhaité que nous poursuivions l'assistance et l'accompagnement des personnes vivant en résidences privées pour aînés (**RPA**) ayant besoin de soutien en lien avec leur bail.

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

Voilà maintenant 5 ans passés depuis le début de cette aventure.

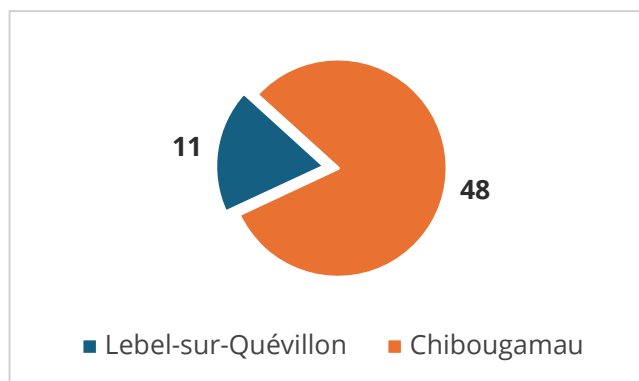
PORTRAIT DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS DANS LA RÉGION

Âge des résidents habitant en RPA

Statut	2 RPA En conformité 59 portes	1 RPA Non conforme (Perte de certification) 13 portes
Moins de 65 ans	1	0
65 à 74 ans	5	1
75 à 84 ans	25	6
85 ans et plus	36	15
Nb de résidents	67	22

Note : En cours d'année une RPA a perdu sa certification tout en maintenant ses activités. Cette situation nous inquiète puisqu'il s'agit d'une clientèle âgée en perte d'autonomie, donc vulnérable.

Localisation des unités locatives en RPA



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

LES RESSOURCES HUMAINES

Embauche

Cette année encore, les multiples essais afin de procéder à l'embauche d'un employé ont mobilisé beaucoup d'énergie entre avril et novembre 2023.

- Campagne « offre d'emploi » sur notre page Facebook, plus de 14 000 impressions.
- Cahier « Marché de l'emploi » Journal la Sentinelle, couverture 2 500 impressions.
- Affichage de poste, journal le Jamésien, couverture 9 000 impressions.
- Campagne postale, distribution de l'offre d'emploi dans 4 800 foyers.
- Affichage de l'offre d'emploi sur notre site internet et page Facebook pendant toute cette période.



Formation

Avec l'embauche d'une employée à temps plein, à la mi-novembre, pour ce projet, plusieurs formations ainsi que des webinaires ont été dispensés afin de permettre à l'animatrice communautaire d'être prête à relever ce défi.

Sujets	Organisme formateur
Connaissance technique liée au bail en RPA	
Le louage résidentiel (rediffusion)	Antoine Morneau-Sénéchal, Avocat Organisé par la FCAAP
Renouvellement de bail (rediffusion)	Antoine Morneau-Sénéchal, Avocat Organisé par la FCAAP
Résidents de RPA : Vos droits quand votre état de santé évolue	JuriQc
Connaissance des particularités liée à la clientèle	
Gérer les comportements agressifs ou vulnérables	Cégep de Saint-Jérôme
Pratique d'intervention en gérontologie sociale	Séminaire de Sherbrooke
L'inclusion des personnes âgées	Université Laval (sans frais)

Webinaire (sans frais)

- La maltraitance en résidence privée (2h)
- Accompagner et protéger vos proches (1h45)
- Agir pour créer des milieux ouverts à la diversité sexuelle et de genre (3h)
- La demande conjointe (1h)
- RPA Mont-Carmel documentaire et entrevue (3h)
- Dépression chez les personnes âgées (1h30)
- Mieux comprendre la détresse psychologique chez les personnes âgées (1h30)
- La fixation du loyer (1h)

Codéveloppement des compétences

Offerts à l'ensemble des organismes offrant le service d'assistance et d'accompagnement « CAAP sur le bail », ces groupes de codéveloppement sont organisés par la FCAAP. L'objectif est de favoriser le partage des connaissances en lien avec le mandat REP (LSSSS) et le projet RPA (MH). Deux employées ont participé à 12 rencontres virtuelles au cours de la dernière année.

ACTION DE VISIBILITÉ

Rencontre des dirigeants des résidences privées pour aînés de la région

Nous avons rencontré les dirigeants des RPA de la région pour expliquer nos services, leur remettre des documents informatifs en leur mentionnant notre disponibilité à rencontrer leurs résidents.

