Rapport ANNUEL 2020-2021

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Abitibi-Témiscamingue

RAPPORT annuel
2020-2021

Rédaction
Josée Larivière
Directrice générale

en collaboration avec
Stéphanie Huot
conseillère aux plaintes
Sylvia Loiselle
Adjointe administrative

Conception graphique
Sophie Bordeleau

Centre d'assistance & d'accompagnement aux plaintes
caap
Abitibi-Témiscamingue

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

Courriel : **info@caapat.com**
Site Web : **www.caapat.com**
Facebook: **www.facebook.com/caapat**

Note : la forme féminine employée dans ce document désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Rapport annuel 2020-2021

TABLE des matières

Le mot de la présidente et de la directrice générale 2

Présentation du CAAP Abitibi-Témiscamingue 3

Le conseil d'administration 4

Les membres 5

L'équipe du CAAP-AT 5

Formation, conférences et perfectionnement 5

Description des services 6

Améliorations apportées suite à une plainte 12

Témoignages de satisfaction 13

Service CAAP sur le bail 14

Concertation et partenariat 15

Promotion de nos services 16

Vie associative provinciale 17

Perspectives pour 2021-2022 17

LE MOT de la présidente et de la directrice générale

L'année qui vient de se terminer a été unique, il va sans dire. Bien malin celui qui aurait prédit qu'elle se terminerait comme elle a débuté, sous l'égide de la pandémie de Covid-19.

Ces bouleversements ont bien entendu eu un impact majeur sur les services du CAAP-AT. En effet, l'arrêt de toutes les rencontres en présence, ainsi que l'implantation du télétravail ont amené au développement de nouvelles façons de faire.

De plus, les premiers mois de l'année ont été marqués par une baisse drastique du nombre d'assistances dans le cadre des plaintes. La mise sur pause générale engendrée par la pandémie a entraîné une diminution significative de l'offre de services et de leur utilisation par une bonne partie de la population. Toutefois, les demandes d'informations se sont maintenues, dont une bonne partie tournait autour des mesures mises en place à cause de la situation pandémique, notamment dans les milieux d'hébergement pour aînés. Les consignes changeantes en fonction de l'évolution de la situation sanitaire nous forçaient à nous tenir à jour pour bien informer nos clients. Mais dès l'été, nous avons observé un retour en force des demandes d'assistance, ce qui nous tient encore aujourd'hui très occupées.

Par ailleurs, toute l'équipe a dû se réorganiser pour le télétravail, et surtout s'y adapter! Les nombreuses rencontres et formations en visioconférences se sont additionnées, avec les avantages et les inconvénients s'y rapportant. En effet, les déplacements ont pratiquement disparu et nous avons appris à négocier avec les problèmes technologiques, nous transformant à l'occasion en techniciennes en informatique !

Nous avons également eu à composer avec des difficultés de recrutement pour notre poste d'adjointe administrative, heureusement comblé juste avant que ne se termine cette année-ci, intégrant Mme Sylvia Loiselle au sein de l'équipe. Finalement, nous remercions Mme Joëlle Gaudet, conseillère, qui nous a quitté vers la même période pour relever le défi de la retraite.

Félicitations à toute l'équipe ainsi qu'aux administratrices qui ont su s'adapter au contexte particulier, tout en maintenant des services de qualité.

Bonne lecture!

Marie-Claire Côté
Présidente

Josée Larivière
Directrice générale

Présentation du CAAP
Abitibi-Témiscamingue

Historique :

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. 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. On nous a alors désigné comme organisme communautaire ayant pour mandat l'assistance et l'accompagnement aux plaintes. En 2019, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue a célébré ses 25 ans !

Mandat :

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 76.6) définit le mandat des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Le ministre doit confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux. Notre mandat inclut l'assistance et l'accompagnement de l'usager dont la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) d'un établissement, selon les dispositions de l'article 58. Ce mandat d'assistance est réservé exclusivement aux CAAP.

Mission :

Notre mission est d'assister et accompagner, sur demande, les usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir.

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 / valeurs :

- 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

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.

La situation sanitaire le permettant à ce moment, nous avons pu procéder, le 16 septembre 2020, à notre assemblée générale annuelle en présence à Val-d'Or. Nous y avons eu deux conférences, et 13 personnes étaient présentes.

En plus de notre assemblée générale annuelle, le conseil d'administration du CAAP-AT s'est réuni à 7 reprises : **3** assemblées extraordinaires; **4** assemblées ordinaires, dont une seulement en présence.

