RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT aux plaintes
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Ce document a été réalisé par le:

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Abitibi-Témiscamingue

139, avenue Québec, bureau 101
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6M8

Téléphone: 819 797-2433
Télécopieur: 819 797-2432
Sans frais: 1 877 767-2227

info@caapat.com
www.caapat.com
www.facebook.com/caapat

Heures d'ouverture:

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Note: La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

TABLE des matières

MOT de la présidente et de la directrice générale 1

LE CONSEIL d'administration 2

Les **MEMBRES** 3

L'ÉQUIPE du CAAP-AT 4

HISTORIQUE de l'organisme 5

MANDAT 5

VISION 5

PRINCIPES DIRECTEURS 5

DESCRIPTION des services 6

PORTRAIT global des services 7

Les **SOUTIEN/CONSEILS** 9

Les **SIGNALEMENTS** 9

Les **PLAINTES** 10

AMÉLIORATIONS apportées suite à une plainte en cours d'année 12

PORTRAIT de la clientèle rejointe 13

Le CAAP-AT en **ACTION** 15

PERSPECTIVES pour 2019-2020 20

MOT de la présidente et de la directrice générale

Cette belle année qui se termine pour le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT) en fut une de croissance constante et de travail visant le développement de nos services.

En cours d'année, nous avons pu bénéficier de diverses formations grâce à une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux versée à notre Fédération, la FCAAP. Cette subvention nous assure d'un programme sur mesure, tenant compte des besoins de tous les travailleurs et bénévoles des CAAP au Québec. Notre développement s'en trouve grandement bonifié. Nous pourrons ainsi poursuivre notre mandat, qui est d'assister et d'accompagner, sur demande, toute personne qui désire porter plainte auprès d'un établissement offrant des services de santé et/ou des services sociaux, et ce avec compétence et professionnalisme.

Quelques jours avant le 31 mars 2019, nous avons reçu cette bonne nouvelle: le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation a confirmé et versé la subvention pour le projet RPA, portant sur le règlement des litiges en matière de baux de logement dans les résidences privées pour aînés. Ce sont quelques années de démarches qui ont finalement porté fruit!

Comme vous le verrez en prenant connaissance de ce rapport, le nombre de plaintes déposées via nos services a atteint un sommet historique. Notre vision, soit d'être connu et reconnu comme un incontournable en matière d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, est en voie d'être concrétisée!

Nous célébrerons, cette année, nos 25 ans d'existence. Déjà! Nous pouvons être fiers du chemin parcouru et de la reconnaissance grandissante que notre milieu nous accorde. Nous sommes manifestement de plus en plus visibles. En effet, le nombre de personnes ayant demandé une assistance après avoir été informées de nos services par nos outils promotionnels (affiches, site Web, Facebook, etc.) a pratiquement doublé!

Marie-Claire Côté
Présidente

Josée Larivière
Directrice générale

Nous profitons de l'occasion pour souligner le travail acharné de la FCAAP, qui a soutenu ses membres et a permis que se réalisent, ou soient en voie de l'être, de nombreux projets porteurs et significatifs. Merci également à l'équipe, aux administratrices et aux partenaires qui contribuent au rayonnement de notre organisme.

Bonne lecture!

LE CONSEIL d'administration

Le conseil d'administration du CAAP-AT, élu lors de l'assemblée générale annuelle, est composé de cinq postes représentant la ville de Rouyn-Noranda et les quatre MRC du territoire.

Les membres du conseil sont nommés pour un mandat de deux ans. Nous procédons à l'élection de deux ou trois administrateurs par année, tel que spécifié dans nos règlements généraux.

ASSEMBLÉE

Incluant notre dernière assemblée générale annuelle du 5 juin 2018 à laquelle **7 membres** et **1 participant** étaient présents, le conseil d'administration du CAAP-AT s'est réuni à **9** reprises :

- **1 assemblée générale annuelle;**
- **2 assemblées extraordinaires;**
- **6 assemblées ordinaires.**

LES COMITÉS

Comité de coordination du plan de communication:

- **1 rencontre**

Comité de révision de la Politique de gestion et de rétention des ressources humaines :

- **1 rencontre**

Mme Marie-Claire Côté
PRÉSIDENTE
MRC Vallée-de-l'Or

Mme Nancy Bouchard
VICE-PRÉSIDENTE
Ville de Rouyn-Noranda

Mme Céline Robert
TRÉSORIÈRE
MRC Témiscamingue

Mme Anita Larochelle
SECRÉTAIRE
MRC Abitibi

Mme Nathalie Chevrier
ADMINISTRATRICE
MRC Abitibi-Ouest

Les MEMBRES

Total 87

LES CATÉGORIES

Régulier 64

La personne majeure qui partage les buts et les objectifs du CAAP-AT.

