Rapport annuel 22-23

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Abitibi-Témiscamingue

Rapport **annuel**
2022-2023

Rédaction
Tommy Bédard
Directeur général (en remplacement de Josée Larivière)

en collaboration avec
Stéphanie Huot
et Mireille Champagne
Conseillères aux plaintes
Sylvia Loiselle
Adjointe administrative

Conception graphique et mise en page
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.

Table des matières

Le mot de la présidente 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 cours d'année 11

Témoignages de satisfaction 12

Service CAAP sur le bail 14

Concertation et partenariat 16

Promotion de nos services 16

Vie associative provinciale 19

Perspectives pour 2023-2024 19

Le Mot de la présidente

La fin de la pandémie nous a permis de respirer un peu. En effet, l'année qui vient de se terminer fut sous le signe d'une plus grande liberté. Bien que les nombreuses vagues pandémiques soient derrière nous, nous avons remarqué un certain relâchement de la population en ce qui a trait aux plaintes. Le travail en mode hybride, qui faisait partie de notre quotidien, a laissé sa place au travail en présence, favorisant les échanges et l'esprit d'équipe. Cette année, nous avons pu tenir notre assemblée générale annuelle en mode hybride, expérience qui s'est avérée concluante puisqu'un plus grand nombre de participant.e.s se sont joints à nous. Nous pouvons confirmer que les AGA hybrides feront dorénavant faire partie de nos pratiques!

À la suite de l'arrêt maladie d'une de nos conseillères, nous avons procédé à l'embauche d'une nouvelle ressource en octobre 2022. En effet, Madame Mireille Champagne, occupe maintenant le poste de conseillère, ce qui nous permet de fonctionner avec une équipe complète.

Encore cette année, nous avons obtenu confirmation du budget pour le service CAAP sur le bail, qui est confirmé pour les quatre prochaines années. Excellente nouvelle puisque le besoin est grandissant. L'inflation a eu 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 pendant les 6 dernières années de Madame Josée Lariviere comme directrice générale, qui nous a quitté pour relever d'autres défis. Le conseil d'administration la remercie chaleureusement pour sa grande implication au sein de notre organisation. En décembre dernier, le conseil d'administration a donc procédé à l'embauche de M. Tommy Bédard à titre de directeur général du CAAP-AT en remplacement de Mme Larivière. Monsieur Bédard compte 8 ans d'expérience en tant que Directeur de la Société de l'autisme de l'A-T. Nos trois travailleuses et notre nouveau directeur permettent ainsi une réponse rapide et diligente aux demandes de services, assurant aussi une belle complémentarité dans l'équipe.

Enfin, nous tenons aussi à remercier mesdames Marie-Claude Lacombe et Nancy Bouchard pour leur implication à titre d'administratrices au sein du CAAP-AT au cours de la dernière année.

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

Bonne lecture!

Marie-Claire Côté

Présidente

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 2023, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue a 29 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.

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 14.

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.

Alors que nous étions encore secoués par la pandémie, il a été décidé de tenir notre AGA en mode hybride. Nous avons eu le plaisir d'accueillir 18 personnes, dont 8 en présentiel et 10 en Zoom! Le modèle hybride adopté sera assurément proposé pour les prochaines années, considérant le meilleur accès pour les participants éloignés.

En plus de notre assemblée générale annuelle, le conseil d'administration du CAAP-AT s'est réuni à huit (8) reprises : quatre (4) assemblées extraordinaires; cinq (5) assemblées ordinaires, dont quatre (4) en virtuel.

En cours d'année, les administratrices se sont également impliquées dans divers comités, et ont procédé à l'adoption de la nouvelle politique salariale.

- Comité de sélection (poste de conseillère aux plaintes) : **1 rencontre**
- Comité d'évaluation du directeur général : **1 rencontre**

Finalement, mentionnons que notre trésorière, Mme Céline Robert, est aussi présidente du conseil d'administration de la Fédération des CAAP (FCAAP).