Nous avons fait preuve de beaucoup de souplesse et d'une grande capacité d'adaptation, car notre lac-à-l'épaule a été reporté à deux reprises, dont à quelques heures d'intervalle, en raison de la situation sanitaire changeante. Nous sommes toutefois confiantes de pouvoir procéder en 2021-2022!

En cours d'année, les administratrices se sont également impliquées dans divers comités :

- Comité de révision de la Politique de gestion et de rétention des ressources humaines : 2 rencontres
- Comité d'évaluation de la directrice générale : 2 rencontres
- Comité de sélection (poste d'adjointe administrative) : 2 rencontres

Notre présidente a également assisté à une présentation offerte en visioconférence par le Ministère de la santé et des services sociaux sur le nouveau cadre de référence du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

Finalement, mentionnons que notre trésorière, Mme Céline Robert, est aussi administratrice de la Fédération des CAAP (FCAAP).

Marie-Claire Côté,
Présidente
MRC Vallée-de-l'Or

Nancy Bouchard,
Vice-présidente
Ville de Rouyn-Noranda

Céline Robert,
Trésorière
MRC Témiscamingue

Anita Larochelle,
Secrétaire
MRC Abitibi

Nathalie Chevrier,
Administratrice
MRC Abitibi-Ouest

Les MEMBRES

Au 31 mars 2021, notre organisme comptait 87 membres, qui sont des personnes majeures et des corporations, associations ou regroupements.

L'ÉQUIPE du **CAAP-AT**

Joëlle Gaudet,
conseillère aux plaintes
(Jusqu'au 29 mars 2021)

Stéphanie Huot,
conseillère aux plaintes

Josée Larivière,
directrice générale

Sylvia Loiselle,
adjointe administrative
(Depuis le 28 mars 2021)

Ces 4 personnes se partagent 112 heures de travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services sont du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30.

Nous tenons aussi à remercier Madame Mireille St-Amour, qui a été de passage au CAAP-AT comme adjointe administrative cette année durant quelques semaines.

Dans le cadre de notre mission auprès des usagers du réseau de la santé*, nous avons bénéficié de diverses formations, conférences et perfectionnement, toutes offertes en ligne :

- « La gouvernance démocratique en temps de crise » par le CSMO-ESAC
- « La gestion des RH à l'ère de la pandémie » par l'Ordre des CRHA
- « L'intervention à distance en temps de pandémie » par l'AIDQ
- « L'impact de la pandémie de COVID-19 sur les personnes atteintes de troubles neurocognitifs », par la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer
- « Accès aux soins et navigation dans le système », par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé
- « L'utilisation de Teams » par MSSolutions
- « La pandémie et vos droits fondamentaux » par le RPCU
- « Le transfert de connaissances » par le CSMO-ESAC

Suite des formations, conférences et perfectionnement

- « Journée internationale de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes aînées : l'importance de la demande d'aide » par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées
- Rencontre avec le Curateur public pour les CAAP
- « Nouvelles pratiques en milieux de vie pour aînés » dans le cadre du Colloque pour le mieux-être des aînés
- « Communiquer une rétroaction constructive à un collaborateur » par l'Ordre des CRHA
- « Présentation sur les conditions de travail dans le mouvement communautaire » par le CSMO-ESAC
- « Le trouble de la personnalité limite » par Alpabem
- « Les services à l'enfance et à la famille en protection de la jeunesse aux Anicinabek » par Mino Obigiwasin
- « Le racisme systémique dans les soins de santé » par Michèle Audette
- « Comment rejoindre ses publics cibles pendant la pandémie » par David Couturier
- « Le codéveloppement pour se développer professionnellement » par Co & Cie
- « Rédiger pour convaincre : principes de rédaction stratégique » par la Formation continue de l'Université Laval
- « La gestion d'équipes de travail à distance » par la Formation continue de l'Université Laval

*Les formations reçues dans le cadre du projet-pilote CAAP sur le bail sont présentées dans la section dédiée à ce service à la page 14.

