

RAPPORT annuel

2019-2020

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Abitibi-Témiscamingue

RAPPORT **annuel** 2019-2020

Rédaction

Josée Larivière

Directrice générale

en collaboration avec

Joëlle Gaudet

conseillère aux plaintes

Stéphanie Huot

conseillère aux plaintes

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



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	4
L'équipe du CAAP-AT	5
Formation, conférences et perfectionnement	5
Description des services	6
Améliorations apportées suite à une plainte en cours d'année	11
Service CAAP sur le bail	12
Le CAAP fête ses 25 ans	14
Concertation et partenariat	15
Promotion de nos services	15
Activités provinciales	17
Perspectives pour 2019-2020	17



LE MOT

de la présidente et de la directrice générale

Une autre année bien chargée vient de se terminer, sous le signe d'une pandémie historique qui a apporté son lot de surprises et de contraintes.

Mais avant cette situation venue nous bouleverser tous, deux événements majeurs ont occupé les troupes. D'abord, le 25^e anniversaire du CAAP-AT a réuni, le 17 septembre dernier, 75 personnes impliquées de près ou de loin dans notre organisme : équipe, bénévoles, partenaires du réseau et du communautaire. Nous avons profité de l'occasion pour lancer notre nouveau logo, ainsi que notre site Web revampé. De l'avis de tous, cette soirée fut un franc succès. Encore une fois, nous souhaitons vous dire « Merci de tout cœur ».

Ensuite, nous avons obtenu la subvention tant attendue du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour offrir le service CAAP sur le bail dans les résidences privées pour aînés (RPA). Ceci nous a permis, d'une part, d'agrandir notre équipe en y ajoutant une conseillère aux plaintes à temps partiel, Madame Joëlle Gaudet, en novembre dernier. Et d'autre part, nous avons pu obtenir le soutien de notre Fédération, la FCAAP, en matière notamment de formation, et ainsi débiter les séances d'information à nos partenaires et aux résidents vivant en RPA.

Nous avons été bien actives cette année à faire la promotion de nos services réguliers ainsi que ceux offerts dans le cadre de CAAP sur le bail. Bien que le nombre d'assistances pour des plaintes ait diminué, le nombre d'appels reçus pour des informations et des soutien-conseils a augmenté de façon marquée. Ceci signifie qu'un plus grand nombre de personnes nous connaissent!

Nous profitons de l'occasion pour souligner le départ de Madame Julie Duquette, adjointe aux services à la clientèle et aux communications depuis 2016, qui nous a quitté pour relever de nouveaux défis. Merci également à l'équipe, aux administratrices et aux partenaires qui contribuent au rayonnement de notre organisme.

Bonne lecture!

Marie-Pierre 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 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'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.

Mission :

Notre mission est d'assister et d'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.

Incluant notre dernière assemblée générale annuelle du 5 juin 2019 à laquelle 6 membres et 6 participants étaient présents, le conseil d'administration du CAAP-AT s'est réuni à 8 reprises : 1 assemblée générale annuelle; 3 assemblées extraordinaires; 4 assemblées ordinaires.

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 : 1 rencontre

Toutes les membres du CA se sont impliquées dans l'organisation du 25^e anniversaire.



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



Mme Nancy Bouchard,
Vice-présidente
Ville de Rouyn-Noranda



Mme Céline Robert,
Trésorière
MRC Témiscamingue



Mme Anita Larochelle,
Secrétaire
MRC Abitibi



Mme Nathalie Chevrier,
Administratrice
MRC Abitibi-Ouest

Les MEMBRES

Au 31 mars 2020, notre organisme comptait 90 membres, qui sont des personnes majeures et des corporations, associations ou regroupements.

