



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Abitibi-Témiscamingue

Rapport annuel 21-22

Rapport annuel

2021-2022

Rédaction

Josée Larivière

Directrice générale

en collaboration avec

Stéphanie Alain

et Stéphanie Huot

Conseillères aux plaintes

Sylvia Loïselle

Adjointe administrative

Conception graphique

Sophie Bordeleau



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.

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 à la suite d'une plainte en cour d'année	11
Témoignages de satisfaction	12
Service CAAP sur le bail	13
Concertation et partenariat	16
Promotion de nos services	16
Activités provinciales	17
Perspectives pour 2022-2023	17

Le **Mot** de la présidente et de la directrice générale

Encore une fois, l'année qui vient de se terminer ne fut pas de tout repos. De nombreuses vagues pandémiques nous ont obligé à reculer à plusieurs reprises, mettant encore une fois notre patience et notre capacité d'adaptation à rude épreuve. Le travail hybride a fait partie de notre quotidien, en fonction des vagues principalement. Et pour une première fois, nous avons dû tenir notre assemblée générale annuelle (AGA) par visioconférence, expérience qui s'est avérée concluante puisqu'un plus grand nombre de participant.e.s se sont joint à nous. Les AGA hybrides pourraient donc dorénavant faire partie de nos options!

L'équipe de travail du CAAP Abitibi-Témiscamingue est actuellement complète, avec l'arrivée d'une nouvelle conseillère en juin 2021, Madame Stéphanie Alain. Les quatre travailleuses permettent une réponse rapide et diligente aux demandes de services, assurant aussi une belle complémentarité dans l'équipe. Cette consolidation est bienvenue puisque le nombre de services a atteint un sommet inégalé en 28 ans d'existence.

De plus, nous avons obtenu confirmation du budget pour le service CAAP sur le bail, cela au moins pour les cinq prochaines années. Excellente nouvelle puisque nous avons, encore là, vu le nombre de demandes exploser, particulièrement durant les dernières semaines de l'année. L'augmentation de l'inflation a un impact direct sur tous, notamment les personnes vivant en résidences privées pour aînés. Elles sont donc plus nombreuses à questionner les hausses de loyer, et notre présence permet de leur donner information et assistance.

Avant de terminer, nous ne pouvons passer sous silence l'implication sur une période de douze années de Mme Anita Larochelle comme administratrice au sein de notre CA, qui tire sa révérence. C'est avec beaucoup de reconnaissance pour les innombrables heures de bénévolat faites que le CA et l'équipe la remercient chaleureusement.

Avant de vous permettre de prendre connaissance de ce qui a jalonné l'année qui vient de se terminer, nous tenons à remercier les employées, les administratrices et les partenaires du CAAP-AT, sans qui tout ceci ne serait pas possible.

Bonne lecture!

Marie-Plaire Pôté

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 2022, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue a 28 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'utilisateur 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.

À ce mandat s'ajoute celui octroyé par le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), depuis 2019, pour offrir information et assistance aux personnes vivant en résidences privées pour aînés dans le cadre des litiges concernant leurs baux de logement. Ce service est présenté dans la section dédiée de ce rapport, à partir de la page 13.

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.

Valeurs

- Écoute
- Respect
- Professionnalisme
- Transparence
- Collaboration

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.



Notre première AGA entièrement virtuelle fut la plus achalandée à ce jour, avec 19 personnes présentes. Une formule hybride sera adoptée dorénavant, permettant un meilleur accès aux participants de partout en région.

En plus de notre assemblée générale annuelle, le conseil d'administration du CAAP-AT s'est réuni à 8 reprises :

4 assemblées extraordinaires;
4 assemblées ordinaires, dont deux en présence.

Enfin, après trois tentatives en 18 mois, le lac-à-l'épaule a pu se tenir. C'est dans un cadre enchanteur sur les bords du Lac Duparquet que les administratrices et la directrice générale ont pu travailler la planification stratégique des prochaines années

En cours d'année, les administratrices se sont également impliquées dans divers comités, et ont procédé à l'adoption du Guide de pratique en télétravail.