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

Nathalie St-Pierre,
Administratrice
MRC de Rouyn-Noranda

Céline Robert,
Secrétaire-trésorière
MRC Témiscamingue

Carolle Touzin,
Administratrice
MRC Abitibi-Ouest

Nathalie Chevrier,
Administratrice
MRC Abitibi

Les **membres**

Au 31 mars 2023, notre organisme comptait **91 membres,** qui sont des personnes majeures et des corporations, associations ou regroupements.

L'**équipe** du **CAAP**-AT

Sylvia Loiselle
Adjointe
administrative

Stéphanie Huot
Conseillère
aux plaintes

Mireille Champagne
Conseillère
aux plaintes

Stéphanie Alain
Conseillère
aux plaintes

Tommy Bédard
Directeur général
(depuis le 12 décembre 2022)

Josée Larivière
Directrice générale
(départ 21 décembre 2022)

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.

Formations, conférences et perfectionnement

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

- Un CA averti en vaut 2, par le CAFA.
- Politique salariale, par la CROC-AT
- RPA – Règles concernant les changements d'affectation
- Formation sur le renouvellement du bail
- Organismes nationaux de services - Reddition de comptes et Rehaussement
- Les webinaires Mieux protéger : "Tout sur la mesure d'assistance"
- Webinaire « Comment écrire des textes qui seront lus ?
- Exercer ses habiletés politiques
- FORMATION RH – TRIMA
- Bien jouer son rôle-conseil partie 1
- Bien jouer son rôle-conseil partie 2
- Webinaire journée mondiale de lutte contre la maltraitance
- Présentation du plan Santé au CUCI par Caroline Roy
- Formation sur le Louage résidentiel #1
- Formation sur le Louage résidentiel #2
- Formation sur le crédit d'impôt
- Conférence Œuvrer sous la contrainte
- Formation sur la Direction de la protection de la jeunesse
- Webinaire Tout savoir sur les mesures d'assistance
- Formation sur l'application Teams
- Formation sur le renouvellement du bail
- Formation sur la pratique réflexive interactive

*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**

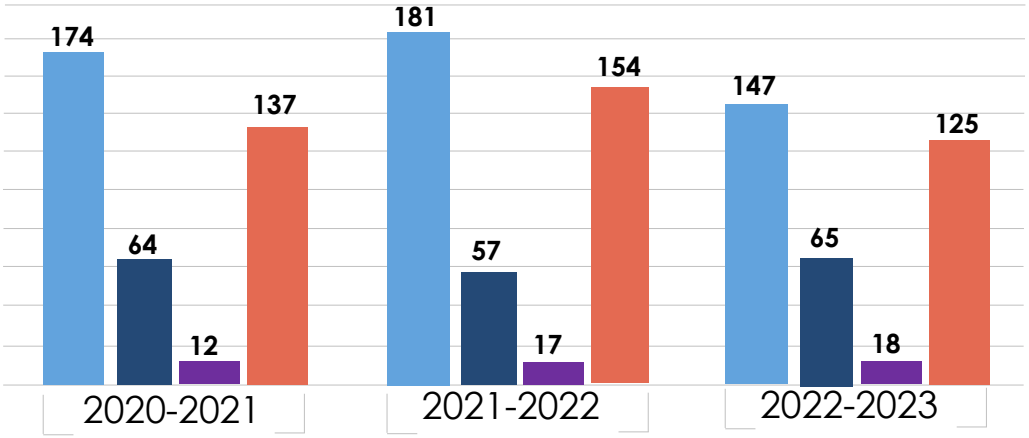
Description des services

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 2022-2023 sera détaillé dans les pages qui suivent. Voici d'abord un portrait de l'évolution des services rendus pour les trois dernières années.