L'ÉQUIPE du CAAP-AT



Mme Julie Duquette,
adjointe aux services à la
clientèle et aux communications
(jusqu'en février 2020)



Mme Stéphanie Huot,
conseillère aux plaintes



Mme Joëlle Gaudet,
conseillère aux plaintes



Madame Josée Larivière,
directrice générale

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

- Formation « L'Alzheimer et les maladies apparentées » - Carpe Diem-Centre de ressources Alzheimer.
- Formation « Harcèlement et agressions : comprendre pour mieux intervenir » - Mme Christine Grou, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec.
- Formation « Excel pour débutant » - CAFA (Centre d'animation, de formation et d'accompagnement).
- Formation « Exceller en service à la clientèle dans le milieu de la santé et des services sociaux » - Formation Qualitemps
- Formation « La planification stratégique » - Françoise Capdet Formations.
- Formation « L'ABC des relations médias et comment maximiser l'impact médiatique de votre organisme » - David Communication.
- Formation « L'éthique et la prévention des inconduites en milieu de travail » - Clinique juridique Juripop.
- Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers les 16, 17 et 18 octobre 2019 à Rimouski.
- Journée régionale de l'Appui Abitibi-Témiscamingue sous le thème « Parce que nous serons tous proches aidants ».
- Formation sur la gestion de notre site Web.
- Pièce de théâtre documentaire sur la thématique du vieillissement « Tout inclus ».

*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 13.