Nos SERVICES

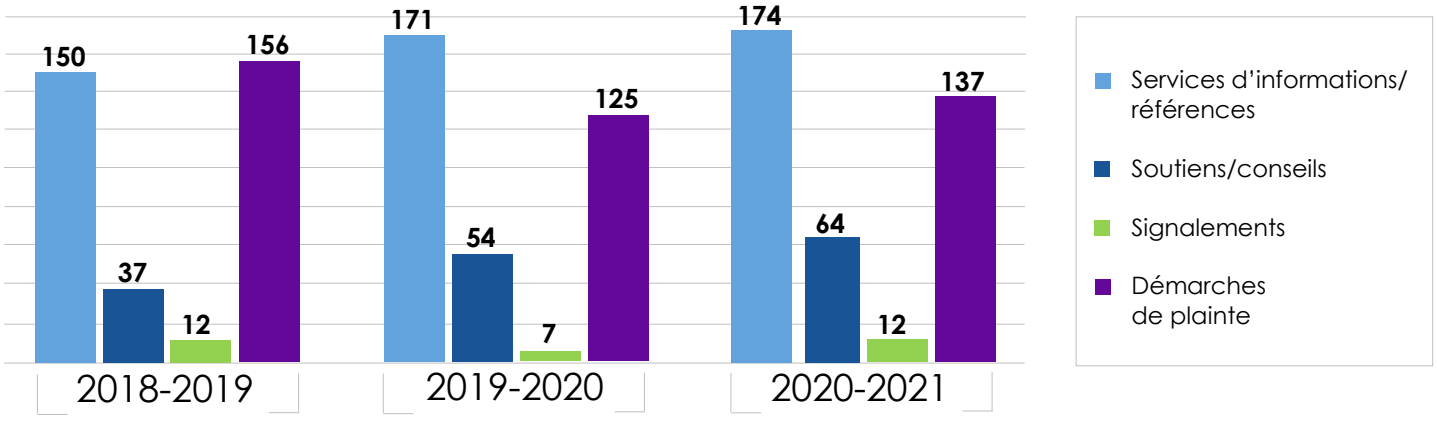
Description des services

Dans le cadre de notre mandat, le CAAP-AT offre des services professionnels répertoriés sous deux grandes catégories :

- Les services d'informations/références
- Les services d'assistance dans le cadre d'un soutien/conseil, d'un signalement ou d'une démarche de plainte

Portrait global des services

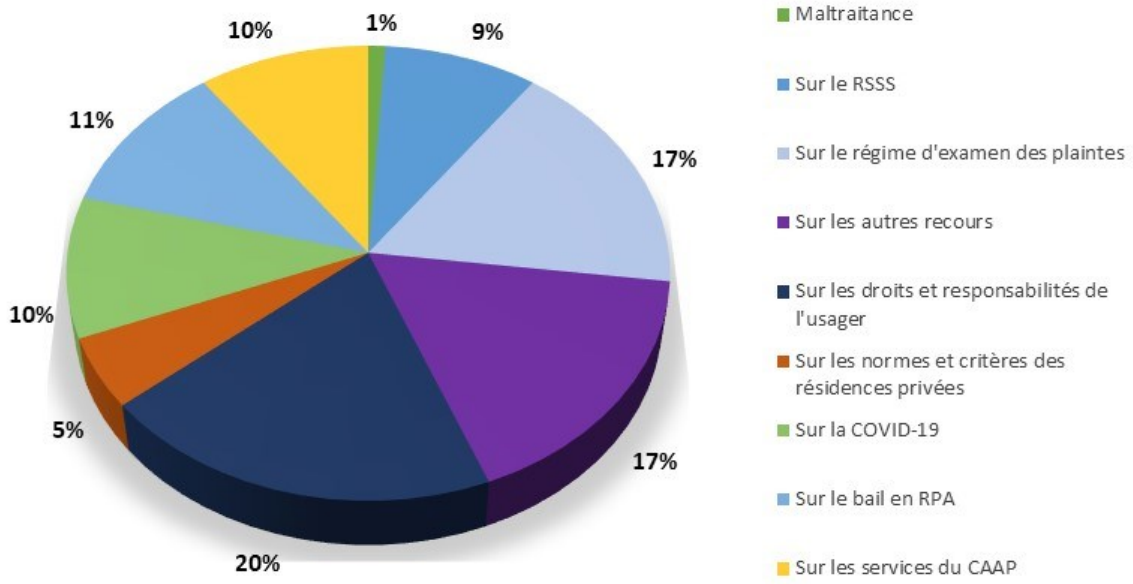
Chacun des nouveaux services offerts par le CAAP-AT en 2020-2021 sera détaillé dans les pages qui suivent. Voici d'abord un portrait de l'évolution des services rendus pour les 3 dernières années.



