

Ce document a été réalisé par :

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

CAAP-Abitibi-Témiscamingue
139, avenue Québec, bureau 104
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6M8

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

Courrier électronique : caapat@cablevision.qc.ca
Site Internet : www.caapat.com

Michel Guay, directeur régional
Stéphanie Huot, conseillère en assistance
Caroline Mailloux, secrétaire réceptionniste
Krystina Sawyer, agente aux communications
conseillère en assistance

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

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition que la source soit mentionnée.

Merci et bonne lecture !

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
PRÉSENTATION DU CAAP-AT	2
HISTORIQUE	2
MISSION	3
LES FONCTIONS	3
LES PRINCIPES DIRECTEURS.....	3
STRUCTURES ORGANISATIONNELLES	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
ASSEMBLEES	4
RESSOURCES HUMAINES DU CAAP	4
FORMATIONS EN 2008-2009.....	5
MOT DU DIRECTEUR	6
ACTIVITÉS RÉGIONALES	7
RENCONTRES REGIONALES.....	7
ACTIVITES PROMOTIONNELLES	7
SERVICES AUX USAGERS	8
STATUT DES SERVICES AUX USAGERS.....	8
PARTICIPATION À LA FÉDÉRATION	10
DESCRIPTION DE LA FEDERATION DES CAAP	10
LA MISSION DE LA FCAAP.....	10
LES PRINCIPALES ACTIVITES 2008-2009 DE LA FCAAP	10
LE COMITE EXECUTIF 2008-2009 DE LA FCAAP.....	11
IMPLICATION DE NOTRE CAAP A LA FEDERATION	11
CONCLUSION	12
LES PERMANENTS 2008-2009.....	12
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2008-2009	13



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Depuis bientôt quinze ans, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue convie les intervenants et les intervenantes des services sociaux et de la santé à participer aux délibérations entourant son assemblée générale. Aujourd'hui, vous êtes nombreux à y avoir répondu, merci et bienvenue.

Un rapport d'activités de CAAP présente pour l'essentiel une synthèse des actions entreprises au cours de l'année pour intégrer les principes directeurs d'assistance et d'accompagnement lesquels tournent autour du respect des personnes, du respect de la confidentialité, de la qualité des services en santé et services sociaux.

L'application du mandat est valorisante: les services sociaux publics desservent l'ensemble de la population: enfants, jeunes adultes, familles et personnes âgées susceptibles d'avoir recours aux SSSS à l'intérieur de centres locaux de services communautaires, de centres d'hébergement et de soins longues durées, de centre de réadaptation, de centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et des centres hospitaliers: de base ou de première ligne, en milieu scolaire.

Pour l'ensemble de la démarche nous avons atteint un taux hautement satisfaisant. L'équipe du bureau, sous la supervision du directeur Michel Guay en plus de répondre aux appels, sillonne le territoire et rencontre des usagers, en lien avec leur dossier. Permettez-moi de leur témoigner aujourd'hui mon appréciation et ma très grande satisfaction.

À l'équipe des administrateurs gardienne de l'application des principes directeurs et des finances, j'adresse mes remerciements pour leur disponibilité militante.

À vous tous je souhaite que la saison estivale soit chaude et longue et bonnes vacances!

*Yvette Lévy,
présidente*



PRÉSENTATION DU CAAP-AT

Historique

Notre organisme communautaire est à votre service gratuitement dans toute la région de l'Abitibi-Témiscamingue. Depuis 1994, nous offrons un service d'assistance et d'accompagnement à tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

En 1993, le ministre de la Santé et des Services sociaux nous a désignés comme organisme communautaire en ce qui concerne l'assistance et l'accompagnement aux plaintes, suite à une demande faite par notre organisme parrain « Le Sourire de Martin Inc. ». C'est en octobre 1994 que notre organisme autonome et indépendant reçoit sa dénomination sociale « Assistance et Accompagnement Abitibi-Témiscamingue 08 Inc. ».

Lors de la tournée de la commission Rochon qui a débutée en 1986, la population du Québec a exprimé le besoin d'avoir un organisme communautaire neutre dans chaque région. C'est en 1993 que la Loi 120 du MSSS¹ confirme notre existence dans chacune des seize régions du Québec avec l'adoption de l'article 54.