Nos SERVICES

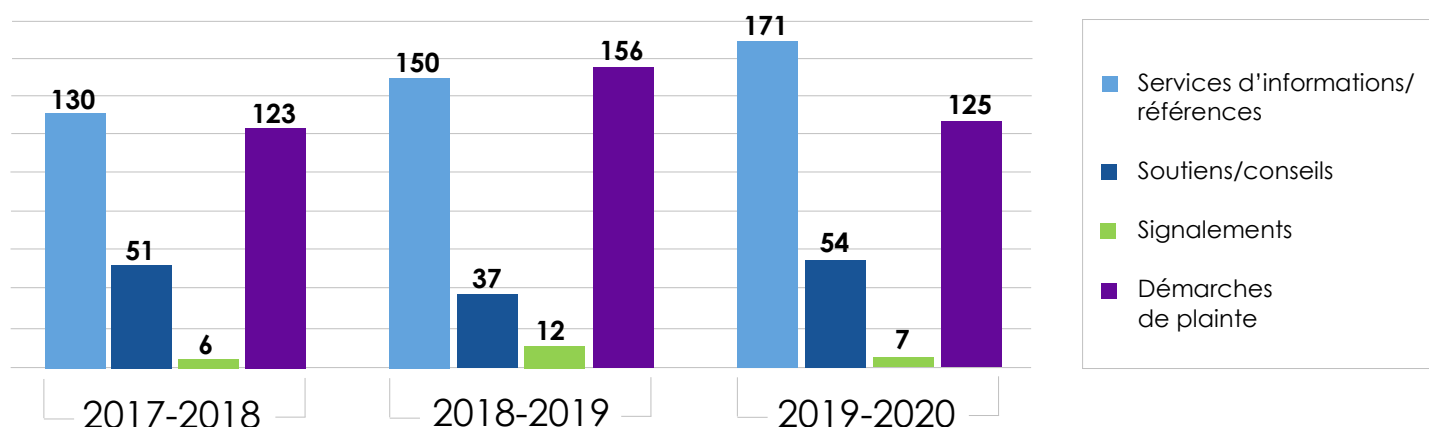
Description des services

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

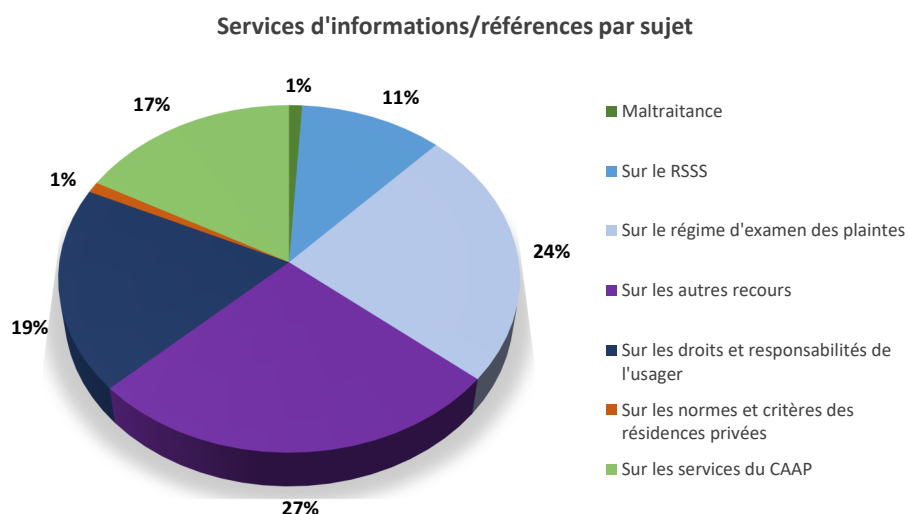
Portrait global des services

Chacun des nouveaux services offerts par le CAAP-AT en 2019-2020 sera détaillé dans les pages qui suivent. Voici d'abord un portrait de l'évolution des services rendus pour les 3 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.



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'utilisateur 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'utilisateur 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	54
Plainte	92
1 ^{er} recours	77
2 ^e recours	15
Plainte médicale	33
1 ^{er} recours	26
2 ^e recours	7
Signalement	7
TOTAL	186

Sources de référence de notre clientèle

Nous vous présentons, pour l'ensemble de nos services, les sources de référence. Cette année, nous avons pu constater que le nombre de références provenant de la population et via la promotion des CAAP est en augmentation. Ceci nous permet de conclure que nos services sont de plus en plus connus.

Commissaire	27%
Promotion du CAAP-AT (Affiches, cartons, site Web, etc.)	25%
Déjà reçu nos services	14%
Professionnel du réseau	11%
Autres partenaires (comités d'usagers, organismes régionaux, élus)	9%
Organismes communautaires	6%
Milieu naturel/connaissances, clients du CAAP	4%
Autres	4%
Total	100%

Établissements visés par les démarches

CH-Centre hospitalier	62%
CLSC-Centre local de services communautaires	10%
CPEJ-Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	7%
CR- Centre de réadaptation	5%
CHSLD-Centre d'hébergement et de soins de longue durée	4%
Organisme communautaire	3%
Collège des Médecins du Québec (Soutien Conseil)	3%
RI- Ressources intermédiaires	1%
RTF-Ressources de type familial	1%
GMF et les clinique médicales	1%
Transport ambulancier	Moins de 1 %
Surveillance du régime (soutien-conseil)	Moins de 1 %
Cliniques privées (soutien conseil)	Moins de 1 %
Centre Répartition des demandes de services	Moins de 1 %
Total	100 %

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

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	37%
Accessibilité et continuité	23%
Relations interpersonnelles	21%
Organisation du milieu et ressources matérielles	12%
Aspect financier	6%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	Moins de 1 %
Maltraitance psychologique	Moins de 1 %
Violation des droits	Moins de 1 %
Total	100 %