Partenariat avec la RPA — Manoir Providence

Lors de la rencontre avec la direction de la RPA Manoir providence, le Directeur s'est montré ouvert à ce que l'on puisse rencontrer les résidents sur une base régulière afin de leur expliquer nos services ainsi que leurs droits. Cette belle réponse nous a permis de faire la préparation de séances d'information spécifiques à ce groupe.

Séance d'information

Au cours de l'année 2023-2024, nous avons rencontré les groupes suivants auxquels nous avons offert une séance d'information portant sur le projet RPA et nos services.

Nom de l'organisme	Localité	Nombre de personnes
Partenaires à part égales « Les services du CAAP »	Lebel-sur-Quévillon	8 personnes
Groupe privé « Les services du CAAP »	Chibougamau et hors région	7 personnes
Le Zéphir « Les services du CAAP »	Chibougamau	5 personnes
Résidents de la RPA Manoir Providence « Les services du CAAP / L'histoire de Pauline et Marie-Ange»	Chibougamau	10 résidents
Proches aidants toute catégorie « Les services du CAAP »	Chibougamau-Chapais	5 personnes
Total :		35 personnes

Activité et promotion grand public

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

Moyen	Localité	Portée
Calendrier 2024 et vœux des fêtes Distribution aux organisations partenaires offrant services aux aînés et aux RPA	Jamésie	12 organisations
Journal « Le Jamésien » Publicité informative sur le renouvellement de bail en RPA	Jamésie et environs	9 000 exemplaires
Salon de la Femme 2024 Tenue d'un kiosque sur nos services	Chibougamau	77 personnes
Distribution carton promotionnel Services RPA	Jamésie	8 372 copies

RENOUVELLEMENT DE BAIL EN RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS

Les renouvellements de bail ont été suspendus, depuis avril 2019, en raison de la pandémie de COVID-19. Depuis juin 2022, les renouvellements de bail ont repris. Les propriétaires de résidences privées pour aînés (RPA) doivent maintenant renouveler le bail de leurs locataires âgés de 65 ans ou plus. Ce processus est régi par la Loi sur le logement et le bail de la ville de Québec.

Vous êtes locataire d'une résidence privée pour aînés?

Nous pouvons vous aider pour :

- Comprendre votre bail, ses obligations et vos droits;
- Communiquer avec votre propriétaire;
- Obtenir les informations nécessaires dans vos démarches;
- Et plus encore...

Contactez-nous! *Quel que soit votre situation*

Qu'écrivez-vous à l'adresse : service.aide@caap.qc.ca

CAAP *Centre d'aide aux aînés*

Mieux à chacun des aînés qui ont construit la société québécoise

Si vous avez été la pour nous, c'est à notre tour d'être la pour vous!

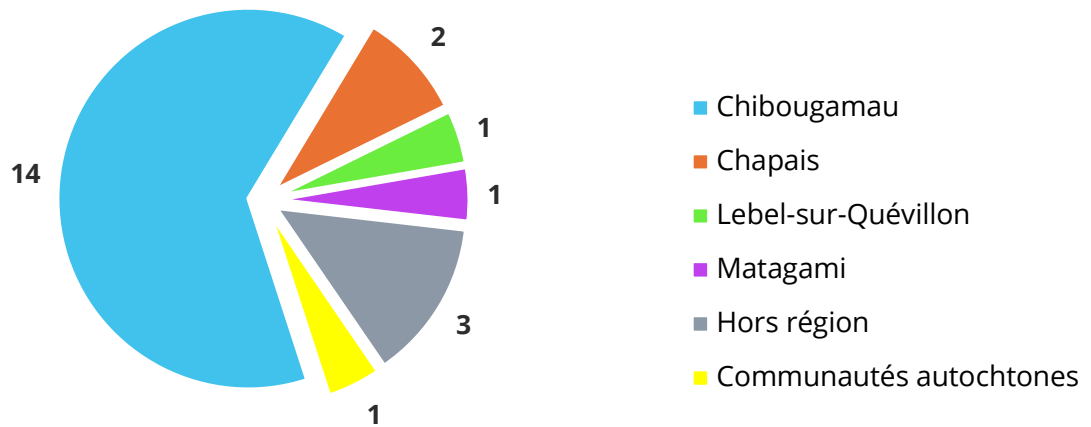
1-800-361-0000 • 514-393-1111 • 514-393-1112