En mars 1998, notre organisme régional en constante évolution ainsi que la majorité des organismes des autres régions enclenchent un processus provincial afin de changer de nom. La raison majeure est de trouver une dénomination sociale commune. Cette dénomination sera la même à l'échelle provinciale en vue de permettre à la population du Québec de mieux nous identifier et pouvoir nous rejoindre plus facilement.

En février 1999, notre organisme régional devient : *Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Abitibi-Témiscamingue*. Il existe aussi deux possibilités en version courte soit : *CAAP-Abitibi-Témiscamingue* et *CAAP-AT*.

Depuis janvier 2002, notre mandat et nos fonctions sont définis aux articles 76.6 et 76.7 de la Loi SSSS². En **mars 2004**, nous avons souligné notre dixième **année** au service de la population témiscabitiennne.

En septembre 2008, nous mettons en place une campagne de promotion dans le but d'informer la population de l'Abitibi-Témiscamingue des services que nous pouvons leur offrir. Le 5 septembre 2008, nous avons convié les médias dans nos locaux afin d'effectuer le lancement de notre nouvelle affiche promotionnelle. Dans le même mois, nous avons diffusé une publicité télévisée. Finalement, nous avons mis en onde une capsule radiophonique sur une période de trois mois (octobre à décembre 2008).

¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, Chapitre S-4.2

Mission

La mission de notre organisme est d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers de la région qui désirent porter plainte auprès d'un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services ou auprès du Protecteur du citoyen.

En effet, suite aux services reçus ou à ceux que vous auriez dû recevoir, il est possible de diriger votre plainte à ces instances et nous pouvons vous assister dans vos démarches.

Si nécessaire, nous pouvons vous accompagner pour les rencontres avec le Commissaire local ou régional, le délégué du Protecteur du citoyen ou encore devant le comité de révision du Collège des médecins, dentistes et pharmaciens.

Dans un premier temps, notre mandat est de vous aider à déclarer des situations afin de corriger ou d'améliorer les services offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux. Dans un deuxième temps, de sensibiliser les intervenants à viser sans cesse la qualité et l'amélioration des services à la population par le biais de vos insatisfactions.

Les fonctions

- Vous informer et vous référer si nécessaire.
- Vous écouter et cerner avec vous l'objet de votre plainte.
- Vous informer sur vos droits et sur la procédure de plainte.
- Vous aider à préparer votre dossier et à rédiger votre plainte.
- Vous assister et vous accompagner dans vos démarches.

Les principes directeurs

Avec l'attribution par le Ministre de la Santé et des Services sociaux, du mandat régional d'assistance et d'accompagnement, à notre CAAP et à chaque CAAP du Québec, voici nos principes directeurs :

- Respect des personnes
- Respect du mandat
- Respect de la confidentialité
- La qualité des services
- L'accessibilité à nos services
- La gratuité des services



STRUCTURES ORGANISATIONNELLES

Conseil d'administration

Notre organisme communautaire est composé d'un conseil d'administration élu à notre assemblée générale annuelle et il est constitué de cinq personnes résidant en Abitibi-Témiscamingue et représentant dans la mesure du possible, nos cinq MRC. Celles-ci sont nommées pour un mandat de deux ans et au besoin, les successeurs complètent le mandat. Nous procédons à l'élection de deux ou trois administrateurs par année afin d'assurer une bonne continuité.

<i>Administrateur</i>	<i>Poste au CA</i>	<i>Provenance</i>	<i>MRC représentée</i>
Yollette Lévy	Présidente	Val-d'Or	Vallée-de-l'Or
Monique Baril	Vice-présidente	Duparquet	Abitibi-Ouest
Desneiges Larabée	Trésorière	Lorrainville	Témiscamingue
Angèle Mayrand	Secrétaire	Rouyn-Noranda	Rouyn-Noranda
Poste vacant	administrateur	Amos	Abitibi

Assemblées

Au cours de l'année 2008-2009, le conseil d'administration s'est réuni à 4 reprises, afin d'assurer le suivi à la gestion et voir aux besoins de notre organisme de mai 2008 à juin 2009 :

- ✓ 3 assemblées régulières du conseil d'administration
- ✓ 1 assemblée générale annuelle

Durant l'année, les membres du conseil d'administration participent à la promotion de nos services, en distribuant des dépliants et affiches dans leur milieu ainsi qu'en représentant le CAAP lors d'activités dans leur communauté. Ils voient également à la bonne gestion du CAAP-AT.