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

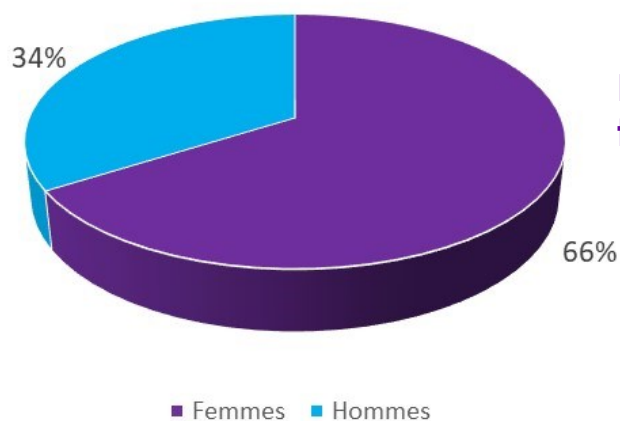
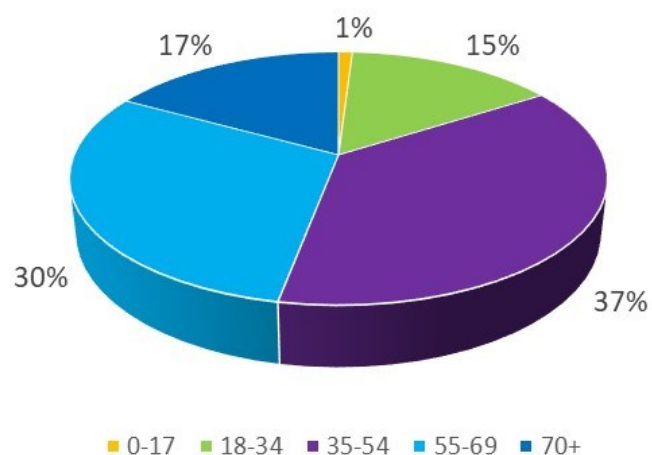
Le tableau suivant fait état des motifs d'insatisfaction rapportés par les personnes demeurant en résidences privées pour aînés (RPA). Les normes et critères de certification en RPA s'inscrivent dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, donnant accès au régime d'examen des plaintes.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

Bail / accueil	22%
Qualité de vie	22%
Obligation administrative et légale	11%
Encadrement clinique	11%
Sécurité des résidents	11%
Relations interpersonnelles	11%
Formation et éthique	6%
Personnel requis	6%
Total	100%

La CLIENTÈLE

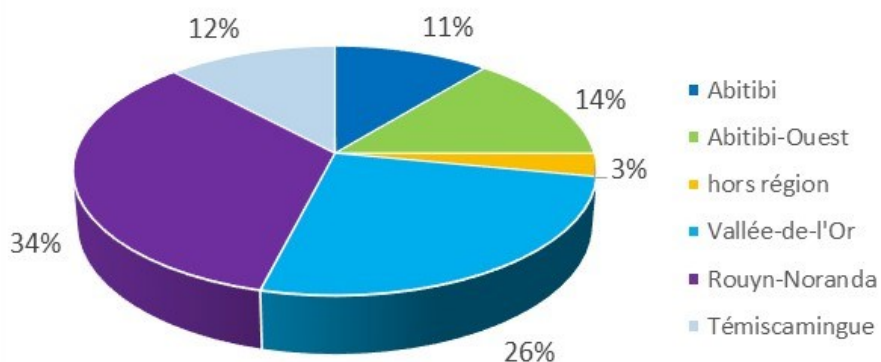
Les tableaux suivants détaillent les personnes rejointes par nos services, en fonction de leur groupe d'âge, leur sexe et leur provenance.

Personnes rejointes par groupe d'âge pour tous les services



Personnes rejointes par 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.

Plainte déposée à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Une dame souffrant d'un cancer a dû faire face à des délais importants avant d'obtenir des résultats de pathologie et d'analyse d'échantillon servant à déterminer le traitement adéquat pour combattre son cancer. Cette personne a formulé une plainte. À la suite de son analyse, la CPQS a émis deux pistes d'amélioration :

Dans le but de transmettre la bonne information aux patients en attente de résultats : Produire un mémo annuellement, pour chaque laboratoire de la région, afin que tout le personnel concerné par les envois de spécimens soit informé de la période d'arrêt du temps des Fêtes.

Recommandation faite à la chargée de projet en radiothérapie afin qu'elle analyse le parcours de soin de cette dame avec l'ensemble des spécialités concernées dans le but d'améliorer la prise en charge des patients atteints de ce type de cancer.