Données sur les services offerts en 2023-2024

Portrait de la clientèle

Rôle	2023-2024	2022-2023
Locataire Est la personne qui a demandé nos services pour elle-même	10	4
Représentant Est la personne autorisée par le locataire à agir en son nom	4	3
Tiers Est tout autre personne demandant nos services pour un proche	8	0
Total	22	7

Provenance de la clientèle



Source de référence	2023-2024	2022-2032
Milieu naturel	15	3
Déjà utilisé nos services	4	3
Promotion du CAAP	3	0
Professionnel du réseau	0	1
Total	22	7

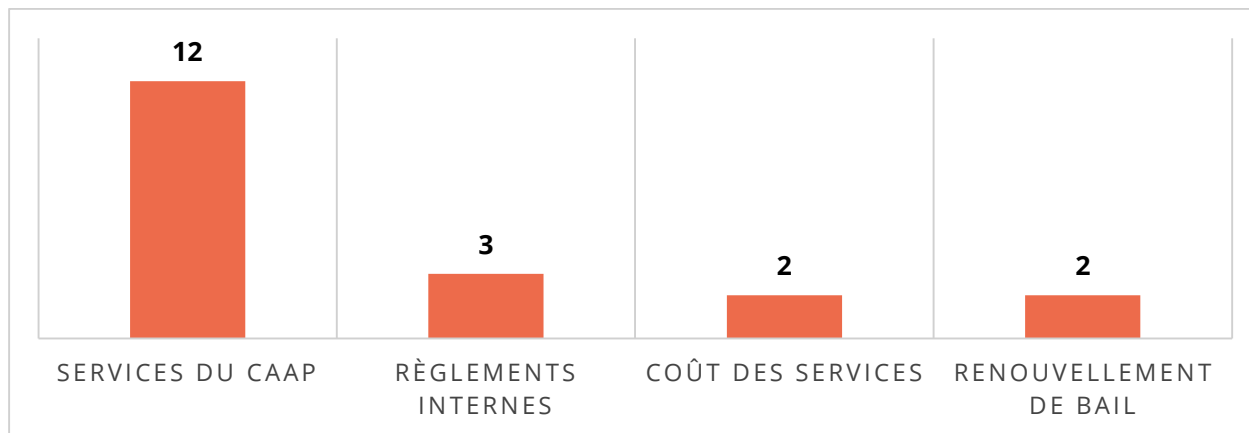
Âge	2023-2024	2022-2023
18 à 34 ans	1	0
35 à 54 ans	6	2
55 à 69 ans	7	1
70 à 84 ans	7	4
85 ans et +	1	0
Total	22	7

Les services rendus (volet information, assistance et accompagnements)

Type de services offerts	2023-2024	2022-2023
Information C'est un renseignement transmis à la personne afin de répondre à son questionnement.	14	0
Assistance C'est une demande de service qui nécessite une action ainsi qu'un suivi dans le temps.	8	7
Total	22	7