Corporatif 23

Toute corporation, toute association ou tout regroupement qui partage les buts et objectifs du CAAP-AT.

L'ÉQUIPE du CAAP-AT

Josée Larivière
Directrice générale

Stéphanie Huot
Conseillère

Julie Duquette
Adjointe aux services à la clientèle et aux communications

DISTANCE PARCOURUE

Le CAAP-AT est un organisme sans but lucratif régional qui offre ses services sur tout le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue.

HISTORIQUE de l'organisme

En 1986, une tournée provinciale de la Commission Rochon mettait en lumière le besoin qu'un organisme neutre assiste et accompagne dans leurs démarches de plainte les usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Quelques années plus tard, soit en 1991, l'adoption de la Loi 120 du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de l'article 54 venait officialiser la mise en place de ces organismes accompagnateurs dans les 16 régions du Québec. Le ministre de la Santé et des Services sociaux nous a alors désigné comme organisme communautaire ayant pour mandat l'assistance et l'accompagnement aux plaintes, suite à une demande faite par notre organisme parrain : « Le Sourire de Martin inc. ».

C'est en octobre 1994 que notre organisme a reçu sa propre dénomination sociale, confirmant du même coup son autonomie d'action.

En 2014, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue a célébré ses 20 ans sous le thème *Ensemble, pour l'amélioration de la qualité des services*. Nous en sommes à notre 25e année de présence en région!

Mandat

Assister et accompagner, sur demande, toute personne qui désire porter plainte auprès d'un établissement offrant des services de santé et/ou des services sociaux.

Vision

Les services offerts par le CAAP-AT seront connus par les usagers et reconnus par nos partenaires comme incontournables en assistance et accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux en Abitibi-Témiscamingue.

Principes directeurs

- **Le respect des personnes**
- **L'autonomie et la compétence des personnes**
- **Une grande ouverture**
- **La confidentialité**
- **Le respect de notre mandat**
- **L'accessibilité**
- **La qualité des services**
- **La gratuité des services**

DESCRIPTION des services

L'INFORMATION/CONSEIL

Elle consiste à donner des renseignements sur nos services, sur le régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et les autres recours possibles puis orienter la personne vers une autre ressource appropriée s'il y a lieu.

Les assistances

Elles permettent de seconder la personne dans ses démarches visant sa satisfaction dans une situation donnée et le respect de ses droits prévus dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. En voici les 3 volets :

LE SOUTIEN/CONSEIL

Il contribue à favoriser le respect des droits de la personne sans qu'elle ait recours à une démarche de plainte, par exemple pour l'obtention d'une copie d'un dossier médical.

LE SIGNALEMENT

Il permet à toute personne de signaler une situation problématique ou préoccupante alors qu'elle ne peut pas ou ne veut pas porter plainte.

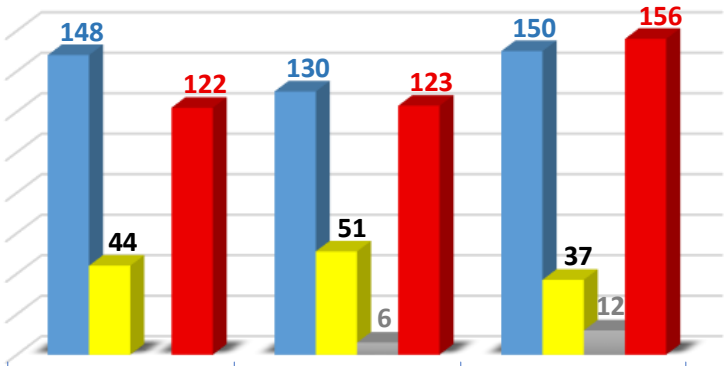
LA DÉMARCHE DE PLAINTE

Elle se définit par l'assistance et l'accompagnement de la personne qui désire porter plainte concernant toute insatisfaction des soins ou des services reçus par un établissement d'un centre intégré de santé et de services sociaux, d'un organisme communautaire, d'une résidence d'hébergement privée pour aînés, d'un service préhospitalier d'urgence (ambulance), d'une ressource de type intermédiaire ou familial ainsi que d'une ressource en toxicomanie et jeu pathologique. Concrètement, ce service implique de:

- **Écouter, soutenir et conseiller;**
- **Aider à clarifier l'objet de la plainte;**
- **Rédiger la plainte sur demande;**
- **Aider la personne à se préparer avant une rencontre avec les personnes responsables du traitement de la plainte;**
- **Accompagner lors de ces rencontres;**
- **Assurer le suivi des délais de traitement de la plainte;**
- **Aider à la compréhension des conclusions de la plainte.**

PORTRAIT global des services

Cette section expose les données touchant les nouveaux services qui ont débuté en 2018-2019. Elles n'incluent pas les démarches de plainte qui ont commencé lors de l'année précédente et qui se sont poursuivies en 2018-2019. En effet, dans le cas de démarches de plainte, il arrive parfois que les actions se déroulent sur plusieurs mois, voire dans certains cas, sur plus d'une année. Cette notion s'applique sur toutes les statistiques au sujet des différents services du présent rapport.