- Comité de sélection (poste de conseillère aux plaintes) : 1 rencontre
- Comité d'évaluation de la directrice générale : 2 rencontres
- Code d'éthique du CAAP-AT : 2 rencontres

Finalement, mentionnons que notre trésorière, Mme Céline Robert, est aussi vice-présidente 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 2022, notre organisme comptait **91 membres**, qui sont des personnes majeures et des corporations, associations ou regroupements.

L'équipe du CAAP-AT



Stéphanie Alain,
conseillère aux plaintes



Stéphanie Huot,
conseillère aux plaintes



Josée Larivière,
directrice générale



Sylvia Loiselle,
adjointe administrative

Ces 4 personnes se partagent 119 heures de travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

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

- Groupe de soutien pour gestionnaires, par le CAFA
- La protection de l'enfant en contexte de conflits sévères de séparation
- Communiquer efficacement en situation difficile
- La protection des renseignements personnels
- Colloque Pour le Mieux-être des aînés
- Séance d'information sur le TAL
- Les services à l'enfance et à la famille des Premières Nations
- L'intelligence émotionnelle
- Rédiger pour convaincre
- Gérer le stress de nos employés
- Sensibilisation aux réalités autochtones
- Secourisme en milieu de travail
- Symposium des commissaires aux plaintes et à la qualité des services
- Événement pour gestionnaires « Pause connexion »
- Changements en milieu de travail : l'affaire de tous
- Introduction à Sharepoint
- Tout savoir sur la tutelle
- La mesure d'assistance

*Les formations reçues dans le cadre du service CAAP sur le bail sont présentées dans la section dédiée à ce service à la page 13.