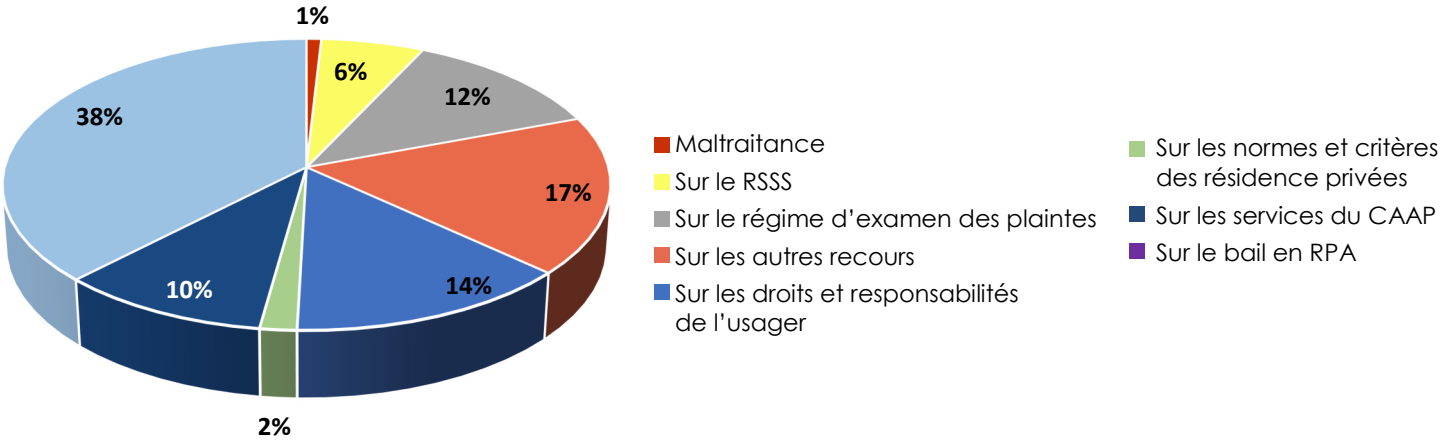
Total des assistances : 213
Grand total : 387

Total des assistances : 228
Grand total : 410

Total des assistances : 208
Grand total : 355

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.



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

	LSSSS	RPA	TOTAL
Soutien-conseil	39	26	**65**
Plainte	86	11	**97**
1er recours	78	10	**88**
2e recours	8	1	**9**
Plainte médicale	28	0	**28**
1er recours	23	0	**23**
2e recours	5	0	**5**
Signalement	11	7	**18**
TOTAL	**164**	**44**	**208**

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.

La proportion de personnes 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%
Déjà reçu nos services	15%
Commissaire	14%
Milieu naturel, connaissances, notoriété	10%
Professionnel du réseau	10%
Organismes communautaires	7%
Autres partenaires	5%
Autres (RPA, référé par un client du CAAP)	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.

CHSD-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	47%
CPEJ-Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	20%
CLSC-Centre local de services communautaires	11%
CHSLD-Centre d'hébergement et de soins de longue durée	8%
RI – RTF - Ressources intermédiaires et de type familial	4%
CR-Centre de réadaptation	2%
Organismes communautaires	2%
Collège des Médecins du Québec (Soutien Conseil)	2%
Cliniques privées (soutien conseil)	1%
GMF et les cliniques médicales	1%
CHSP-Centre hospitalier et de soins psychiatriques	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	40%
Accessibilité et continuité	20%
Relations interpersonnelles	19%
Organisation du milieu et ressources matérielles	12%
Aspect financier	4%
Maltraitance	3%
Violation des droits	1%
Âgisme	1%
Total	**100%**

Motifs d'insatisfaction pour les résidents 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.