Les assistances

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
INFO/CONSEIL	148	130	150
SOUTIEN/CONSEIL	44	51	37
SIGNALEMENT *		6	12
DÉMARCHE DE PLAINTE	122	123	156
Total des assistances:	**166**	**180**	**205**

* *Les chiffres touchant les signalements pour l'année 2016-2017 étaient inclus dans les soutien/conseils.*

LES SOURCES DE RÉFÉRENCE

	TOTAL	
	Info/ conseil	Assistances
Autre CAAP	0	1
Autre partenaire	4	0
Comité des usagers	2	5
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	18	95
Médecin examinateur	0	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	0	2
Office des personnes handicapées du Québec	0	2
Organisme communautaire	9	11
Population	51	17
Professionnel du réseau de la santé et des services sociaux	10	16
Promotion du CAAP-AT	55	53
Protecteur du citoyen	1	2
	150	205

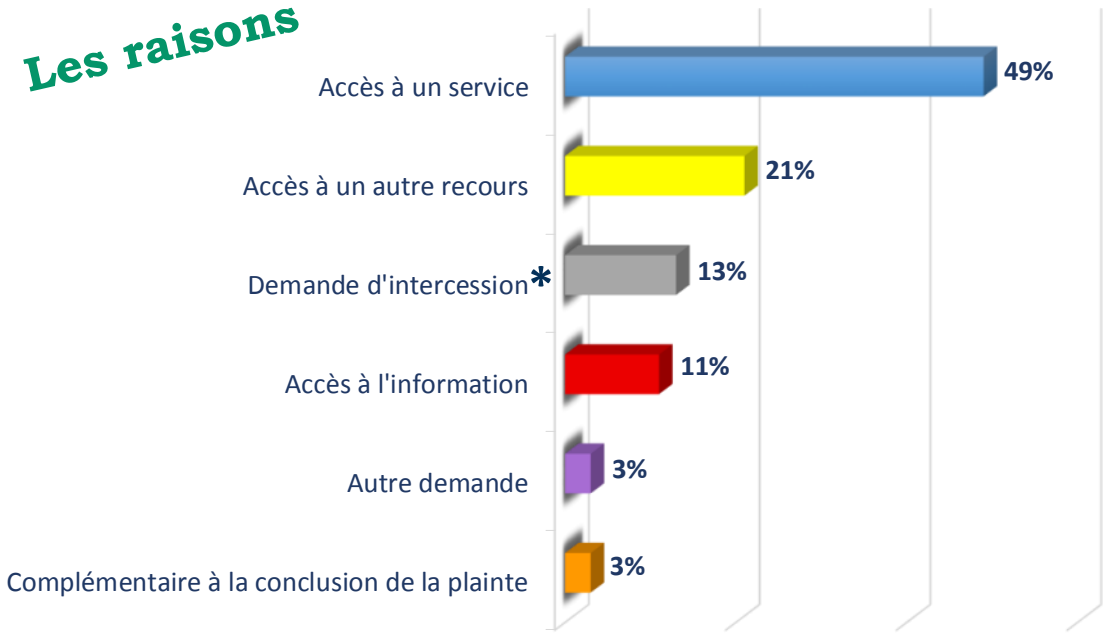
Cette année, 95 assistances sur 205 ont été offertes suivant une référence du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Ce partenariat est essentiel pour le CAAP-AT!