Nos services

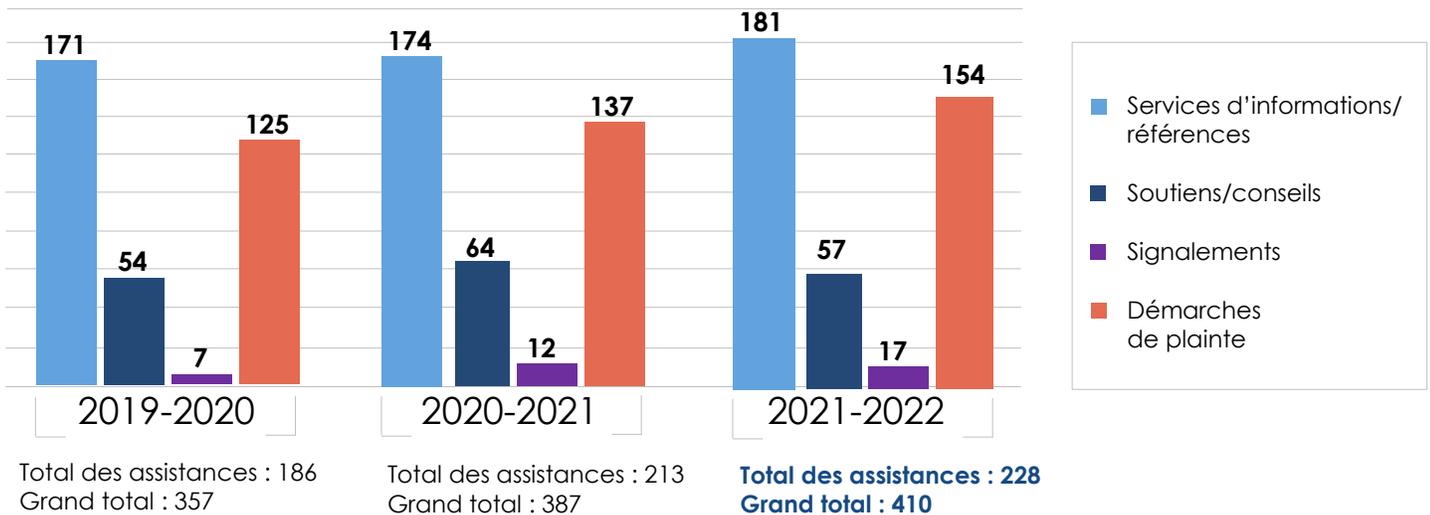
Description des services

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

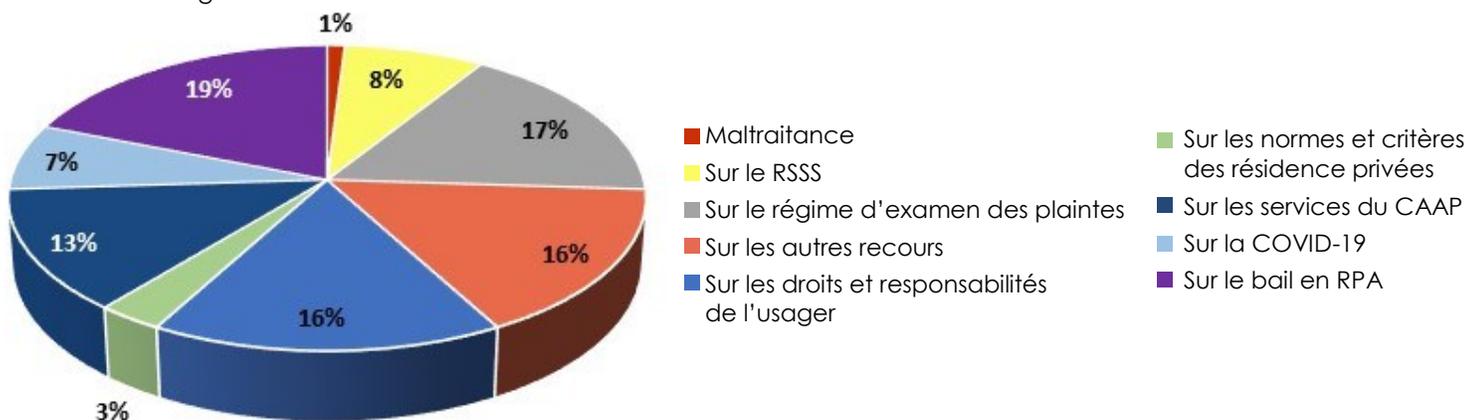
Portrait global des services

Chacun des nouveaux services offerts par le CAAP-AT en 2021-2022 sera détaillé dans les pages qui suivent. Voici d'abord un portrait de l'évolution des services rendus pour les trois dernières années.



Services d'informations/références

Cette catégorie permet à l'utilisateur d'obtenir des informations sur nos services, ses droits, le régime d'examen des plaintes, ses autres recours et les services du réseau. Cette année, le nombre d'informations/références a atteint un sommet inégalé!



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 recours

Cette année, les services d'assistance ont encore augmenté, faisant en sorte que nous avons battu le record de l'an passé, qui était déjà un record de tous les temps!

	LSSSS	RPA	TOTAL
Soutien-conseil	41	16	57
Plainte	104	6	110
1 ^{er} recours	88	5	93
2 ^e recours	16	1	17
Plainte médicale	44	0	44
1 ^{er} recours	40	0	40
2 ^e recours	4	0	4
Signalement	12	5	17
TOTAL	201	27	228

Sources de référence de notre clientèle

Nous vous présentons, pour l'ensemble de nos services, les sources de référence.

La proportion de personne ayant connu nos services par la promotion est en augmentation cette année encore, passant à 34%.

Promotion du CAAP-AT (Affiches, cartons, site Web, etc.)	34%
Commissaire	25%
Déjà reçu nos services	14%
Milieu naturel/connaissances, clients du CAAP	8%
Autres partenaires (comités d'usagers, organismes régionaux, élus)	8%
Professionnel du réseau	5%
Autres	4%
Organismes communautaires	2%
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 et de soins psychiatriques	60%
CPEJ-Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	14%
CLSC-Centre local de services communautaires	8%
CHSLD-Centre d'hébergement et de soins de longue durée	6%
CR-Centre de réadaptation	3%
Organismes communautaires	3%
Autres	2%
Collège des Médecins du Québec (Soutien Conseil)	1%
GMF et les cliniques médicales	1%
RI – RTF - Ressources intermédiaires et de type familial	1%
Transport ambulancier	1%
Total	100%

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	36%
Accessibilité et continuité	24%
Relations interpersonnelles	19%
Organisation du milieu et ressources matérielles	16%
Aspect financier	3%
Maltraitance	2%
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.