Motifs des demandes d'informations

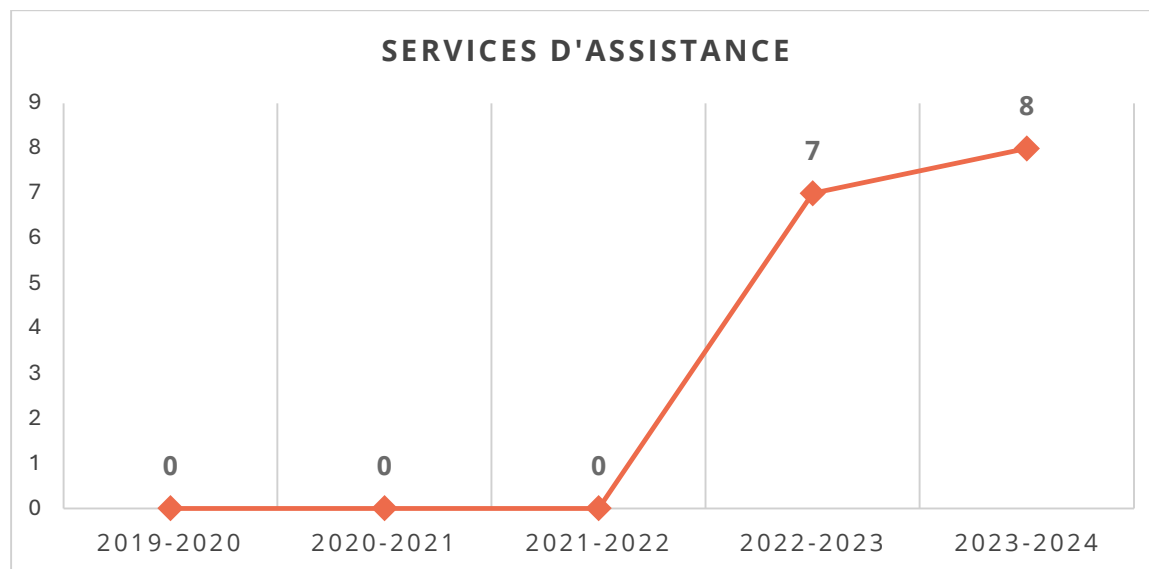
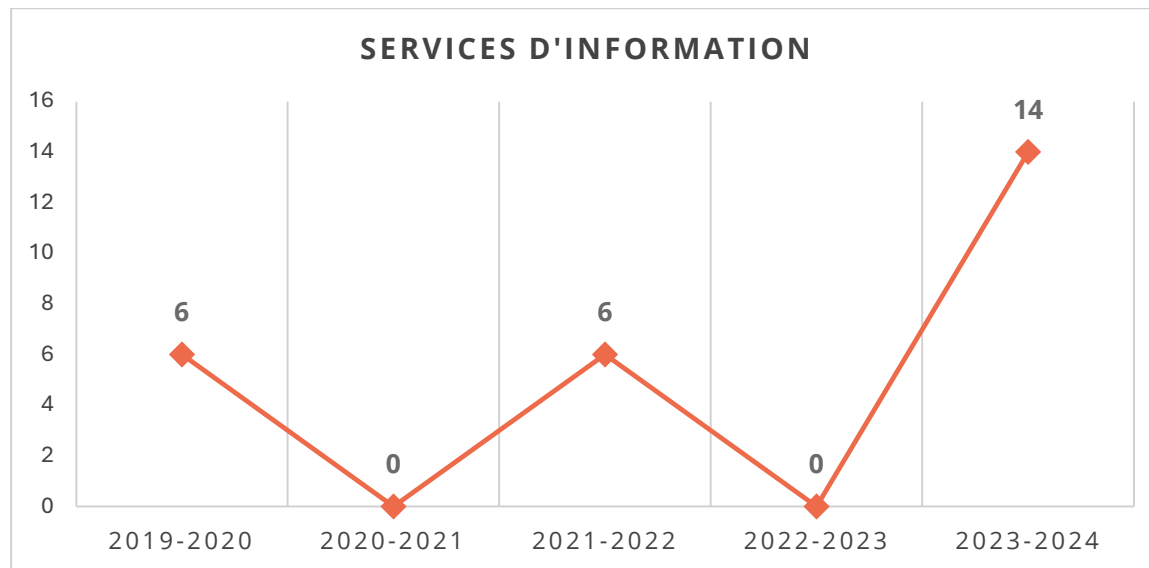
Une demande d'information peut comporter plus d'un sujet. Aussi, l'an dernier 2022-2023, il n'y avait eu aucune demande d'information, il est encourageant de voir le bond pour ce type de demande.



Motifs des demandes d'assistance

Motifs	2023-2024	2022-2023
Règlements internes	4	1
Coût des services	2	5
Avis de modification au bail	1	0
Renouvellement	1	0
Services du CAAP	0	1
Total	8	7

Comparatifs des services depuis les débuts du projet RPA



30^e anniversaire

Le 3 mars 2024 sonnait le 30^e anniversaire de l'organisme. Pour souligner cet événement, 10 jours avant le grand jour, un décompte ludique s'est amorcé. Chaque jour abordait un thème permettant aux gens d'en connaître plus sur l'organisme.