Les SOUTIEN/CONSEILS

Total 37

Les raisons

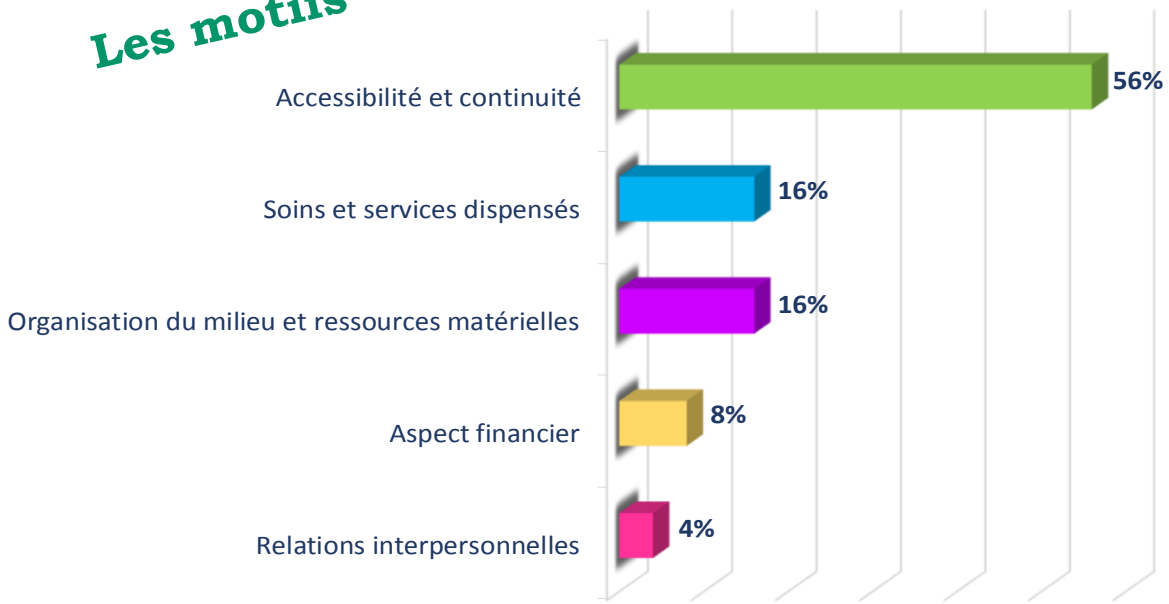


* *Signifie qu'une demande pour faire la liaison entre le client et l'établissement est adressée à la commissaire aux plaintes et la qualité des services.*