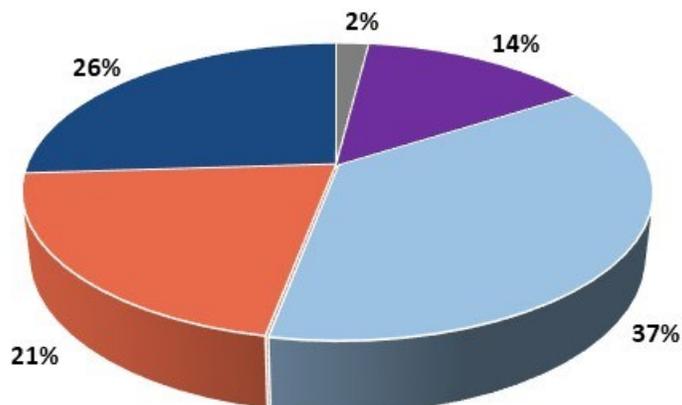
Bail / accueil	31%
Qualité de vie	20%
CAAP sur le bail	17%
Sécurité des résidents	11%
Obligation administrative et légale	11%
COVID-19	4%
Relations interpersonnelles	2%
Personnel requis	2%
Maltraitance	2%
Total	100%

La clientèle

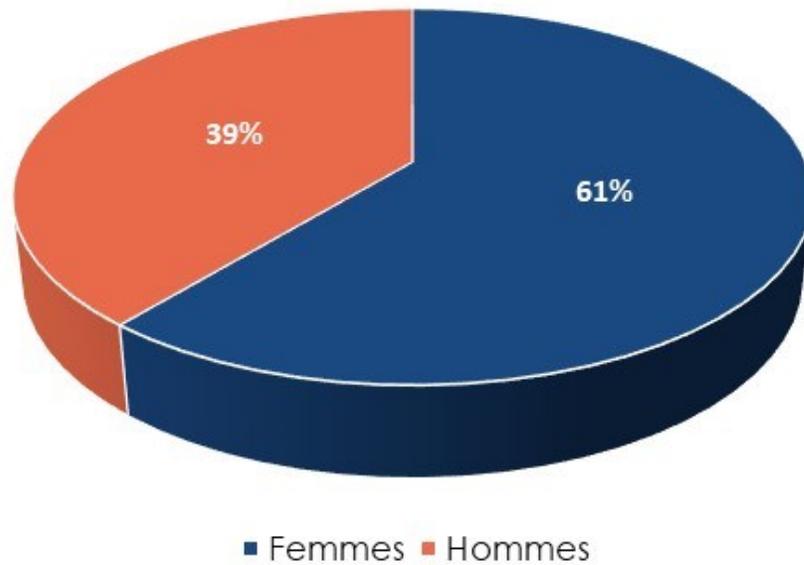
Les tableaux suivants détaillent les personnes rejointes par nos services, en fonction de leur groupe d'âge, leur sexe et leur provenance.