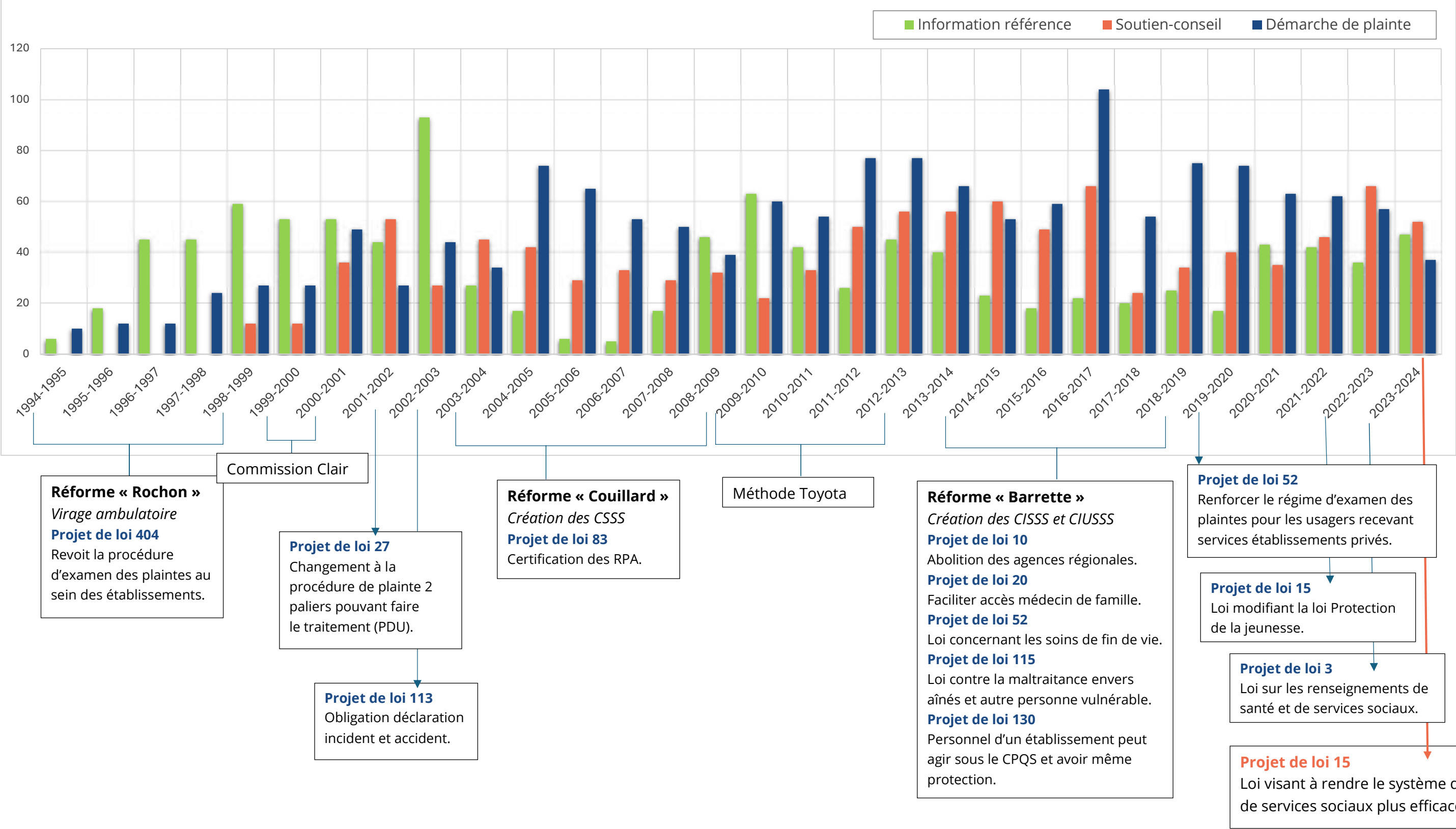
Combien de gens ont été attirés par cette campagne?

Moyen	Nb Personnes	Nb vue	Durée moyenne des visites
www.caapjamesie.com	118	836	4min 29sec
Facebook/caapjamesie	775	2 400	ND

Vous êtes curieux? Nous vous invitons à visiter l'onglet **Entre nous** de notre site Internet, vous pourrez voir le texte qui décrivait chacun de ces thèmes, ainsi que les vidéos pour les jours 3 et jours 0. Voici tout de même un aperçu :



30 ans de services et de changements législatifs



Mot de la directrice

Chers administrateurs, membres, collaborateurs et partenaires,

Comme vous avez pu le constater, nous nous sommes impliqués à différents niveaux dans notre communauté que ce soit par la création de la Table de concertation des aînés du Nord-du-Québec, la collaboration et le partenariat avec plusieurs organismes communautaires et sociaux économiques de la région.

Nous sommes également intervenus auprès du ministre de la Santé et des Services sociaux et le ministre des Affaires autochtones en lien avec nos voisins et amis des communautés des Terres-Cries-de-la-Baie James ainsi que les Inuits.