Ressources humaines du CAAP

La permanence du bureau voit aux opérations quotidiennes et assure le service à la clientèle. Conjointement avec le conseil d'administration, elle assure le bon

fonctionnement de l'organisme. Ensemble, nous visons à faciliter l'accès à nos services, à maintenir la qualité de ceux-ci et à accroître notre visibilité. La permanence du CAAP-AT compte quatre employés soit :

- ✓ Monsieur Michel Guay, directeur (Janvier 2005)
- ✓ Madame Stéphanie Huot, conseillère (Mai 2004)
- ✓ Madame Caroline Mailloux, secrétaire (février 2008)
- ✓ Madame Krystina Sawyer, agente aux communications /conseillère (Juin 2008)

Formations en 2008-2009

Comme il est très important d'actualiser les connaissances et de consolider les acquis du personnel, quelques formations ont été reçues par nos permanents en 2008-2009 ;

Par l'ensemble du personnel

Octobre 2008 : Formation clientèles difficiles.

Par Michel Guay, Stéphanie Huot et Krystina Sawyer

Février 2009 : Formation sur l'assistance et l'accompagnement d'une plainte au CMDP par un CAAP.

Par Stéphanie Huot et Caroline Mailloux

Février 2009 : Formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR)

Par Caroline Mailloux

Février 2009 Adobe (logiciel)

Par Michel Guay

Novembre 2008 : Formation gouvernance stratégique

Mai 2009 : Formation sur l'amélioration de la qualité des services.



MOT DU DIRECTEUR

Cette année 2008-2009 fut très active à tous points de vue. La poursuite de la démarche d'amélioration continue de la qualité et la participation au comité exécutif de la fédération ont fait partie de nos préoccupations pour cette année encore. Nous nous étions aussi donnés comme mandat particulier de mieux faire connaître le CAAP dans notre région.

Nous avons poursuivi la publication d'articles dans les journaux communautaires de la MRC. Nous avons aussi engagé Krystina Sawyer qui a débuté en juin 2008 et qui a eu comme tâche principale la promotion de nos services. Il nous apparaissait comme essentiel de nous faire mieux connaître étant donné la baisse régulière de service depuis deux ans.

J'aimerais aussi souligner la grande collaboration des commissaires locaux et régional avec qui nous avons pu établir des discussions régulières en nous intégrant à leurs rencontres régionales et par la même occasion établir des stratégies pour l'amélioration de l'accès des usagers aux services.

En 2008-2009, notre CAAP a augmenté son niveau de rendement, soit 311 pour cette année et 259 l'an passé. Nous avons eu une augmentation du nombre de plainte soit 152 comparativement à 104 l'an passé.

En terminant, je veux remercier l'équipe sans laquelle le service ne pourrait se faire soit : Stéphanie Huot fidèle au poste depuis 5 ans et indispensable aux usagers, Caroline Mailloux l'artiste de clavier et de la communication téléphonique et la nouvelle recrue Krystina Sawyer qui a le grand défi de nous faire connaître. Également, un sincère merci au conseil d'administration pour leur précieuse et fidèle collaboration à chapeauter le CAAP-AT

Je vous souhaite un bel été ensoleillé et une bonne santé !