Personnes rejointes par groupe d'âge pour tous les services

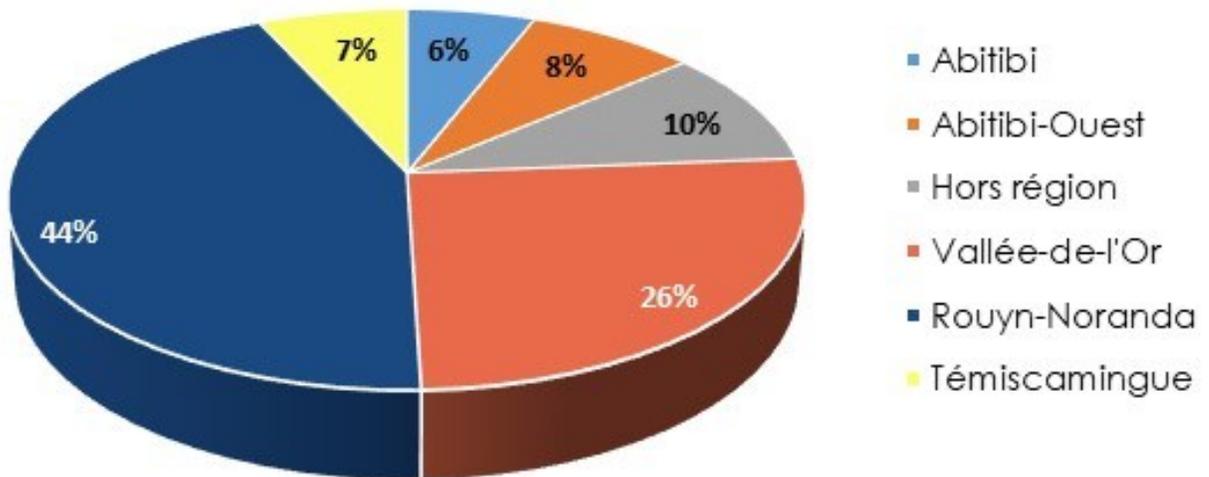
■ 0-17
■ 18-34
■ 35-54
■ 55-69
■ 70 et +



Personnes rejointes par sexe
pour tous les services



Personnes rejointes par MRC
pour tous les services



Améliorations concrètes

apportées à la suite de 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.

Accès à son dossier d'usager

Un mois après s'être présentée à l'Hôpital pour des prélèvements sanguins, cette personne a communiqué avec les archives de ce même établissement pour obtenir ses résultats. Elle s'y est toutefois vue refuser l'accès puisque la requête avait été faite par un médecin en clinique privée. Elle a décidé de porter plainte en citant l'article 17 de la LSSSS : « Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. »

À la suite de son analyse, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) a recommandé à la direction responsable de faire un arrimage entre les cliniques privées du territoire et les services des archives des hôpitaux de la région, afin d'éviter que les usagers soient orientés à un endroit où il ne leur sera pas possible d'obtenir le document demandé. De plus, il a été recommandé que cette plainte soit prise en compte dans le cadre des travaux de révision de la Politique de gestion des archives du CISSS-AT.

Départ précipité d'un patient suivant une chirurgie d'un jour

Un usager venant de subir une chirurgie s'est senti pressé par le personnel à quitter les lieux parce qu'il était bientôt l'heure de fermer ce département. Malheureusement, son état aurait mérité un peu plus de temps de récupération, si bien qu'aussitôt à la maison, cet usager a perdu conscience et a dû être transporté d'urgence à l'hôpital où il a passé la nuit. Il a donc décidé de porter plainte pour éviter à d'autres usagers de vivre une situation semblable.

La CPQS a fait les rappels nécessaires au personnel du bloc opératoire concernant l'importance de ne pas mettre de pression sur un patient pour qu'il quitte l'établissement, notamment en documentant adéquatement le dossier en salle de réveil et en considérant des options alternatives advenant la fermeture de la salle de chirurgie alors que l'usager ne se sent pas apte à quitter.

En attente d'une chirurgie dont le délai est prolongé par l'impact de la COVID-19 (délestage de membres du personnel)

Ce patient était en attente d'une chirurgie depuis de nombreux mois et multipliait les visites à l'urgence en raison de l'aggravation de son état de santé. Il avait appelé à quelques reprises au département concerné pour savoir quand aurait lieu sa chirurgie et pour donner des nouvelles de sa santé, sans que celle-ci ne soit devancée. Ne sachant plus quoi faire pour avoir accès aux soins de santé nécessaires à sa qualité de vie, il a décidé de porter plainte.