De façon globale cette année, on remarque une augmentation de 8 % de la totalité des services, ce qui est une excellente donnée considérant que pour les premiers mois de l'année, la pandémie entraînait une diminution drastique de l'utilisation des services de santé et par le fait même des plaintes. Toutefois, si on se concentre sur la deuxième moitié de l'année concernant les assistances, soit d'octobre 2020 à mars 2021, l'augmentation est fulgurante en comparant avec l'année précédente : 60 % d'augmentation!

Services d'informations/références

Cette catégorie permet à l'usager d'obtenir des informations sur nos services, ses droits, le régime d'examen des plaintes, ses autres recours et les services du réseau. Mentionnons que les 6 derniers mois de l'année, soit d'octobre à mars, ont vu le nombre de ces services augmenter de 25 % en comparaison aux 6 premiers mois, où la pandémie a eu un impact majeur sur la population.



Les services d'assistance dans le cadre d'un soutien/conseil, d'un signalement ou d'une démarche de plainte

Assistance en soutien/conseil :

Il s'agit de services donnés à la personne pour favoriser le respect de ses droits sans qu'il y ait de démarche de plainte. Par exemple, la conseillère peut aider à une demande d'accès pour obtenir une copie d'un dossier médical ou psychosocial, offrir du soutien pour faciliter l'exercice d'un autre recours, ou faire des recherches pour obtenir des informations répondant à divers besoins.

Assistance à un signalement :

Le signalement peut être utilisé lorsqu'une personne ne peut pas porter plainte, n'ayant pas le statut d'usager ou de représentant légal, ou lorsqu'elle ne veut pas porter plainte mais souhaite porter une situation problématique à l'attention de la commissaire aux plaintes ou au Protecteur du citoyen. Un signalement peut également être fait anonymement.

Assistance à une démarche de plainte :

Ce service, qui constitue le cœur de notre mandat, permet de soutenir l'usager et/ou son représentant dans le dépôt d'une plainte. Ceci peut être fait en premier recours auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du médecin examinateur, et en deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision.

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.

Services rendus en assistance par instance/réseau/recours

Soutien-conseil	**64**
Plainte	**98**
1er recours	**87**
2e recours	**11**
Plainte médicale	**39**
1er recours	**33**
2e recours	**6**
Signalement	**12**
TOTAL	**213**

Sources de référence de notre clientèle

Nous vous présentons, pour l'ensemble de nos services, les sources de référence. Les données sont plutôt similaires à ce que nous avons observé l'année précédente.

Pour un total de **445** références

Promotion du CAAP-AT (Affiches, cartons, site Web, etc.)	**25%**
Commissaire	**24%**
Déjà reçu nos services	**13%**
Professionnel du réseau	**10%**
Milieu naturel/connaissances, clients du CAAP	**8%**
Autres	**8%**
Organismes communautaires	**7%**
Autres partenaires (comités d'usagers, organismes régionaux, élus)	**5%**
Total	**100%**

Établissements visés par les démarches

Ce tableau présente les organismes visés pour chaque assistance individuelle, dans le cadre du régime d'examen des plaintes.

CH-Centre hospitalier	48%
CPEJ-Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	15%
CLSC-Centre local de services communautaires	10%
CHSLD-Centre d'hébergement et de soins de longue durée	6%
CR- Centre de réadaptation	4%
Collège des Médecins du Québec (Soutien Conseil)	4%
GMF et les clinique médicales	3%
Organisme communautaire	2%
RI- Ressources intermédiaires	2%
Autres	2%
RTF-Ressources de type familial	2%
Cliniques privées (soutien-conseil)	1%
COVID-19 (soutien-conseil)	1%
Transport ambulancier	Moins de 1%
Total	**100%**

Pour un total de **195 démarches**

Motifs d'insatisfaction en lien avec la LSSSS

Les différents motifs pour lesquels une personne peut entreprendre une démarche (plainte, signalement ou soutien/conseil) sont présentés dans le tableau suivant. Mentionnons que chaque service peut être associé à plus d'un motif d'insatisfaction.

Soins et services dispensés	41%
Accessibilité et continuité	24%
Relations interpersonnelles	21%
Organisation du milieu et ressources matérielles	11%
Aspect financier	3%
Maltraitance organisationnelle (soins et services) et physique	Moins de 1 %
Total	**100 %**

Motifs d'insatisfaction en lien avec les normes et critères en RPA

Le tableau suivant fait état des motifs d'insatisfaction rapportés par les personnes demeurant en résidences privées pour aînés (RPA). Les normes et critères de certification en RPA s'inscrivent dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, donnant accès au régime d'examen des plaintes. Plus d'un motif peut être identifié par le résident.