Michel Guay, directeur régional



ACTIVITÉS RÉGIONALES

Rencontres régionales

Durant l'année, nous avons participé ou créé plusieurs activités :

- ✦ *Rencontre organisée par l'Agence avec Pierre-Paul Veilleux, vice-protecteur du citoyen*
- ✦ *Rencontre des commissaires locaux et régional*
- ✦ *Participation au projet clinique de l'Agence : table jeunesse, volet 12-17, santé mentale et maladies chroniques*
- ✦ *Rencontre avec le Curateur public du Québec*
- ✦ *Rencontre de la nouvelle commissaire locale de Rouyn-Noranda*
- ✦ *Table en santé mentale en collaboration avec le centre de santé et de services sociaux de Rouyn-Noranda*

Activités promotionnelles

- ✦ Rencontre des organismes communautaires de la région
- ✦ Rencontre des comités des usagers avec le commissaire régional
- ✦ Conférence de presse en vue du lancement de notre nouvelle affiche promotionnelle
- ✦ Affichage et distribution de nos dépliants
- ✦ Affichage et distribution de la nouvelle affiche promotionnelle ainsi que la mise à jour du site web
- ✦ Achat de publicité dans le cahier de la Chambre de commerce de Rouyn-Noranda et de l'agenda des infirmières
- ✦ Diffusion d'une publicité télévisée à RNC media, d'une publicité radiophonique à Astral media et RNC media ainsi qu'une annonce mensuelle dans les journaux locaux
- ✦ Distribution d'un calendrier faite en collaboration avec l'Agence ainsi que les comités des usagers des établissements
- ✦ Kiosque dans le cadre de l'Après-midi jeunesse de Val-d'Or
- ✦ Participation au comité des droits des usagers en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux et des comités des usagers des établissements
- ✦ Présentation devant trois groupes de travail social au Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue

SERVICES AUX USAGERS

Dans cette section du rapport annuel des activités, nous vous dressons l'éventail des services rendus à la clientèle durant l'année.

Statut des services aux usagers

Voici un portrait des services aux usagers desservis pendant la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009.

Pour l'année 2008-2009, ce sont 255 usagers et 311 services qui ont été enregistrés. En 2007-2008 nous avons reçu 197 usagers et distribué 259 services. Dans l'ensemble une augmentation de 23% des usagers et 17% des services dispensés. La répartition des services s'établit de la manière suivantes ; information et référence 36%, support et conseil 15% et démarche de plaintes à 49%.

La répartition territoriale se distribue comme suit : 39% à Rouyn-Noranda, 21% pour la Vallée de l'Or, Abitibi-Ouest 10%, Abitibi 9%, Témiscamingue à 5%, 15% d'indéterminés et 1% hors régions. Nous nous étions fixé comme objectif de tenter de réduire l'écart de services entre la MRC de Rouyn-Noranda et la Vallée de l'Or de 35 % d'écart celui-ci a été réduit cette année à 18%. Nous croyons que ce résultat a été atteint grâce aux efforts de madame Caroline Simard commissaire locale.

Il faut d'ailleurs souligner l'excellente collaboration de nos principaux collaborateurs soient les commissaires locaux et le commissaire régional. L'an passé ils nous ont référé respectivement 17% et 5% du volume global de nos plaintes ce qui est passé cette année à 29% et 5%. Nous saluons cette augmentation et désirons maintenir ces bons rapports.

Autre fait intéressant à remarquer, ce sont les femmes qui entreprennent le plus de démarches de plaintes à 56% et le groupe d'âge qui sollicite le plus nos services se situe entre 35 à 69 ans dans un proportion de 70%.

Les démarches de plaintes touchent principalement les droits suivants :

- ✦ Droit à l'information 22%
- ✦ Accessibilité et continuité des services 24%
- ✦ Relations interpersonnelles 9%
- ✦ Droit de participer aux décisions 9%
- ✦ Droit de donner ou de refuser son consentement 7%
- ✦ Aspects cliniques et professionnels 7%
- ✦ Environnement matériel 4%
- ✦ Droit d'exercer un recours 2%

✧ Même si encore plusieurs personnes n'ont pas accès aux services ou à un médecin de famille, on constate que peu d'entre elles déclarent cette situation et pourtant celle-ci demeure toujours problématique en Abitibi-Témiscamingue.



PARTICIPATION À LA FÉDÉRATION

Description de la Fédération des CAAP

La Fédération des Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) est un organisme sans but lucratif créé en 1995. Elle regroupe les organismes régionaux mandatés par le ministre de la santé et des services sociaux pour assister et accompagner les usagers qui désirent porter plainte (art. 76.6, 76.7, LSSSS). D'une volonté commune, les CAAP³ ont décidé de se concerter, de collaborer et d'échanger afin de contribuer au respect des droits des usagères et des usagers ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services.