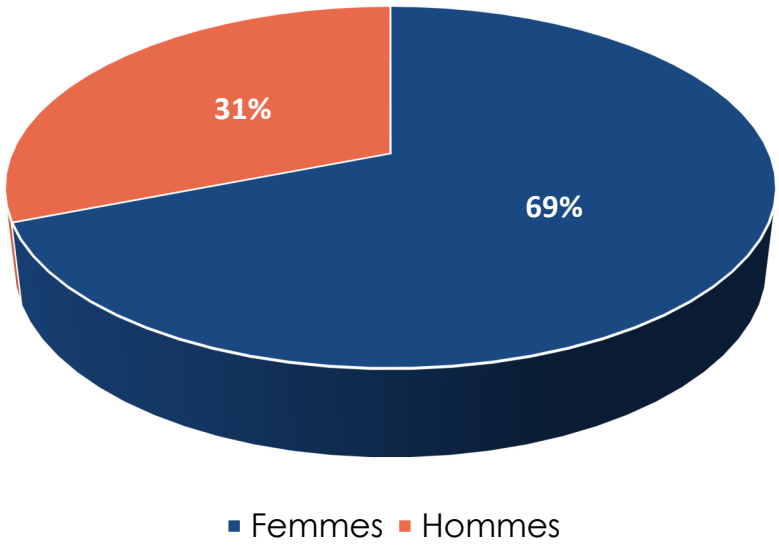
CAAP sur le bail	27%
Bail / accueil	23%
Qualité de vie	17%
Sécurité des résidents	12%
Obligation administrative et légale	6%
Relations interpersonnelles	5%
COVID-19	3%
Formation et éthique	3%
Personnel requis	3%
Maltraitance	1%
Total	**100%**

La **clientèle**

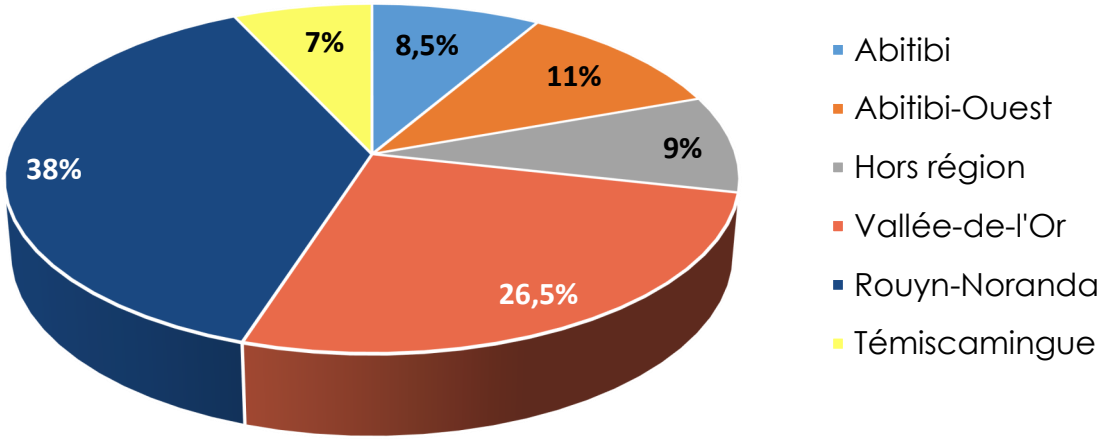
Les tableaux suivants détaillent les personnes rejointes par nos services, en fonction de leur groupe d'âge, leur sexe et leur provenance.

Personnes rejointes par groupe d'âge pour tous les services

Personnes rejointes par genre
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.

Utilisation inadéquate des mesures de contrôles

Un jeune homme autiste a été conduit à l'urgence après avoir été retrouvé marchant pieds nus dans la neige et sans vêtements appropriés aux conditions. Il s'était enfui de son lieu de résidence. À son arrivée à l'urgence, le patient était agité et ne collaborait pas. Il était impossible pour le personnel de procéder à l'examen physique. Il a reçu de la médication pour le calmer et des contentions physiques ont été utilisées.

Les parents ont porté plainte pour dénoncer l'utilisation des contentions. Le Protecteur du citoyen a procédé à l'analyse de cette plainte en deuxième instance.