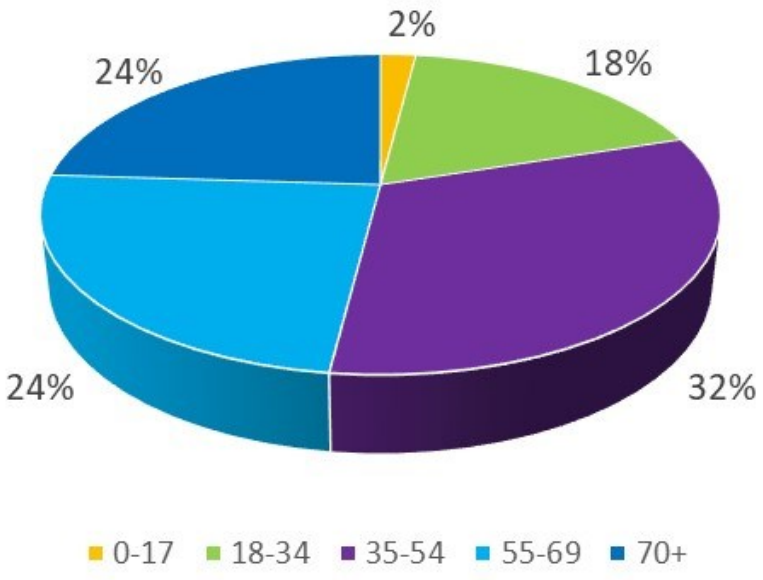
Relations interpersonnelles	18%
Qualité de vie	15%
Sécurité des résidents	13%
Obligation administrative et légale	11%
Bail / accueil	10%
Encadrement clinique	10%
Formation et éthique	8%
COVID-19	7%
Maltraitance	5%
Personnel requis	3%
Total	**100%**

La CLIENTÈLE

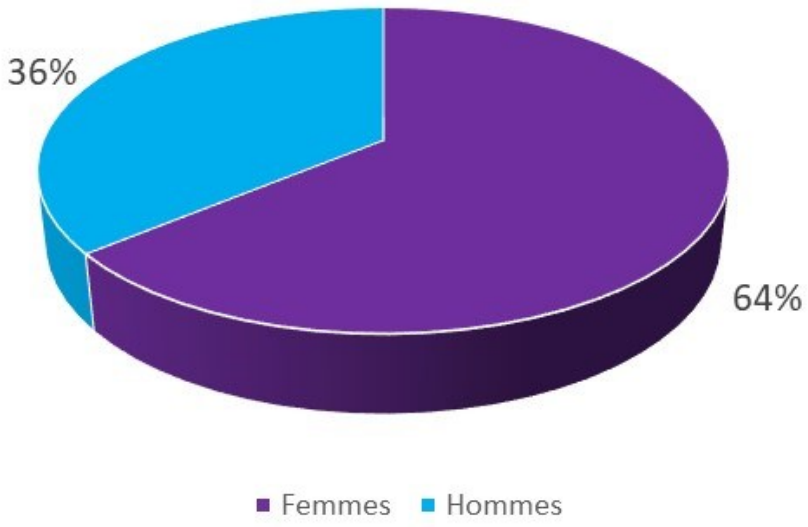
Les tableaux suivants détaillent les personnes rejointes par nos services, en fonction de leur groupe d'âge, leur sexe et leur provenance.

Personnes rejointes par groupe d'âge pour tous les services

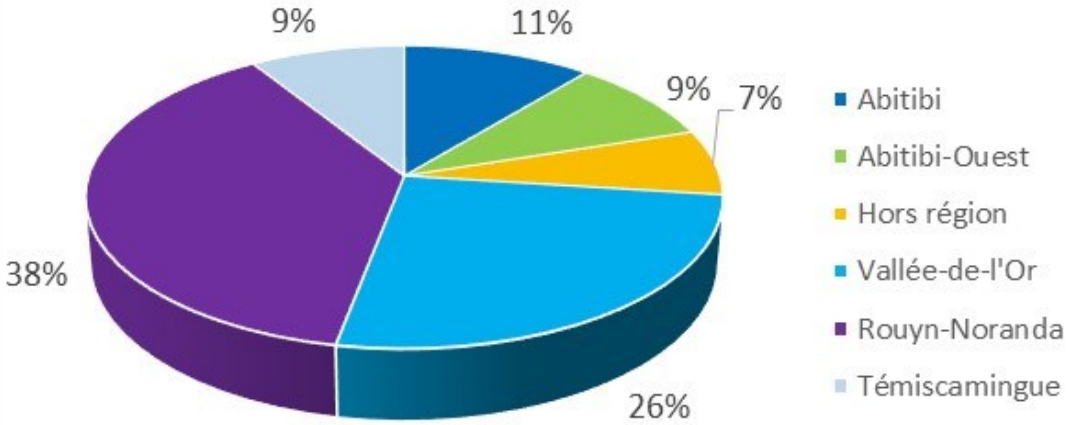
On note une augmentation de près de 50% cette année de notre clientèle chez les 70 ans et plus.