Les SIGNALEMENTS

Total 12

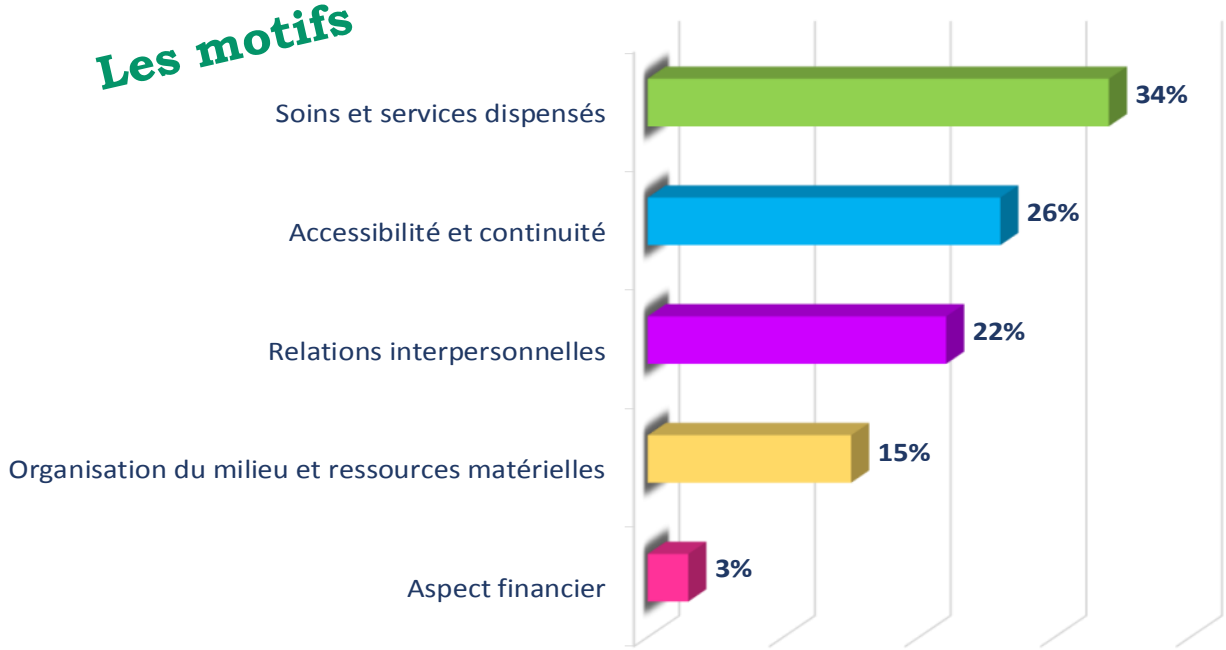
Les motifs



Les PLAINTES

Total 156

Les motifs



LES ORGANISMES VISÉS

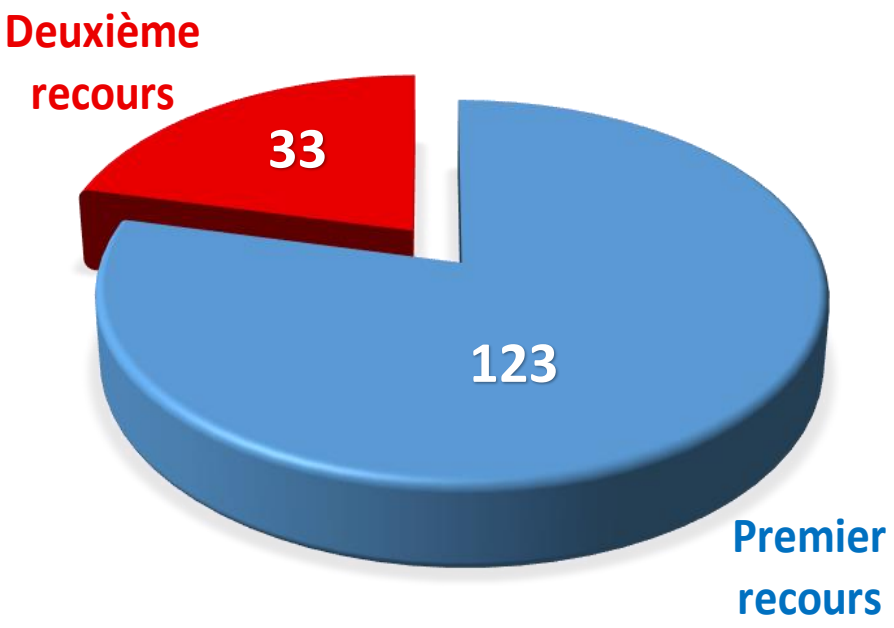
CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'A-T :	
Centre hospitalier (CH)	97
Centre local de services communautaires (CLSC)	16
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	15
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	7
Centre de réadaptation (CR)	6
Info-santé/Info-social	0

Ressource intermédiaire (RI)	6
Résidence privée pour aînés (RPA)	4
Service préhospitalier d'urgence (ambulances)	3
Organisme communautaire	2
Ressource de type familial	0

LES RECOURS

Il existe deux paliers de recours dans le régime d'examen des plaintes. Ainsi, la personne qui n'est pas d'accord avec la réponse reçue concernant sa plainte, peut la déposer à une instance de deuxième recours.

Ces données représentent la proportion des démarches de plaintes que nous avons accompagnées en premiers recours ainsi qu'en deuxième recours. Dans la majorité des cas, les gens qui ont requis nos services pour un deuxième recours l'avaient fait aussi pour leurs démarches de premier recours. Cependant, il arrive qu'une personne ait déposé sa plainte en premier lieu sans notre aide et décide par la suite de demander notre assistance pour le deuxième recours.



AMÉLIORATIONS apportées suite à une plainte en cours d'année

Est-ce que ça change quelque chose de faire une plainte? Pour répondre à cette question, voici quelques exemples concrets de recommandations suivant des plaintes.

Une personne a décidé de porter plainte après qu'une secrétaire ait rejeté sa requête pour des examens, celle-ci étant incomplète. La commissaire a recommandé à l'employeur de s'assurer que les agentes administratives du laboratoire fournissent l'assistance nécessaire aux usagers afin d'obtenir les services et soins de santé requis. Dans ce cas-ci, il s'agissait d'effectuer une recherche pour trouver le prénom du médecin et son numéro de pratique. Il devait aussi leur rappeler qu'elles se doivent, en tout temps, de privilégier des relations empreintes de considération, d'amabilité et d'humanisme.

Dans le cas d'une plainte sur la qualité des services offerts par un médecin, suivant des complications après une intervention, le médecin examinateur a fait quelques recommandations au spécialiste. Celui-ci devait prendre connaissance du guide des bonnes pratiques, déclarer tout accident relié à l'utilisation d'équipements ou fournitures défectueux à l'aide du formulaire requis, consulter un collègue médecin de famille pour des problématiques cliniques qui ne relèvent pas de son champ d'expertise, et être plus à l'écoute des usagers quant à leurs doutes et questionnements.

Un usager a déposé une plainte après avoir attendu de nombreuses heures à l'urgence d'un centre hospitalier sans être vu. La commissaire a recommandé au personnel de l'urgence d'informer les usagers qui mentionnent vouloir quitter les lieux et dont la condition de santé ne nécessite pas une prise en charge urgente, des options qui s'offrent à eux : Info-Santé, pharmacien, groupe de médecine familiale… Ceci afin de permettre à l'usager de prendre une décision éclairée concernant son choix de rester à l'urgence ou non.