Dans sa conclusion, le Protecteur nous explique ceci : « Une mesure de contrôle ou de contention consiste à empêcher ou à limiter la liberté de mouvement d'une personne. L'utilisation d'une telle mesure doit être minimale et exceptionnelle et doit tenir compte de l'état physique et mental de la personne. Les mesures de contrôles doivent être utilisées uniquement en dernier recours. »

Les contentions ont été utilisées durant plus de deux heures, alors que le patient ne présentait plus de comportement dangereux pour lui ou pour autrui en moins d'une heure. Le Protecteur a conclu qu'il était difficile de justifier l'utilisation de telles mesures au-delà de cette période. Il a donc émis la recommandation suivante :

« S'assurer que l'utilisation des mesures de contrôle fasse l'objet d'une mention détaillée dans le dossier de l'usager et qu'y sont notamment consignés : la recherche et l'utilisation de mesures alternatives, la descriptions des moyens utilisés, la description du comportement motivant cette mesure de contrôle et le motif justifiant le maintien de la mesure. »

Facturation d'une chambre

À la suite d'un petit accident, une patiente étant incapable de marcher, a dû être hospitalisée durant quelques jours. Elle a été transférée dans une chambre semi-privée. Après s'être informée auprès de son assureur, la patiente a appris que son assurance ne couvrait pas les frais d'une chambre semi-privée. Elle a alors avisé une infirmière qui lui a dit de ne pas s'inquiéter puisque lorsque qu'elles étaient libres, les chambres semi-privées étaient attribuées sans frais.

De retour à la maison, la patiente a reçu une facture de l'hôpital pour avoir utilisé une chambre semi-privée. Celle-ci a communiqué avec le département des comptes à recevoir pour mentionner qu'elle n'avait pas demandé ce type de chambre. De plus, elle avait dit durant son séjour que son assurance ne couvrait pas ces frais. La patiente a donc contesté la facture mais elle n'a pas obtenu gain de cause.

La dame a ensuite décidé de porter plainte auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). L'enquête de la CPQS a permis de confirmer que la décision d'occuper une chambre semi-privée ne venait pas de la patiente et qu'il y avait bien des chambres sans frais disponibles durant son hospitalisation. Elle a donc émis les recommandations suivantes :

« De rappeler à son personnel l'importance d'aviser le service des admissions lorsqu'un usager hospitalisé exprime le désir de changer de catégorie de chambre. D'annuler la facture émise pour son hospitalisation. »

Aménagement d'horaire

Un client demeurant dans une autre ville que celle où il reçoit ses traitements de réadaptation, se butait régulièrement à une porte fermée. En effet, ses rendez-vous étaient prévus à 9h00 ou à 13h00, soit aux mêmes heures que l'ouverture des portes. Le problème est qu'il était transporté en taxi et qu'il arrivait souvent quelques minutes à l'avance. Le chauffeur repartait aussitôt arrivé, le laissant attendre dehors, et ce, peu importe les conditions météorologiques. L'intervention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a d'abord permis de repousser l'heure du rendez-vous du matin et un numéro de téléphone lui a été donné afin qu'il puisse joindre le personnel s'il était coincé à l'extérieur avant l'ouverture des portes.

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.

« Je ne sais pas si on vous le dit, mais moi je vous dis « merci ».Sans toi je n'aurais pas fait cette démarche. J'apprécie beaucoup et je vais avoir que de bons commentaires! »

« Je tiens à vous remercier de nouveau pour votre excellent service et votre support irréprochable. Vous m'avez fait sentir que je n'étais pas seule dans cette situation et je me sentais vraiment bien accompagné. »

« Tu es quelqu'un d'incroyable, sérieusement incroyable (ce n'est pas sarcastique). En gros c'est ça toujours la même chose. Tu as un talent pour l'écriture wow. Tu devrais écrire un roman. Je te remercie de ton aide et ton soutien. Et désoler pour la masse de courriel de ma part. »

« Je te souhaite tout le bonheur du monde très sincèrement. Passe une vie longue et heureuse. Je te remercie. »

« Premièrement, je voulais te dire un gros merci, car wow j'aurais jamais été capable d'écrire la lettre aussi bien! »

« Je voudrais vous dire que vous faites un excellent travail. Vous résumez très bien la situation. Je vous remercie pour toute votre aide, je l'apprécie vraiment. »

« Bonjour,

Vous ne le savez peut-être pas, mais vous faites toute une différence dans la vie des gens!