Personnes rejointes par sexe pour tous les services



Personnes rejointes par MRC pour tous les services



AMÉLIORATIONS **concrètes**

apportées suivant le dépôt et l'analyse des plaintes d'usagers dans le cadre du régime d'examen des plaintes

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

Plaintes déposées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

- Un parent a déposé une plainte à la commissaire, suivant le placement en urgence de son enfant en centre de réadaptation, alléguant ne pas avoir participé à la décision. De nombreux manquements ont été identifiés par la CPQS, en regard notamment de l'évaluation du risque suicidaire et des alternatives au placement envisageables. Par conséquent, plusieurs recommandations ont été faites, dont :

  -S'assurer que chaque valise dédiée aux intervenants terrain contiennent les outils cliniques validés, dont les trousses intervention suicide différentes selon l'âge.

  -Rappeler que la rédaction d'un « avis alerte » doit être disponible à l'équipe RTS (Réception/traitement des signalements) pour être informé des directives importantes à suivre advenant une crise en dehors des heures de bureau.

- Les enfants d'un couple demeurant en résidence privée pour aînés (RPA) ont déposé une plainte concernant bon nombre d'insatisfactions (nourriture, sécurité, hygiène, disponibilité du personnel, etc.).

  Suivant son enquête, la CPQS a fait plusieurs recommandations :

  -À l'endroit des propriétaires de la résidence : mise en place d'un sondage de satisfaction et d'un outil de suivi des soins, révision des modalités de communication avec les proches, le personnel et les professionnels du réseau.

  -À la direction du Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées du CISSSAT : s'assurer que l'évaluation annuelle des responsabilités liées à l'entente de service avec la résidence soit faite avant le renouvellement de celle-ci.

  -À la cheffe du programme SAD : clarifier par écrit les soins et services prévus dans le cadre de la mise en jour et en nuit et que toute préoccupation du personnel liée à un écart entre les soins prévus et dispensés soit documentée.

  -Au responsable de la certification des résidences privées pour aînés : s'assurer du maintien des conditions requises pour conserver sa certification, notamment en ce qui concerne les repas.

Plainte médicale traitée par un médecin examinateur (MDEX)

Un patient a déposé une plainte étant insatisfait des soins reçus lors d'une coloscopie. Cette personne mentionne avoir ressenti beaucoup de douleur lors de l'examen et ne pas avoir été bien informée des risques inhérents à cette intervention. Le médecin examinateur a conclu après enquête que le processus de consentement à l'intervention n'a pas été respecté. Par conséquent, il a recommandé aux directions concernées (services professionnels et des soins infirmiers) de faire un rappel auprès de tout le personnel impliqué des services d'endoscopie du CISSSAT de ce qui suit :

-Le consentement à une procédure nécessitant une sédation ne peut être obtenu qu'après la rencontre entre le médecin et le patient.

-Le consentement écrit doit être obtenu par le médecin (et non l'infirmière tel que dans la situation) et documenté au dossier du patient.

Plainte déposée en deuxième recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Le parent d'un usager adulte hébergé au centre de réadaptation du CISSS-AT a déposé une plainte en deuxième recours, car il considère que son enfant reçoit trop facilement une médication pour contrôler ses comportements. Il souhaite que le PDC se penche sur la situation afin de s'assurer que le médicament prescrit au besoin (PRN) ne soit pas utilisé pour compenser le défaut de mettre en place d'autres aménagements favorisant le bien-être de son enfant.

Le PDC a conclu que la procédure de planification formelle des mesures de contention chimique (PRN) devait être revue, dans le respect des orientations ministérielles. Il a également noté que la grille de surveillance lors des mesures d'isolement n'était pas conforme à la planification individualisée. Il demande donc une modification de la grille.