Plainte médicale traitée par un médecin examinateur (MDEX)

À la suite d'une chute, une personne âgée a été amenée à l'urgence de l'hôpital par les ambulanciers. Le médecin de l'urgence a procédé aux examens et il a demandé qu'une radiographie soit effectuée. En raison de la douleur et de son état de confusion, elle a été gardée pour la nuit. Le lendemain, le médecin lui a donné son congé puisqu'il n'avait rien vu d'anormal sur la radiographie et puisque l'usagère arrivait à se mobiliser sans trop de douleur. La famille n'était pas du même avis puisque selon eux, leur mère avait beaucoup de douleur et de la difficulté à se déplacer. Quelques jours plus tard, ils ont contacté le médecin de famille. Celui-ci leur a appris, en ayant accès à son dossier, qu'il y avait bel et bien une fracture à la hanche. Il a recommandé que leur mère retourne à l'urgence, ce qui a été fait une deuxième fois avec l'aide des ambulanciers. Devant cette situation et la souffrance endurée par leur mère, la famille a décidé de porter plainte. Le médecin examinateur a formulé une recommandation, soit que les départements de radiologie et d'urgence développent une procédure de rétroaction pour faciliter le suivi des résultats anormaux lorsqu'il y a une discordance entre l'interprétation du médecin d'urgence et celle du radiologiste.

Plainte déposée en deuxième recours au Protecteur du citoyen

Un fils accompagne son parent très âgé à l'urgence, celui-ci souffrant d'une réaction cutanée. Après 5 heures d'attente, le patient est exténué, ils décident de rentrer chez eux. Monsieur décide, à titre de représentant légal, de porter plainte considérant inhumain que l'on ait fait attendre son parent âgé aussi longtemps, sans qu'il n'ait vu le médecin et obtenu un traitement pour le soulager. La CPQS a fait son enquête et émis deux recommandations, mais celles-ci n'étaient pas satisfaisantes aux yeux du fils. Il a donc décidé de poursuivre sa démarche de plainte auprès du Protecteur du citoyen. À son tour le PDC a procédé à son enquête. Il a d'abord confirmé la légitimité des recommandations émises par la CPQS. Mais il a relevé deux lacunes dans l'évaluation faite au triage, soit à l'arrivée du patient à l'urgence et qui aurait peut-être eues une incidence sur la durée d'attente. Il a donc émis la recommandation suivante : *Fournir à l'ensemble du personnel infirmier affecté au triage de l'urgence une formation sur l'évaluation au triage.*

Service CAAP SUR LE BAIL

Le 8 octobre dernier, nous avons procédé au lancement officiel du nouveau service CAAP *sur le bail*, financé par le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Grâce à ce service, offert depuis le 1^{er} avril 2019, nous pouvons 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.



Photo lancement du 9 octobre 2019

Activités de promotion du service CAAP sur le bail

	Nombre de représentations	Personnes rejointes
Nombre de représentations faites en RPA auprès de propriétaires	4	5
Nombre d'activités de groupe faites en RPA et nombre de personnes rejointes	4	197
Nombre de représentations auprès des responsables d'organismes	7	7
Nombre d'activités de groupes au sein d'organismes	7	73
Nombre de représentations auprès de responsables des services du CISSS	5	5
Nombre de représentations de groupes au sein du CISSS	4	72
TOTAL	31	359



Activités grand public

	Nombre d'activités	Personnes rejointes
Kiosques	6	183
Salon à titre de conférencier (Samedi des aînés)	1	80
TOTAL	7	263

Au total, ce sont 622 personnes directement jointes dans le cadre de la promotion du service!

Formations reçues dans le cadre du service CAAP sur le bail

Formation certification des RPA et Régie du logement (2 participantes)
Formation « Entente entre les parties » (1 participante)
3 visioconférences pour les conseillères

Ressources humaines pour le projet-pilote

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

Services individuels rendus en cours d'année

L'année 2019-2020 étant l'opportunité de faire connaître le service CAAP sur le bail, peu de locataires se sont adressés à nous (moins d'une quinzaine) au 31 mars 2020. Comme cette information n'est pas exigée par le bailleur de fonds pour l'an 1 du projet-pilote, nous ne fournirons pas de données plus détaillées.