Je trouve ça dommage que nous soyons obligés de prendre de tels moyens pour se faire entendre, pour avoir un suivi afin d'y voir avant qu'il ne soit trop tard.

J'ai été chanceuse de frapper à la bonne porte et de faire préparer des lettres avec un tel professionnalisme que le retour se fasse aussi rapidement après m'être frappée à des portes closes auparavant.

Je vous en remercie beaucoup »

« Wowww. Merci infiniment. C'est super. Vous avez tellement bien résumé la situation. Vraiment. Je suis contente de cette lettre. Elle est parfaite

Merci »

« La lettre que vous avez préparée reflète parfaitement mon expérience et l'objectif de la plainte.

Je vous remercie du soin apporté à la rédaction.

Un grand merci pour votre écoute et le travail de rédaction. »

« Bonjour,

Je voudrais te remercier pour tout le temps et le travail que tu m'as consacré pour le dépôt de ma plainte. Tu as toujours été à l'écoute, empathique et respecter mes choix dans la description des événements que j'ai vécu avec ma mère et le personnel médical.

C'est un grand privilège que j'ai eu de pouvoir compter sur ton aide. Ta compréhension des évènements a été très importante pour moi. Je n'ai jamais senti de jugement, mais bien une écoute attentive à mes besoins. Pour moi, cela a été libérateur de pouvoir verbaliser et ensuite le transposer dans une lettre pour m'aider à poursuivre le processus du deuil et espérer sensibiliser le milieu médical à ce que nous on vit dans la maladie de notre parent et essayer de semer un doute dans leur esprit. Il faut que les soignants se pose la question : est-ce que j'ai fait tout ce que je pouvais pour aider le patient?

On a une chance incroyable d'avoir accès à vos services pour avoir une voix, pour faire valoir nos droits comme usagers. Continue ton excellent travail, je n'ai pas de mot assez fort t'exprimer ma reconnaissance, un gros merci pour tout. »

« Grand merci Josée et Guy pour les excellentes sessions d'information présentées de façon très professionnelle sans heurts et sans grincement de dents...enfin, s'il y en a eu, cela s'est fait de façon discrète.

Encore bravo et merci pour nos aînés. »

« Merci beaucoup de votre écoute, vous faites un travail merveilleux! »

« Bonjour,

Je veux, par la présente, vous remercier sincèrement pour votre appui moral et votre présence avec moi avant et pendant mon audience au TAL. Toute seule, j'aurais eu beaucoup de difficulté à comprendre et à prendre les bonnes décisions. Comme je suis croyante, je prie le grand Maître de la vie de vous le rende au centuple... »

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 nous 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	3	255
Nombre de représentations auprès des responsables d'organismes, de partenaires et de directions de RPA	4	4
Nombre d'activités de groupes au sein d'organismes et de partenaires	11	74
Nombre de représentations de groupes au sein du CISSS	4	24
TOTAL	**22**	**357**

1er juin 2022 : Parution d'une chronique sur la maltraitance : https://www.ainesat.org/chroniques

Annonce dans les petits journaux municipaux des localités suivantes :