TÉMOIGNAGES **de satisfaction**
de la part de nos clients

Non seulement une plainte peut-elle véritablement transformer les façons de faire pour le mieux, mais l'assistance de nos conseillères facilite cette démarche. Nous avons sélectionné quelques mots de remerciements de la part de clients satisfaits, qui illustrent également toute l'importance de l'assistance et l'accompagnement professionnel qui leur est offert.

« *Je suis très satisfait de la lettre, wow! En quelques minute au téléphone tu as réussis à comprendre la raison de ma plainte et mon sentiment. Vraiment, merci!* »

« *Veuillez accepter ma reconnaissance face au temps et au travail que vous avez fait pour moi. J'aimerais souligner aussi que votre écoute et votre professionnalisme vous valent un grand respect. Vous avez pris le temps de bien écouter ma situation. Il faudrait beaucoup plus de gens comme vous dans le milieu de la santé. Merci encore une fois!* »

«*Once again I would like to thank you for everything you've done for me. Words cannot explain how much you have helped me & how grateful I am. This would not have been possible without all your help.*»

« *Je vous remercie pour votre aide, sans vous je ne serais pas allée au bout de ça. Cette plainte m'a également permis de clore un chapitre de ma vie en ayant l'impression d'avoir fait un petit quelque chose de bien.* »

Service CAAP SUR LE BAIL

Ce service, financé par le Ministère des affaires municipales et de l'habitation, nous permet d'informer, assister et accompagner les personnes qui demeurent en résidences privées pour aînés (RPA) dans les litiges liés à leurs baux de logement.

Nous présentons dans cette section les activités liées à ce service, qui en est à sa deuxième année dans le cadre d'un financement triennal. Mentionnons d'entrée de jeu que de nombreuses activités n'ont pu se tenir dans le contexte de la pandémie, particulièrement les séances d'information aux partenaires et résidents.

Malgré la pandémie, nous sommes fières d'avoir pu joindre 181 personnes dans le cadre de la promotion du service!

Activités de promotion du service CAAP sur le bail	Nombre de représentations	Personnes rejointes
Nombre de représentations faites en RPA auprès de propriétaires	2	2
Nombre de représentations auprès des responsables d'organismes et de partenaires	3	8
Nombre d'activités de groupes au sein d'organismes et de partenaires	4	166
Nombre de représentations de groupes au sein du CISSS	1	5
TOTAL	10	181

Matériel distribué :

Encarts CAAP sur le bail : **150**
Guide « Signer un bail » : **25**
Guide « Être locataire » : **130**

Formation reçue dans le cadre du service CAAP sur le bail:

Formation sur le tribunal administratif du logement (3 participantes)
Formation sur l'entente entre les parties (2 participantes)
Séance d'information sur le tribunal administratif du logement (1 participante)
Co-développement pour les conseillères : 2 visioconférences (2 participantes)
Rencontres de DG spécifiques CAAP sur le bail : 5

Services individuels rendus en cours d'année

20 personnes ont utilisé notre service d'information, la majorité étant des femmes locataires âgées de 70 ans et plus. En ce qui concerne les assistances, moins de 5 personnes ont utilisé nos services, nous ne préciserons donc pas ici les situations pour lesquelles elles nous ont contacté en respect de la confidentialité.

	Personnes rejointes
Service d'information	**20**
Service d'assistance	**3**
TOTAL	**23**

Ce que nous constatons à propos de ce service est que de nombreuses personnes s'informent sur leurs droits et obligations. Par la suite, une bonne partie d'entre eux tentent de s'entendre avec les propriétaires, ce que nous les encourageons à faire. La démarche légale auprès du Tribunal administratif du logement apparaît ainsi comme un ultime recours. Nous croyons que plus nous pourrons poursuivre la promotion du service et l'information aux résidents, plus ceux-ci seront à même de connaître et faire valoir leurs droits auprès de leurs propriétaires.