La mission de la FCAAP

- ✦ Susciter le partage entre tous les Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes membres de la fédération et de les représenter sur le plan politique, administratif, économique et professionnel dans l'exercice de leurs missions ;
- ✦ Offrir une gamme de service en soutien à leur développement ;
- ✦ Faire la promotion du service d'assistance et d'accompagnement offert par les CAAP, auprès de la population en général.

Les principales activités 2008-2009 de la FCAAP

Pour l'année 2008-2009, des comités se sont activés au sein du regroupement : comité exécutif, éthique, sondage de la satisfaction, d'amélioration continue de la qualité, des partenaires, logiciel et formation.

Les points culminants ont été les suivants :

- ✦ Notre nouveau logiciel s'est raffiné après un an d'utilisation dans la tenue de dossier. Pendant cette année un comité s'est chargé

³ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

d'analyser la partie statistique et de proposer des améliorations qui seront mis en place dans l'année suivante. Ce logiciel sera offert au non-membre.

- ✦ Dans notre démarches d'amélioration continue de la qualité, nous poursuivons le sondage afin de pouvoir évaluer la qualité des nos services respectifs dans chaque CAAP et d'établir une comparaison provinciale.
- ✦ Grâce à la subvention du MSSS, nous avons pu bénéficier de deux formations provinciales soient CMDP et clientèles difficiles.
- ✦ Un nouveau directeur général a été engagé. Il a procédé à plusieurs modifications depuis son entrée en poste dont l'abolition du comité exécutif et la transformation du conseil d'administration qui comptera dorénavant cinq personnes plutôt que deux représentants par CAAP membres.

Le comité exécutif 2008-2009 de la FCAAP

- ✦ Lyne Grenier, présidente
 - (CAAP-Chaudière-Appalaches)
- ✦ Lucie Hudon, vice-président
 - (CAAP-Bas Saint-Laurent)
- ✦ Michel Guay, secrétaire / trésorier
 - (CAAP-Abitibi-Témiscamingue)
- ✦ Jean Boulanger, administrateur exécutif
 - (CAAP- Île de Montréal)
- ✦ Michel Raymond, administrateur exécutif
 - (CAAP-Laurentides)

Implication de notre CAAP à la Fédération

Notre organisme régional trouve essentiel et important de favoriser l'implication des CAAP du Québec au sein de la Fédération. Pour cela, le CAAP-Abitibi-Témiscamingue délègue sa présidente Yolette Lévy et son directeur Michel Guay pour siéger au conseil d'administration provincial.

Notre implication, comme celle des autres CAAP du Québec, demeure la base pour une fédération solide et innovatrice. Les diverses réalisations de la FCAAP sont possibles grâce à l'apport de tous ses membres.



CONCLUSION

Malgré tous les acquis faits par notre CAAP et par la collaboration entre les CAAP et la FCAAP, il faut continuer à assurer le développement de nos organismes régionaux pour permettre l'accès à nos services pour tous les usagers de notre région.

Avec l'appui constant de nos partenaires, il est possible de croire que tout sera mis en œuvre pour permettre à la population, de continuer à s'exprimer afin de sans cesse améliorer les services dans le réseau de la santé et des services sociaux.