25^e ANNIVERSAIRE

du CAAP-AT Souligné en grand!

C'est lors d'une soirée festive à la salle Paramount de Rouyn-Noranda, le 17 septembre dernier, que nous avons souligné notre quart de siècle en présence de nos membres, bénévoles, employés et partenaires. En effet, c'est en octobre 1994, il y a 25 ans donc, que notre organisme est né.

L'occasion était belle de remercier tous ces gens qui ont permis au CAAP-AT de se positionner comme un organisme incontournable en assistance et accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux. L'événement, placé sous le thème "Merci de tout cœur!", a rejoint plus de 75 personnes de partout dans la région. La soirée a culminé par le spectacle humoristique "J'ai bin l'droit", portant sur les droits des usagers.



Une nouvelle image pour le CAAP-AT et un nouveau site Web!



Vous êtes insatisfait des soins ou des services reçus en santé et services sociaux?
Le CAAP est là pour vous aider à être entendu.



Nous avons profité de l'occasion, toujours le 17 septembre, pour procéder au lancement de notre nouvelle identité visuelle, à l'image de la plupart des CAAP au Québec, dans le cadre d'une conférence de presse. Si le nouveau logo est assez différent de celui qui l'a précédé, il a toutefois conservé certaines similitudes, reflétant les valeurs et la mission des CAAP. Pour l'occasion également, notre site Web a non seulement été complètement révisé et revampé à notre image, mais nous l'avons aussi rendu fonctionnel pour les appareils mobiles. La navigation est maintenant beaucoup plus fluide pour les visiteurs de notre site Web.

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 **6 rencontres** dans le contexte de son mandat d'administratrice, ainsi qu'à la journée régionale de l'APPUI offerte aux partenaires du réseau et du communautaire.

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

Le CAAP-AT est membre-conseil de la Table, et a participé à **3 rencontres** en cours d'année.

■ Comité régional en maltraitance

La directrice est membre du Groupe Mieux-être des aînés (**2 rencontres**), est membre du Comité d'orientation régional (**1 rencontre**), et a participé à diverses rencontres de comités (**4 rencontres**).

■ Concertation et regroupement d'organismes communautaires

Nous avons participé à l'assemblée générale annuelle de la Concertation régionale des organismes communautaires de l'Abitibi-Témiscamingue (CROC-AT), du Centre d'animation, de formation et d'accompagnement (CAFA), et à une rencontre régulière du Regroupement des organismes communautaires de Rouyn-Noranda.

Partenaires du régime d'examen des plaintes

Nous avons tenu une rencontre avec l'équipe de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-AT (5 personnes), et avons présenté nos services aux membres des comités d'usagers de Rouyn-Noranda, du Témiscamingue et de l'Abitibi (19 personnes).

Nous avons également assisté aux assemblées générales annuelles du CUCI et du comité des usagers de Rouyn-Noranda.

PROMOTION de nos services

Promotion auprès de divers partenaires

Tournée du PDG du CISSS-AT à Lorrainville, à Amos, et à Macamic	Plus d'une centaine de partenaires du CISSS-AT et du milieu communautaire
Kiosque et conférence lors du Samedi des aînés à Rouyn-Noranda	80 personnes
Tenue de kiosque au Salon pour les intervenants du réseau de Rouyn-Noranda	18 personnes
Présentation lors de l'AGA de la RAIDDAT	12 personnes
Présentation aux membres de la Table régionale des aînés	12 personnes
Déjeuner des intervenants du Témiscamingue (CISSS-AT et organismes)	12 personnes
Présentation des services aux étudiants.es en techniques de travail social au Cégep	19 personnes
2 parutions dans l'Intercom, journal interne des employés du CISSS-AT	5 000 personnes abonnées
Entrevue filmée à l'UQAT pour une capsule vidéo présentée dans le cours « Deuil, soins palliatifs et de fin de vie » du BACC en soins infirmiers	83 personnes inscrites au cours à ce jour