Ressources humaines pour le projet-pilote

Nombre de jours-personnes attribuées au projet	**52**
Nombre de personnes attribuées	**3**

CONCERTATION et **partenariat**

Implication dans le milieu

- **L'APPUI pour les proches aidants Abitibi-Témiscamingue**
  La directrice générale est membre du conseil d'administration de l'organisme, et a participé à **4 rencontres** dans le contexte de son mandat d'administratrice.
- **Table régionale de concertation des aînés de l'Abitibi-Témiscamingue**
  Le CAAP-AT est membre-conseil de la Table, et a participé à l'assemblée générale annuelle de l'organisation.
- **Comité régional en maltraitance**
  La directrice générale est membre du Groupe Mieux-être des aînés (**2 rencontres**), est membre du Comité d'orientation régional (**3 rencontres**), et a participé à diverses rencontres de comités (**6 rencontres**).
- **Concertation et regroupement d'organismes communautaires**
  Nous avons participé à **4 rencontres** régulières, en plus de l'AGA, du Regroupement des organismes communautaires (ROC) de Rouyn-Noranda.
- **Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda**
  Au début de la pandémie, nous avons donné un coup de main pour les entrevues de pré-sélection de bénévoles pour le service « Et si on s'en jasait ».

Partenaires du régime d'examen des plaintes

Cette année nous n'avons pas pu tenir de rencontres formelles avec nos partenaires principaux, soit l'équipe de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-AT et les membres des comités d'usagers de la région.

Nous avons toutefois été invités à présenter notre rapport annuel aux membres du Comité des usagers du centre intégré, lors d'une visioconférence. C'est à cette occasion qu'a germé un beau projet promotionnel commun : des capsules portant sur le droit de porter plainte seront diffusées au printemps 2021 sur les ondes régionales.

Mentionnons finalement que nous avons assisté à 6 rencontres du conseil d'administration du CISSS-AT en ligne, ceci nous permettant d'être plus à jour sur ce qu'il se passe dans le réseau de notre région.

PROMOTION de nos **services**

Promotion auprès de divers partenaires

2 séances d'information sur nos services auprès de membres de l'équipe de deux députés de la région	**5 personnes**
Séance d'information auprès du personnel de l'AQDR de Val-d'Or	**4 personnes**
Présentation de nos services auprès des intervenants du Centre de réadaptation en dépendances de Rouyn-Noranda	**5 personnes**
Présentation de nos services auprès des participants au Forum régional des aînés de l'Abitibi-Témiscamingue	**75 personnes**
Présentation de nos services auprès de membres de l'Association de la fibromyalgie de l'Abitibi-Témiscamingue	**5 personnes**

Promotion auprès de la population

- Parution d'une capsule vidéo sur nos services par la chaîne TVC9 (télé communautaire)
- Séance d'information offerte aux membres de l'AQDR de Val-d'Or (66 personnes)

Infolettre : Cette année nous avons publié 3 infolettres, pour un grand total de près de **788 envois.**

Page Facebook : 389 personnes sont abonnées au 31 mars 2021.

Distribution de matériel promotionnel

Voici le matériel distribué en cours d'année :

- Dépliants sur les droits (anglais et français) : **135**
- Encart services du CAAP-AT (anglais et français) : **800**
- Stylos : **20**
- Sacs réutilisables : **20**
- Bouteilles et tasses : **15**

VIE ASSOCIATIVE **provinciale**

LA FCAAP

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 : 27**
- **AGA : 1 en visioconférence**

Notre directrice générale fait partie du Comité vigilance (**10 rencontres**) et s'est impliquée sur le comité Ligne 1-877 (**3 rencontres**).

Finalement, notre trésorière, Mme Céline Robert, a assisté à **16 rencontres** à titre d'administratrice de la FCAAP.

PERSPECTIVES pour **2021-2022**

Par la directrice générale

L'année à venir se dessinera en fonction de la situation sanitaire. Chose certaine, nous avons développé de nouvelles façons de travailler qui nous permettront de mieux nous y adapter. Nous sommes confiants de pouvoir, grâce à la vaccination de masse contre la COVID-19, revenir à un semblant de normalité et pouvoir offrir nos services et nous concerter avec nos partenaires *en chair et en os*.

La démarche d'embauche d'une nouvelle conseillère, qui assurera un volet promotionnel et de communications, devrait permettre encore une fois d'augmenter notre visibilité et les services offerts. Bien entendu, les capsules vidéo et radio promotionnelles avec la collaboration de nos partenaires du régime d'examen des plaintes, prévues pour diffusion en mai, devraient aussi nous permettre d'être mieux connus. Et si tout va pour le mieux, nous devrions finalement pouvoir actualiser notre plan d'action en lac-à-l'épaule, en cours d'année.

À l'aube d'une certaine normalité, on dirait que… ça va effectivement bien aller.

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap

Abitibi-Témiscamingue