Plusieurs lois sont également venues ajouter à nos responsabilités :

- Loi sur les services de santé et les services sociaux et son impact sur notre organisation et les communautés des Terres-Cries et Inuits;
- Loi sur la protection des renseignements personnels;
- Loi sur la santé et la sécurité au travail;
- Les changements effectués au Registraire des entreprises du Québec, etc.

Ce sont tous des dossiers sur lesquels nous nous sommes beaucoup investis et qui influencent notre travail.

Concernant l'entente avec le ministère de l'Habitation soit d'offrir de l'assistance et de l'accompagnement des aînés vivant dans une RPA (résidence privée pour aînés), nous avons de bonnes raisons de croire que l'arrivée d'une personne responsable des services pour les RPA nous permettrait de développer et stabiliser ce service. Son départ a mis un terme à notre espoir.

Nous faisons face à plusieurs difficultés dont, l'incompréhension des particularités de la région Nord-du-Québec. Que ce soit par ignorance ou indifférence, le résultat est le même. Nous devons être alertes afin d'assurer la pérennité de l'organisme et son développement qui permet d'assurer des services de qualité à l'ensemble de la population Jamésienne.

La rareté de la main-d'œuvre est une autre difficulté bien réelle et importante. Bien que des efforts de toutes sortes aient été déployés, les résultats n'ont pas été au rendez-vous. Voici pourquoi, après bien des réflexions, nous avons conclu que nous devons prioriser et accélérer le virage numérique. Bien sûr, ceci a un coût et doit se faire avec une extrême prudence afin de protéger les informations sensibles sous notre responsabilité.

Nous soulignons la collaboration de différents organismes de la région qui depuis 30 ans contribuent afin de faire connaître nos services et les droits des usagers à leurs membres. Au cours de la dernière année, nous avons dû réduire considérablement nos déplacements en raison du manque de personnel et l'augmentation de nos responsabilités. Nous vous remercions de votre patience et espérons vous rencontrer à nouveau l'automne prochain.

Je m'en voudrais de passer sous silence la tragédie qui a frappé la population du Nord-du-Québec il y a un an. Les feux de forêt!

La durée des événements et leurs impacts sur l'ensemble des résidents de la région et de manière plus spécifique à Lebel-sur-Quévillon fût et est encore aujourd'hui une source d'angoisse importante.

Un administrateur et membre important nous a quittés cette année. Son départ nous a tous affectés de différentes façons.

Je veux exprimer ma reconnaissance envers nos administratrices et administrateurs pour leur implication et leur bienveillance non seulement envers l'organisme, mais également envers les employées. Être administrateurs administratrices d'un organisme communautaire demande beaucoup de temps, d'implication et de grandes responsabilités.

Ce qu'il ne faut surtout pas oublier, c'est qu'il s'agit de bénévoles qui mettent leurs connaissances et compétences au service de l'organisation et que le temps consacré à l'organisme est emprunté à leur vie personnelle. Je vous remercie infiniment pour votre support et vos encouragements.

Avant de terminer, je tiens à souligner le travail de mon équipe Marilyn et Isabelle. Un gros merci Isabelle pour le travail que tu fais avec les usagers qui s'adressent à nous. Je connais ton dévouement envers eux et leur appréciation de ton travail.

Marilyn, je veux souligner ton acharnement au travail, ton dévouement et ta persévérance. Depuis 2018, tu nous amènes vers le numérique, et ce, même si au départ tu as rencontré une certaine « *résistance* ». Les événements ont démontré que tu avais raison. Les changements effectués ont été très bénéfiques pour l'organisation.

Ce qui nous attend au cours de l'année 2024-2025? De beaux et grands projets qui nous amèneront à faire des choix afin de pallier la pénurie de personnel qui est nôtre depuis plusieurs années. Nous souhaitons que nos efforts portent fruit et que nous puissions ainsi développer nos services. Des démarches seront également entreprises afin d'assurer la pérennité, le développement et l'équité dans le financement du CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie).

Nous avons fait face à plusieurs défis les uns plus faciles que les autres et nous les avons relevés ensemble et j'en suis fière. J'ai l'assurance de pouvoir compter sur une équipe dévouée et impliquée dans la réussite et je les remercie à l'avance de leur contribution à notre effort.

Je vous remercie de votre attention et souhaite à chacune et chacun des vacances bien méritées.

Sylvie Ouellet

Directrice générale



www.caapjamesie.com

COORDONNÉES



418 748-4670
1 800 272-4670



Courriel
info@caapjamesie.com



Site web
www.caapjamesie.com



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