Promotion auprès de la population

- Salon « D'la belle visite » pour les aînés du territoire de Rouyn-Noranda (23 personnes)
- Tenue de kiosque à Kebaowek à l'occasion du « Spring Health Fair » (105 personnes)
- Tenue d'un kiosque dans le cadre de la semaine des droits des usagers à La Sarre (80 personnes)
- Présentation aux membres de l'AREQ de Rouyn-Noranda (20 personnes)
- Présentation à La Sarre sous le thème des soins et services pour les personnes en perte d'autonomie et tenue d'un kiosque (80 personnes)
- Parution d'un court article dans le journal *Le Citoyen* dans le cadre de la semaine des droits des usagers.
- Tournage d'une capsule vidéo sur nos services par la chaîne TVC9.
- Séances d'information dans des résidences privées pour aînés de la région (4 résidences, 197 personnes rejointes)
- Séances d'information aux équipes en soutien à domicile du CISSS-AT (3 équipes, 67 personnes)

Lors de notre 25^e anniversaire, en septembre 2020, divers médias ont couvert l'événement :

- Entrevue avec TVC9
- Entrevue avec Radio Énergie
- Entrevue avec RNC média

Infolettre : Cette année nous avons publié 3 infolettres, pour un total de près de 300 envois par Infolettre.

Page Facebook : 388 personnes sont abonnées au 31 mars 2020.

Site Web : Les données sur les visites ne sont pas disponibles, considérant le changement de plate-forme pour le site en cours d'année.

Distribution de matériel promotionnel

Lors des divers événements et rencontres auxquels nous participons, ou sur demande, voici le matériel distribué en cours d'année :

- Bloc-notes : 357
- Dépliants sur les droits (anglais et français) : 665
- Encart services du CAAP-AT (anglais et français) : 3 498
- Stylos : 460
- Sacs réutilisables : 205

ACTIVITÉS provinciales

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 : 8
- Rencontres en présence : 2
- AGA : 1

Notre directrice générale fait aussi partie de 2 comités, soit le comité d'organisation de la rencontre annuelle (4 rencontres en visio), et le comité Programme d'amélioration continue de la qualité (7 rencontres en visio et 1 en personne).

Autre implication au niveau provincial :

Mme Josée Larivière, directrice générale, était une des membres du Jury national des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux. Le jury s'est rencontré en mars dernier, à Québec, pour identifier les récipiendaires.