Pour ce dernier exemple, **un usager se disait insatisfait de s'être vu prescrire un analgésique alors qu'il avait mentionné au personnel être allergique à cette médication, et que son bracelet MédicAlert y faisait aussi référence.** Il a été recommandé au médecin de toujours valider avec l'usager ses allergies ou intolérances et de lui expliquer le choix de la médication. Ceci constitue également un rappel sur l'importance du consentement de l'usager dans le choix du traitement.

De plus, considérant qu'il s'agit d'une pratique sécuritaire de soins, le médecin examinateur a profité de l'occasion pour formuler une recommandation systémique à l'ensemble des médecins des salles d'urgence du CISSS-AT, via la diffusion prochaine d'une procédure harmonisée au sein de l'organisation, « Identification et gestion des allergies-intolérances dans un contexte de prestation sécuritaire ».

PORTRAIT de la clientèle rejointe

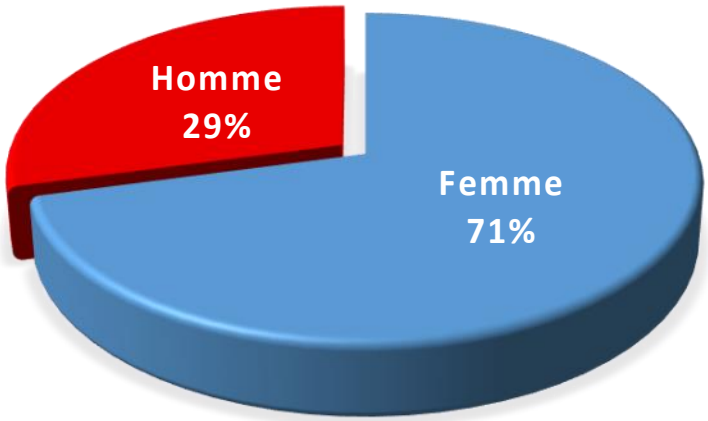
Total 409

Les données présentées dans cette section concernent la clientèle rejointe pour tous les services individuels, soit les info/conseils et les assistances. Pour les **assistances**, elles incluent les personnes qui demandent des services pour elles-mêmes, mais aussi les représentants et les tiers, ainsi que les personnes qu'ils représentent.

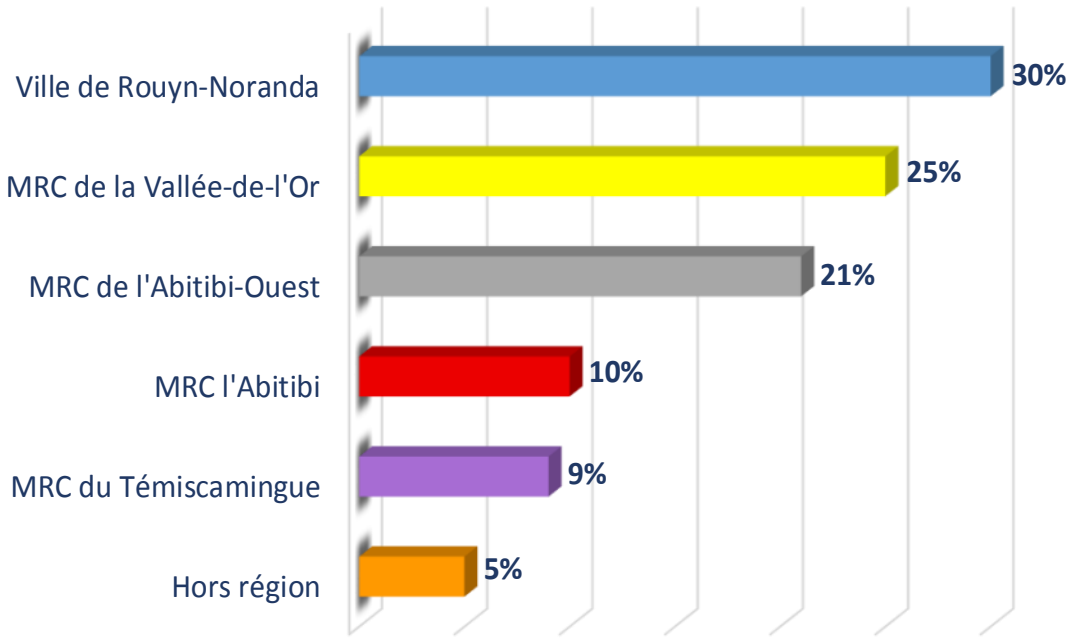
Dans le cas de représentants ou de tiers, ce sont eux qui sont nos clients, mais les personnes qu'ils représentent sont comprises dans nos statistiques, car elles bénéficient indirectement de nos services. À titre informatif, voici le nombre de représentants et de tiers qui ont reçu des services d'assistance:

- **37 représentants**
- **17 tiers**

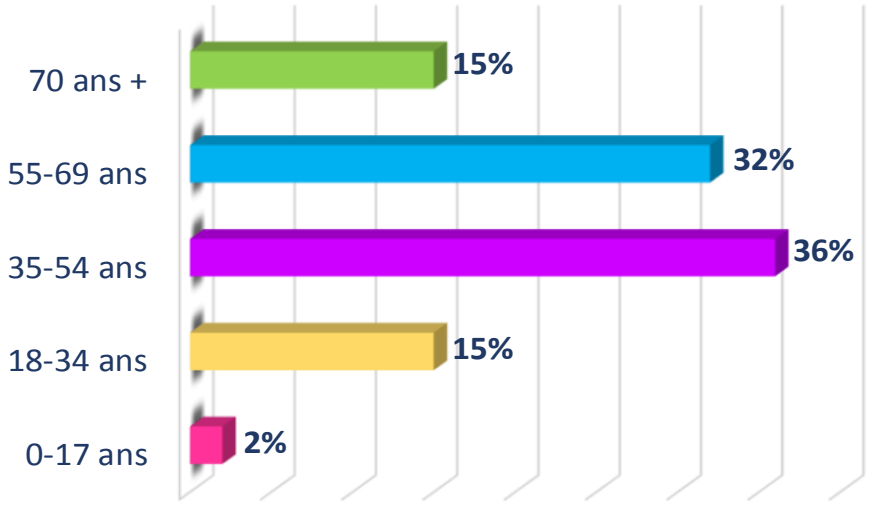
RÉPARTITION PAR SEXE



RÉPARTITION PAR LIEU DE PROVENANCE



RÉPARTITION PAR CATÉGORIE D'ÂGE



Le CAAP-AT en ACTION

LA PROMOTION

Tenue de kiosque **9**

Séance d'information de groupe **11**

Rencontre d'information **2**

Journée d'information « Ma santé mentale »
organisée par le Comité des usagers des Aurores-Boréales

Personnes rejointes

551

Julie Duquette
Salon d'information pour les aînés « D'la belle visite !»

Julie Duquette et Josée Larivière
Samedi des aînés

Josée Larivière et Julie Thibeault (du bureau de la CPQS)
Session d'information aux membres de l'Association des retraité(e)s de l'éducation du Québec

Josée Larivière et Julie Duquette
Session d'information aux étudiantes au DEC en techniques de travail social

LE MATÉRIEL PROMOTIONNEL DISTRIBUÉ

Encart	**1842**
Stylo	**400**
Sac réutilisable	**251**
Dépliant sur les droits des usagers	**188**
Feuille informative sur le CAAP-AT et le régime d'examen des plaintes	**133**
Bloc-notes	**112**
Carte professionnelle	**89**
Pochette de présentation	**51**
Affiche	**36**
Bouteille en plastique	**8**

L'INFOLETTRE

Nous avons publié deux éditions de notre toute nouvelle infolettre, une en décembre 2018 et l'autre en mars 2019. Cet outil de communication est distribué par envoi courriel à nos membres, aux organismes communautaires, à nos différents partenaires et collaborateurs ainsi qu'à toute personne qui s'y abonne.

Décembre 18
250
envois

Mars 19
256
envois

LES THÈMES ABORDÉS

- **Des services en langue anglaise accessibles**
- **Le rapport d'activités 2017-2018 du Protecteur du citoyen**
- **Suivre notre page Facebook**
- **Les activités du CAAP-AT**
- **Frais facturés à l'hôpital ou en clinique: les recours**
- **Le Carnet santé Québec**

LA VISIBILITÉ

Parution d'un article sur le CAAP-AT dans l'édition de mai 2018 du bulletin d'information *Âgissons* de l'Association québécoise de défense des droits des retraités de Rouyn-Noranda (AQDR-RN).

Parution d'un article concernant le témoignage de la directrice générale du CAAP-AT à la Commission Viens dans le bulletin d'information de la FCAAP *Le Diffuseur*.