Le Citoyen, MRC de Rouyn-Noranda, Vallée-de-l 'Or, Abitibi et Abitibi-Ouest
Montbeillard en bref (journal communautaire du secteur Montbeillard de la MRC de Rouyn-Noranda)
Journal Le Bavard, de Guérin, MRC de Témiscamingue
Journal La voie des Coteaux, municipalité de La Morandière, Lac Castagnier, Despinassy, Champneuf et Roche-baucour, de la MRC de l'Abitibi
Journal L'Alliance, municipalité de Preissac, de la MRC de Rouyn-Noranda
Journal Le Feuilleton, municipalité de Nédélec, de la MRC du Témiscamingue
Journal Fleur Locale, municipalité de Latulipe-et-Gaboury . de la MRC du Témiscamingue
Journal Entre vous et Nous, municipalité de Laverlochere-Anglier, de la MRC du Témiscamingue

Matériel distribué

Encarts CAAP sur le bail : **763**
Dépliants CAAP sur le bail : **105**
Guide « Signer un bail » : **23**

Guide « Être locataire » : **54**
Affiches: **36**
Guides pour les locataires (série de 5) produits par la FCAAP: **138**

Services individuels rendus en cours d'année

45 personnes ont utilisé notre service d'information : des tiers, des proches et des locataires. En ce qui concerne les assistances, 17 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	45
Service d'assistance	17
TOTAL	**62**

Nombre d'informations individuelles

Total en 2022-2023	**45**
Total en 2021-2022	36

Nombre d'assistances

Total en 2022-2023	**17**
Total en 2021-2022	15

L'augmentation des demandes de services est visible. Il y a fort à parier que la prochaine année sera semblable!

Formation reçue dans le cadre du service CAAP sur le bail

- Conférence sur la maltraitance en RPA (1 participante)
- Formation sur le Louage résidentiel (2 participantes)
- Bien jouer son rôle conseil (1 participante)
- Co-développement pour les conseillères : 3 visio-conférences (1 participante)
- Rencontres de DG spécifiques CAAP sur le bail : 1

Ressources humaines

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

Concertation et partenariat

Implication dans le milieu

Table régionale de concertation des aînés de l'Abitibi-Témiscamingue
Le CAAP-AT est membre-conseil de la Table, et a participé à 4 rencontres régulières de l'organisation.

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. Le directeur a poursuivi les engagements.

Concertation régionale des organismes communautaires (CROC-AT)
Nous avons participé à 4 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. Le directeur a poursuivi les engagements.

Partenaires du régime d'examen des plaintes

Cette année, une rencontre formelle avec l'équipe de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-AT a eu lieu. Bien évidemment, la collaboration et la communication entre le CAAP-AT et l'équipe de la commissaire, demeurent excellentes!

En ce qui concerne les membres des comités d'usagers de la région, nous n'avons tenu aucune séance d'information mais avons assisté aux AGA de chaque MRC et avons réitéré notre engagement auprès d'eux. 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

Représentations auprès responsables d'organismes, de partenaires et de direction de RPA

Rencontre avec Isabelle Brochu du bureau de la députée Amos-La Sarre (Suzanne Blais) au sujet de CAAP sur le Bail	**1 personne**
Rencontre avec la directrice générale de la résidence Le Boréal Val d'Or, Ginette Plouffe afin d'expliquer nos services et remettre du matériel promotionnel de CAAP sur le bail.	**1 personne**
Rencontre avec Mme Valérie Pratte, directrice générale du Bleu Horizon et remise du matériel promotionnel de CAAP sur le bail.	**1 personne**
Rencontre avec la directrice générale du Jardins du patrimoine Val-d'Or et la directrice générale de la Place des Argousiers de Malartic afin de les informer de notre mandat CAAP sur le bail et remise du matériel promotionnel de CAAP sur le bail.	**2 personnes**
Séance d'information sur CAAP sur le bail, en présence avec l'AQDR de Rouyn-Noranda et la coordonnatrice « Au sein des femmes » (3 associations de retraités différentes).	**4 personnes**
Séance d'information auprès de l'équipe de La Mosaïque sur CAAP sur le bail et sur le régime d'examen des plaintes. Remise de matériel promotionnel.	**4 personnes**