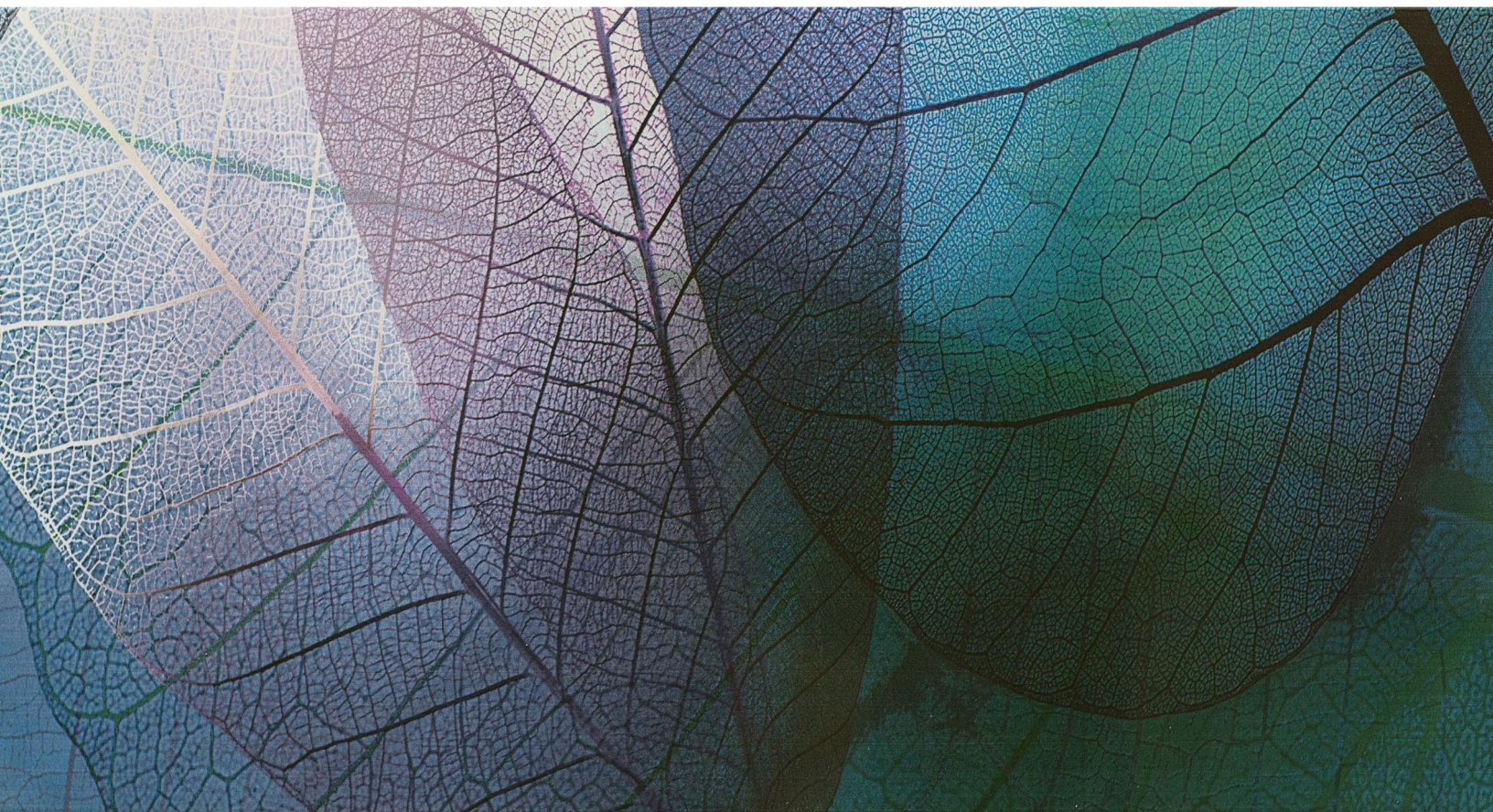


PERSPECTIVES pour 2020-2021

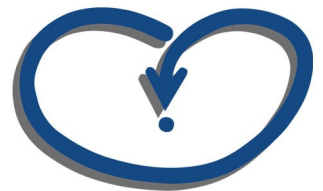
Par la directrice générale

On ne peut passer sous silence l'impact de la pandémie au coronavirus sur nos services pour l'année à venir. C'est en effet toute la prestation de services dans le réseau qui se verra bouleversée. Il va sans dire que le service CAAP *sur le bail* en sera sérieusement impacté, puisqu'à ce jour il n'est plus possible d'aller offrir des séances d'information et des services dans les résidences privées pour aînés. Il faudra faire preuve de créativité et d'une grande capacité d'adaptation, mais déjà nous sommes à l'œuvre, avec les autres CAAP et notre fédération, afin de trouver des façons de promouvoir le service et surtout d'assister nos aînés dans leurs litiges liés au bail de logement.

Bien entendu, on peut aussi s'attendre à ce que notre mission liée au régime d'examen des plaintes soit impactée. En période de confinement, les gens ont moins utilisé les services du réseau de la santé et des services sociaux, et par conséquent sont moins enclins à déposer des plaintes. Nous prévoyons une baisse, du moins en début d'année, du nombre d'assistances. Nous saurons, au fil du temps, si la situation revient à ce qu'elle était précédemment, soit en hausse constante. Nous avons bien évidemment l'intention de poursuivre le partenariat et la concertation, éléments essentiels si on veut demeurer un acteur incontournable en ce qui concerne l'assistance et l'accompagnement aux plaintes des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Abitibi-Témiscamingue