LES PERMANENTS 2008-2009



Michel Guay
Directeur régional

Stéphanie Huot
Conseillère



Krystina Sawyer
Agente aux communications,
Conseillère

Caroline Mailloux
Secrétaire



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2008-2009



Madame Yolette Lévy
Présidente

Madame Monique Baril
Vice-présidente



Madame Desneiges Larabée,
Trésorière

Madame Angèle Mayrand
Secrétaire



TABLE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

TABLEAU 1 : STATUT DES SERVICES DEPUIS 2004/2005	15
TABLEAU 2 : PROVENANCE DES USAGERS DESSERVIS EN 2008/2009	16
TABLEAU 3 : STATUT DES PLAINTES POUR 2008/2009	16
TABLEAU 4 : OBJET DE PLAINTES EN 2008/2009	17
TABLEAU 5 : ORGANISMES VISES PAR LES PLAINTES DEPUIS 2002/2003	18
TABLEAU 6 : RECOURS UTILISE EN 2008/2009	18
TABLEAU 7 : RENCONTRE PROMOTION AVEC LE COMMISSAIRE REGIONAL	19
TABLEAU 8 : ORGANISME COMMUNAUTAIRES RENCONTRES PAR LE CAAP-AT	19
FIGURE 1 : GRAPHIQUE STATUT DES SERVICES	15
FIGURE 2 : OBJET DE PLAINTES EN 2008/2009	17
FIGURE 3 : ORGANISME COMMUNAUTAIRE RENCONTRES	19
4 : ANNEXE	20

Tableau 1 : Statut des services depuis 2004/2005

SERVICES RENDUS	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Information et référence	111	67	95	60	49
Support et conseil	48	88	109	135	112
Démarche de plainte dans le régime d'examen des plaintes	152	104	117	134	178
TOTAL	311	259	321	329	339

Brève description des services rendus

Information et référence : Toute information et référence données à l'appelant, car nous tentons de répondre aux diverses demandes reçues.

Support et conseil : Service de support et de conseil offert à l'appelant (usager-représentant-assistant).

Le support consiste à une action par l'intervenant afin d'aider l'utilisateur dans sa démarche en lien avec ses droits dans le réseau santé et services sociaux.

Le conseil est une information donnée à l'utilisateur sur ce qu'il convient de faire afin de l'inspirer dans sa décision ou ses actions pour faire valoir ses droits dans le réseau.

Démarche de plainte : Service apporté dans une démarche pour le dépôt d'une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen.

Figure 1 : Graphique Statut des services

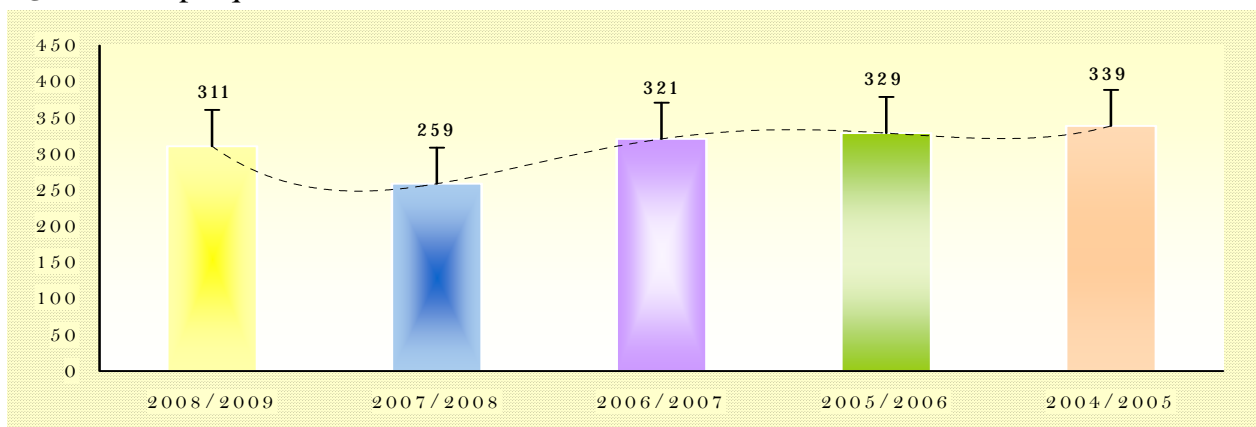


Tableau 2 : Provenance des usagers desservis en 2008/2009

RÉGION	Nombre d'usagers	%
MRC Rouyn-Noranda	99	39
MRC Vallée-de-l'Or	54	21
MRC Abitibi	22	9
MRC Abitibi-Ouest	26	10
MRC Témiscamingue	13	5
Indéterminé	41	16
TOTAL	255	100 %

Tableau 3 : Statut des plaintes pour 2008/2009

Statut	Nombre
Plaintes en cours au début de la période	19
Plaintes déposées	100
Plaintes en suspens	14
Plaintes abandonnées avant le dépôt formel	19
TOTAL	152