La CPQS a admis que les droits de recevoir les services requis par l'état de ce patient étaient lésés en raison de l'impact de la COVID-19, combinés au manque de personnel infirmier, le tout dans un contexte de délestage. Toutefois, elle a fait le rappel suivant aux agentes administratives à l'effet de noter au système les appels de patients en attente de chirurgie et d'acheminer aux spécialistes les échanges où un patient fait état d'une dégradation de son état durant l'attente de sa chirurgie.

Enfant placé dans une famille d'accueil d'un autre territoire de CISSS que celui du parent

Le parent d'un enfant placé jusqu'à sa majorité en famille d'accueil tentait d'obtenir davantage de contacts avec son enfant. Cependant, on lui reprochait d'être responsable des écarts de conduite de son enfant, celui-ci étant aux prises avec un conflit de loyauté.

L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé entre autres que les deux CISSS n'avaient pas de vision commune de l'orientation de la situation de l'enfant. Il a donc recommandé au CISSS du territoire où est hébergé l'enfant de se conformer à la LSSSS et de collaborer avec le CISSS du lieu de résidence du parent, à l'élaboration et la mise en œuvre du Plan de services individualisé (PSI) de l'enfant. En effet, lorsqu'un usager doit recevoir, pour une période prolongée, des services de santé et des services sociaux nécessitant la participation de plus d'un établissement ou d'autres intervenants, l'établissement qui dispense la majeure partie des services en cause doit élaborer un PSI.

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. Nous avons également reçu des commentaires de la part de partenaires, que nous partageons ici.

« On était fiers de voir la lettre, très satisfaits. Tu as pris les mots qu'il fallait, mon frère a pleuré. »

« On vous remercie pour votre excellent travail effectué avec grand professionnalisme. Nous nous sentions tellement appuyés! »

« Vous ne nous abandonnez pas, c'est ce que je voulais comme réponse. Moi ça m'a vraiment aidé. Continuez votre bon travail. »

« Le soulagement, c'est toi qui me l'as donné par ton écoute et ton empathie. »

« Merci beaucoup pour ton aide dans mon dossier, j'ai grandement apprécié et tu fais un travail exemplaire. »

« J'en profite pour vous remercier pour votre professionnalisme et votre empathie envers ces usagers qui en ont grandement besoin. »

Témoignage d'une intervenante du réseau :

« J'ai eu à demander des informations au CAAP dans le cadre de mon travail, le personnel m'a offert un support professionnel et rapide. J'ai référé des familles qui m'ont témoigné avoir été très satisfaites du service et de l'accompagnement qu'elles ont reçu lors de leur démarche grâce au CAAP. »

Témoignage d'un partenaire du régime d'examen des plaintes :

« Merci d'avance pour votre support, c'est toujours plus facile quand vous êtes impliqués. »



Service CAAP sur le bail

Ce service, financé par le Ministère des affaires municipales et de l'habitation (MAMH), nous permet d'informer, assister et accompagner les personnes qui demeurent en résidences privées pour aînés (RPA) dans leurs démarches en vue de régler les problèmes découlant du bail.

Nous présentons dans cette section les activités liées à ce service. Cette année encore, de nombreuses activités n'ont pu se tenir dans le contexte de la pandémie, particulièrement les séances d'information aux partenaires et résidents. Nous avons toutefois eu un grand nombre de demandes vers la fin de l'année, soit en février et mars. C'est à ce moment, dans une large mesure, que les locataires des RPA reçoivent leurs avis d'augmentation de loyer, et communiquent avec nous.

Nous avons pu constater que le bouche-à-oreille entre résidents et la référence par des organismes partenaires sont d'excellentes façons de se faire connaître.

Activités de promotion du service CAAP sur le bail	Nombre de représentations	Personnes rejointes
Nombre de représentations faites en RPA auprès des locataires	2	140
Nombre de représentations auprès des responsables d'organismes, de partenaires et de directions de RPA	5	5
Nombre d'activités de groupes au sein d'organismes et de partenaires	7	66
Nombre de représentations de groupes au sein du CISSS	4	65
TOTAL	18	276

Nous avons également contribué à une campagne d'information télévisuelle s'adressant aux aînés, portant sur le droit de refuser une augmentation, en collaboration avec 3 associations d'aînés de la région (AQDR-RN, AREQ et AQRP).