Séance d'information CAAP sur le bail au Domaine des Pionniers de Val d'Or auprès de personnes de l'AQDR. Remise de matériel promotionnel.	**3 personnes**
Rencontre avec la directrice générale et de l'AQDR de Rouyn-Noranda dont 2 résidents du Jardins du Patrimoine de Rouyn-Noranda afin de les informer sur les RPA et CAAP sur le bail.	**4 personnes**
Rencontre auprès de personnes de la Société Alzheimer de Val d'Or et représenté par Mme Rachel Rivest afin de les informer de notre mandat LSSSS. Remise de matériel promotionnel sur Le Rôle du proche aidant ainsi que des encarts LSSSS	**2 personnes**
Séances d'informations publique hebdomadaires, avec l'AQDR en présence, afin d'informer sur notre mandat LSSSS et remise d'encarts	**40 personnes**
Séance d'information par Visio auprès de la Société Alzheimer de Rouyn-Noranda afin de les informer de notre mandat LSSSS et de CAAP sur le bail.	**5 personnes**

Représentations en RPA auprès locataires

Séance d'information en présence auprès d'aînés au Jardins Patrimoine Rouyn-Noranda avec l'AQDR	**75 personnes**
Séance d'information en présence auprès d'aînés au Jardins Patrimoine de la Sarre.	**150 personnes**
Séance d'information auprès des résidents du Jardin du Patrimoine d'Amos afin d'expliquer nos services LSSS et CAAP sur le bail. Remise du matériel promotionnel de CAAP sur le bail.	**30 personnes**

Représentations de groupes au sein du CIUSSS

- Séance d'information en VISIO auprès de 10 travailleurs de l'équipe SAD de La Sarre (Soins à domicile)
- Séance d'information en présence auprès de 4 travailleurs du milieu
- Séance d'informations auprès de 9 personnes du Comité des usagers de Val d'Or afin d'expliquer notre mandat LSSSS et CAAP sur le bail. Remise de matériel promotionnel de CAAP sur le bail et dépliants LSSSS.

Infolettre : Cette année nous avons publié 2 infolettres, pour un grand total de 684 envois.
Page Facebook : 468 personnes sont abonnées au 31 mars 2023

Distribution de **matériel promotionnel**

Voici le matériel distribué en cours d'année :

- Dépliants sur les droits (anglais et français) : 309
- Encart services du CAAP-AT (anglais et français) : 969
- Stylos : 245
- Sacs réutilisables : 37

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 : **11**
- Rencontres de co-développement pour les conseillères : **10**
- Assemblée générale : **1 assemblée annuelle** en visioconférence, **1 assemblée spéciale** en présence
- Notre directrice générale a fait partie du Comité stratégie: **15 rencontres**
- Notre trésorière, Mme Céline Robert, a assisté à **8 rencontres** à titre de présidente de la FCAAP.

Perspectives pour 2022-2023

Par la directrice générale

Chers partenaires, employées et administratrices, j'ai l'opportunité de vous écrire ce petit mot alors que vous êtes réuni.e.s pour la présentation du bilan annuel. Cette dernière année à la direction du CAAP-AT m'a permis de boucler la boucle d'une belle aventure qui aura duré plus de cinq ans. Les défis relevés au fil des années par l'équipe, en collaboration avec le conseil d'administration et les nombreux et précieux partenaires de la région, auront permis à l'organisme de rayonner de plus en plus largement et de réaliser sa mission. L'année 2022-2023 fut l'occasion, entre autres, d'améliorer les conditions de travail de l'équipe en mettant à jour la politique salariale. J'ai aussi eu le privilège de m'impliquer au comité de stratégie de la FCAAP, lieu d'influence où nous sentons faire une réelle différence. Et bien entendu, au jour le jour, nous avons travaillé, grâce à des assistances et accompagnements professionnels auprès des usagers et leurs proches, à améliorer la qualité des soins et services pour TOUS les usagers. Bonne continuité à tous et toutes, et recevez toute ma reconnaissance pour ces belles années!

Notre vision demeure la même : **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