Tableau 4 : Objet de plaintes en 2008/2009

	Nombre
Accessibilité et continuité des services	123
Droit à l'information	109
Droit de participer aux décisions	48
Relations interpersonnelles	47
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	40
Droit de donner ou de refuser son consentement	33
Environnement et organisation matérielle	18
TOTAL	418

Figure 2 : Objet de plaintes en 2008/2009

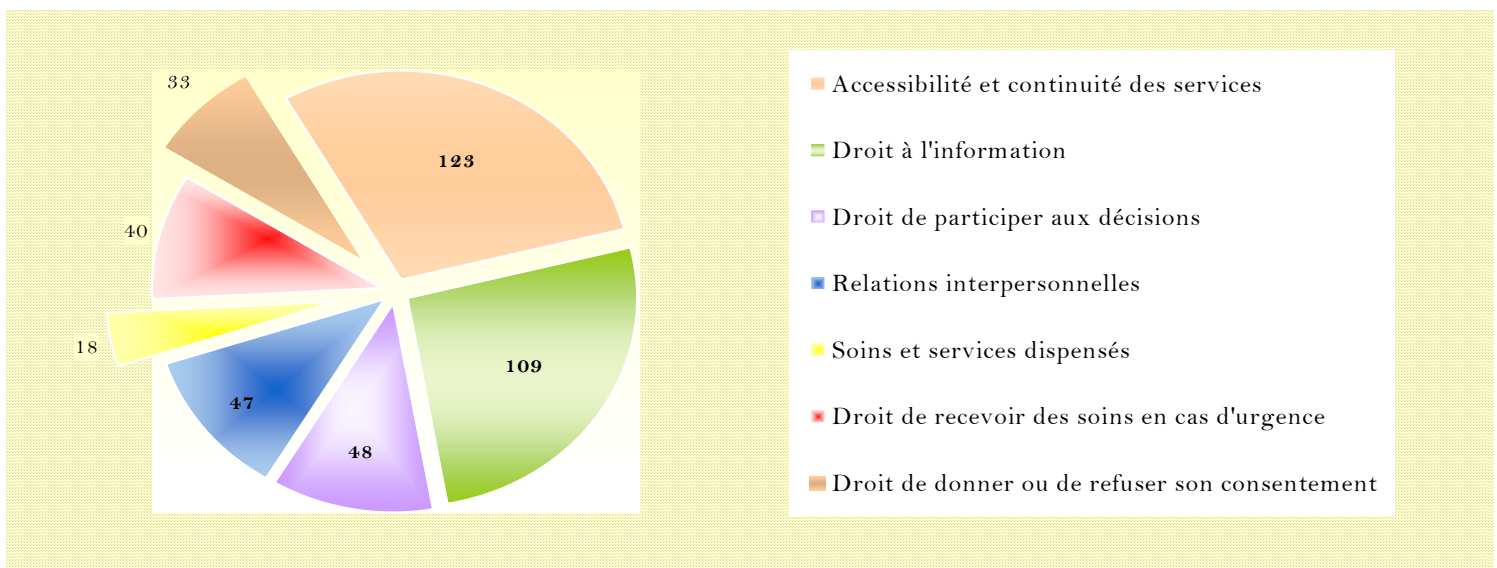


Tableau 5 : Organismes visés par les plaintes depuis 2002/2003

	2008 -2009	2007- 2008	2006- 2007	2005- 2006	2004- 2005	2003- 2004	2002- 2003
Centre hospitalier de soins psychiatriques	2	..	4	1	0
Centre hospitalier	92	53	61	77	103	70	55
CLSC	24	16	11	11	9	10	15
CHSLD	4	5	5	..	5	8	6
Centre de réadaptation	3	1	2	4	4	3	4
Centre jeunesse	9	13	27	30	40	24	23
Agence régionale	10	6	1	4	4	1	1
Ressource intermédiaire	1	3	3
Ressource de type familial	1
Organisme communautaire	3	3	2	3	5	8	6
Services pré - hospitaliers d'urgence	6	3	2	2	2	1	1
TOTAL	152	103	117	131	172	129	111