Lors de l'annonce du renouvellement de la subvention, une entrevue télévisuelle (RNC Médias) a également été donnée par la directrice.

Malgré la pandémie, nous sommes fiers d'avoir pu joindre directement 276 personnes dans le cadre de la promotion du service, sans compter les milliers d'entre elles jointes via les médias télévisuels!

Matériel distribué

Encarts CAAP sur le bail : **757**

Guide « Signer un bail » : **14**

Guide « Être locataire » : **254**

Affiches: **10**

Guides pour les locataires (série de 5) produits par la FCAAP: **88**

Services individuels rendus en cours d'année

36 personnes ont utilisé notre service d'information : des tiers, des proches et des locataires. En ce qui concerne les assistances, 15 personnes ont utilisé nos services, la majorité étant des femmes locataires âgées de 70 ans et plus.

La majeure partie des demandes d'information et d'assistance concernent la hausse du coût de loyer, en particulier dans le contexte important d'inflation de l'année qui vient de se terminer.

Type de service	Personnes rejointes
Service d'information	36
Service d'assistance	15
TOTAL	51

Nombre d'informations individuelles

Total en 2021-2022	36
Total en 2020-2021	20

Nombre d'assistances

Total en 2021-2022	15
Total en 2020-2021	3

L'augmentation des demandes de services est majeure, et si la tendance se maintient, la prochaine année sera tout aussi fructueuse!

Appréciation du service CAAP sur le bail

L'appréciation des services nous est amenée de façon verbale ou écrite par les utilisateurs. Voici quelques commentaires reçus :

« Je tiens à vous remercier pour la présentation de ce matin qui est vraiment intéressante pour nous et nos résidents. »
(la personne responsable d'une RPA)

« Grand merci pour les sessions d'information, ce fut fait de façon très professionnelle, bravo! » (un partenaire)

« Merci infiniment. Ça change tout d'avoir toute cette information et de connaître nos droits. »

« Merci beaucoup, ça m'a donné de l'assurance. »

« Ça me rassure de savoir que vous pouvez m'accompagner avec la direction. »

Formation reçue dans le cadre du service CAAP sur le bail

- Formations sur le tribunal administratif du logement (3 participantes)
- Formation sur les demandes conjointes (2 participantes)
- Optimiser vos séances d'information (2 participantes)
- Co-développement pour les conseillères : 12 visio-conférences (2 participantes)
- Rencontres de DG spécifiques CAAP sur le bail : 5

Ressources humaines pour le projet-pilote

Nombre de jours-personnes attribuées au projet	52
Nombre de personnes attribuées	4



Concertation et partenariat

Implication dans le milieu

L'APPUI pour les proches aidants Abitibi-Témiscamingue

La directrice générale était membre du conseil d'administration de l'organisme, et a participé à 4 rencontres, principalement dans le contexte de dissolution de l'organisme régional.

Table régionale de concertation des aînés de l'Abitibi-Témiscamingue

Le CAAP-AT est membre-conseil de la Table, et a participé à 2 rencontres régulières de l'organisation, ainsi qu'au forum régional offert virtuellement.

Comité régional en maltraitance

La directrice est membre du Groupe Mieux-être des aînés et du Comité d'orientation régional, et a participé en tout à 7 rencontres.

Concertation régionale des organismes communautaires (CROC-AT)

Nous avons participé à 2 rencontres d'information sur le PSOC offertes par la CROC-AT.

Centre d'animation, de formation et d'accompagnement (CAFA)

La directrice est membre du conseil d'administration et a participé à 8 rencontres.

Participation au comité de sélection de l'APPUI

La directrice a été invitée par la conseillère en développement régional de l'APPUI pour les proches aidants, afin de participer au comité de sélection des projets régionaux déposés en cours d'année.