FACEBOOK

Abonnés 387

www.facebook.com/caapat

SITE WEB

Visites 1829

www. caapat.com

Vous y trouverez diverses informations et aurez la possibilité de visionner des capsules vidéo présentant des témoignages fictifs d'assistance par le CAAP-AT.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT

Pour une retraite à la mesure de mes moyens

Communauté de pratique du Centre d'animation, de formation et d'accompagnement de l'A-T

Journée de conférences et d'informations du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de l'A-T

Publicité sociale - Stratégies gagnantes

Conférence Web sur les maladies de la mémoire

Conférence Web sur la maltraitance

Colloque sur les soins palliatifs

Le traitement d'une plainte au sujet d'un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec

Journée régionale « La violence est multiculturelle, l'intervention doit l'être aussi »

Journée régionale pour les partenaires à la lutte à la maltraitance

Colloque en ressources humaines

Lutte contre la maltraitance envers les aînés, dépistage et intervention

J'adapte mon poste de travail

Gérer un changement et le réussir

Saines pratiques pour la gouvernance

Rôles du conseil d'administration et de la direction générale

Sensibilisation à la Loi sur la protection de la jeunesse

Présentation du projet « Ma famille, ma communauté »

LA VIE FÉDÉRATIVE

Notre organisme fait partie de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) qui regroupe les CAAP du Québec.

Visioconférences des directeurs généraux des CAAP: 8

Rencontres des directeurs généraux des CAAP: 2

Participation à l'assemblée générale annuelle de la FCAAP

LES COMITÉS

Comité organisateur de l'AGA: 1

Comité PACQ (programme d'amélioration continue de la qualité): 8

LE PARTENARIAT ET LA CONCERTATION

Le CAAP-AT s'implique dans différents comités et organisations afin de cultiver des liens essentiels à une offre de service professionnelle. Cette collaboration nous donne également l'opportunité de partager notre expertise dans l'objectif de travailler ensemble pour le mieux-être de la population.

Le groupe régional *Mieux-être des aînés Kokom-mocom* (comité maltraitance): 3 rencontres

- **Comité d'orientation régionale: 3 rencontres**
- **Comité organisateur de la Journée régionale en maltraitance: 2 rencontres**

La Table régionale de concertation des personnes aînées de l'Abitibi-Témiscamingue : 2 rencontres

Le conseil d'administration de L'Appui Abitibi-Témiscamingue: 7 rencontres

- **Comité de sélection: 2 rencontres**
- **Comité de révision des règlements généraux: 1 rencontre**

Le Regroupement des organismes communautaires de Rouyn-Noranda (ROC-RN): 4 rencontres

Le *Network meeting* de l'organisme Neighbours: 2 rencontres

Participation à la rencontre de consultation en développement social local à Rouyn-Noranda

Participation à l'activité de réseautage des intervenants jeunesse de la Vallée-de-l'Or

LA REPRÉSENTATION

Présence à l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers des Aurores-Boréales

Présence à l'assemblée générale annuelle du Comité de usagers de Rouyn-Noranda

Présence à l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers du centre intégré de l'A-T

Présence lors de la conférence de presse du Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda pour la présentation du projet *Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux*

Rencontre avec la présidente du Comité des usagers du centre intégré de l'A-T

Rencontre avec l'équipe du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-AT

Présence lors de la tournée du président-directeur général du CISSS-AT et la présentation du programme SAPA

Rencontre de la députée Émilise Lessard-Therrien avec les membres du ROC-RN

Présence lors de la rencontre du président-directeur général du CISSS-AT avec les organismes communautaires de Rouyn-Noranda

PERSPECTIVES pour 2019-2020

Deux événements majeurs viendront marquer l'année 2019-2020 : notre 25e anniversaire ainsi que le déploiement du projet RPA (résidence privée pour aînés).

Dans le cadre du projet RPA, dont l'annonce officielle a été faite le 16 avril dernier à l'Assemblée nationale du Québec, les équipes des CAAP du Québec seront d'abord formées, notamment par la Régie du logement. Nous pourrons ensuite procéder à la promotion et au déploiement du service dans les résidences privées pour aînés de la région. Ceci constituera une somme de travail importante, mais qui sera facilité par notre Fédération ainsi que par notre partenariat avec les autres CAAP. Dans trois ans, soit la fin du projet national, les résultats seront évalués par le bailleur de fonds, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, et la pérennité de ce service pourra être envisagée.

Nous avons également travaillé à organiser un 25e anniversaire festif, qui se tiendra le 17 septembre 2019 à Rouyn-Noranda. Cet événement sera l'occasion de remercier nos partenaires et de procéder au lancement de notre nouvelle image de marque. Les travaux pour l'élaboration d'un plan de communication, effectués en cours d'année en collaboration avec le Centre d'Animation, de Formation et d'Accompagnement (CAFA), nous ont notamment permis de bien planifier cet événement. Notre site Web sera totalement revampé pour l'occasion!

Nous croyons que ce sont là des opportunités d'atteindre notre vision d'être connu et reconnu comme un organisme incontournable dans l'assistance et l'accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019