Partenaires du régime d'examen des plaintes

Cette année encore, aucune rencontre formelle avec l'équipe de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-AT n'a eu lieu. Nous avons toutefois collaboré à l'élaboration des capsules portant sur le droit de porter plainte, diffusées entre le printemps et l'automne sur les ondes régionales. Et comme c'est toujours le cas, la collaboration et la communication entre les deux équipes demeure excellente!

En ce qui concerne les membres des comités d'usagers de la région, nous avons tenu deux séances d'information en ligne sur nos services (9 personnes rejointes). De nombreux contacts entre la direction, les membres et les personnes-ressources ont eu lieu, témoignant toujours du souhait de poursuivre nos collaborations et notre belle complémentarité.

Notre équipe a également assisté à l'AGA du CUCI, qui s'est tenue de façon virtuelle.

Promotion de nos services

Promotion auprès de divers partenaires

Séance d'information auprès de membres de la Table locale des aînés de la Vallée-de-l'Or	10 personnes
Séance d'information auprès de membres du Regroupement des proches aidants Abitibi-Ouest	5 personnes
Colloque virtuel de la Table régionale des aînés	37 personnes
Séance d'information auprès de 4 équipes en soutien à domicile du CISSSAT	65 personnes
Visioconférence auprès de partenaires de la Commission des premières nations du Québec et du Labrador	60 personnes

Promotion auprès de la population

Parution d'une capsule télé sur le droit de porter plainte, en collaboration avec le CUCI et la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Visio-conférence (Jase-Bouffe) publique organisée par la Ville de Rouyn-Noranda : 6 personnes

Séance d'information offerte aux personnes vivant en résidence privée pour aînés : 140 personnes

Infolettre : Cette année nous avons publié 3 infolettres, pour un grand total de 684 envois

Page Facebook : 410 personnes sont abonnées au 31 mars 2022

Distribution de matériel promotionnel

Voici le matériel distribué en cours d'année :

- Dépliants sur les droits (anglais et français) : 1660
- Encart services du CAAP-AT (anglais et français) : 1146
- Stylos : 103
- Sacs réutilisables : 19

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. Cette année, les efforts ont porté, notamment, sur la pérennisation du service CAAP sur le bail auprès du MAMH. Également, de nombreuses formations en ligne ont été offertes aux membres de l'équipe (précisées dans les sections prévues à cet effet).

- Visioconférences des directeurs généraux des CAAP : 24
- Rencontres de co-développement pour les conseillères : 10
- Assemblée générale : 1 assemblée annuelle en visioconférence, 1 assemblée spéciale en présence
- Notre directrice générale fait partie du Comité stratégie (15 rencontres).
- Une conseillère fait partie du comité Programme d'amélioration continue de la qualité (6 rencontres)
- Finalement, notre trésorière, Mme Céline Robert, a assisté à 10 rencontres à titre de vice-présidente de la FCAAP.

Perspectives pour 2022-2023

Par la directrice générale

L'année qui vient de se terminer réaffirme l'importance et la nécessité de poursuivre le service CAAP sur le bail. La confirmation de la subvention du MAMH nous permet de consolider l'équipe, et de poursuivre nos efforts pour mieux faire connaître ce service. Il va sans dire que nous espérons que la pandémie s'essouffle, afin que nous puissions retourner sur le terrain, pour aller à la rencontre de nos partenaires et des résidents eux-mêmes. Mais le mode de travail hybride demeurera certainement, apportant plus de souplesse à nos façons de faire, et nous permettant un accès plus large à nos partenaires et à la population.

Notre planification stratégique nous a permis d'identifier des pistes d'action pour les prochaines années, nous pourrons ainsi mieux cibler, notamment, nos actions de promotion. Car notre vision demeure : Les services offerts par le CAAP-AT seront connus par les usagers et reconnus par nos partenaires comme un incontournable en assistance et accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux en Abitibi-Témiscamingue.



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Abitibi-Témiscamingue