Tableau 6 : Recours utilisé en 2008/2009

TYPE de RECOURS		
PREMIÈRE INSTANCE	Commissaire local à la qualité des services	84
	Commissaire régional à qualité des services	16
	Concernant un médecin – Médecin examineur	26
DEUXIÈME INSTANCE	Protecteur du citoyen	20
	Concernant un médecin – Comité de révision	5
	Concernant un médecin - CMDP	1
TOTAL		152

Tableau 7 : Rencontre promotion avec le Commissaire régional

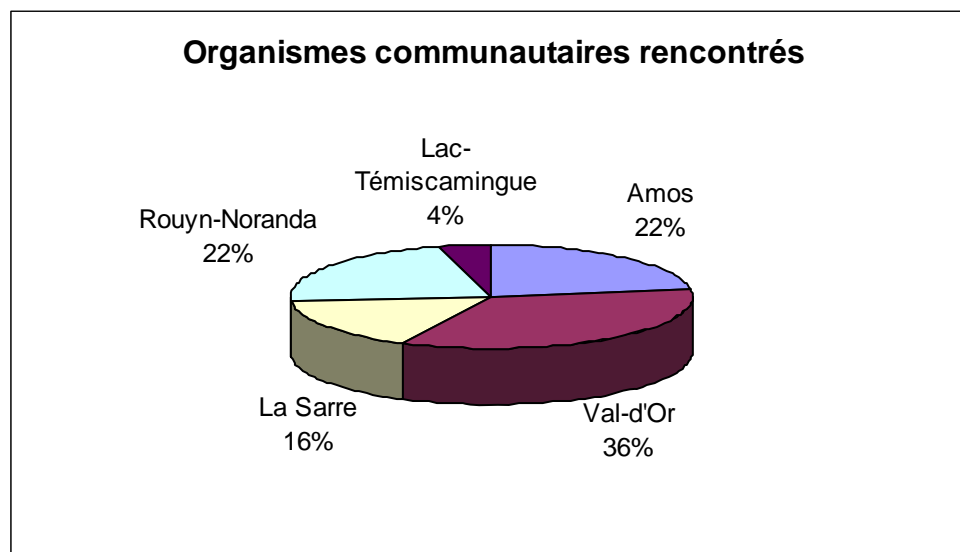
Rencontre faite avec Alain Couture, commissaire régional					
Groupe rencontré/MRC	Témiscaming-Kipawa	Rouyn-Noranda	Val-d'Or	Amos	Total
Comité des usagers	1	1	1	0	3
Organisme communautaire	0	0	0	1	1
Total	1	1	1	1	4

Tableau 8 : Organisme communautaires rencontrés par le CAAP-AT

Organismes communautaires rencontrés en Abitibi-Témiscamingue par le CAAP-AT						
MRC/Organismes	Amos	Val-d'Or	La Sarre	Rouyn-Noranda	Lac-Témiscamingue	Total
Organismes Communautaires	11	17	8	11	2	49

- *Vous retrouverez un tableau en Annexe qui énumère tous les organismes rencontrés par MRC.*

Figure 3 : Organisme communautaires rencontrés



4 : ANNEXE Organismes communautaires rencontrés

Organismes communautaires rencontrés à Val-d'Or en 2008-2009	
<i>Nom de l'organisme communautaire</i>	<i>Nombre de personnes rencontrées</i>
<i>Regroupement d'organismes communautaires de Val-d'Or</i>	
Centre de prévention du suicide de Malartic	1
Association des Grands Frères et Grandes Sœurs de Val-d'Or	1
Centre de prévention du suicide de la Vallée-de-l'Or Inc.	1
Centre de ressources pour la vie autonome de l'Abitibi-Témiscamingue	1
La Piaule de Val-d'Or inc.	1
Société de la Sclérose en plaques d'Abitibi-Témiscamingue	1
Le Manoir du chemin pour la sobriété	1
Valpabem inc.	1
L'Aile brisée	13
Jeunesse Action Val-d'Or	15
Centre ressource jeunesse de Val-d'Or	15
Le Centre La Mésange	---
Corporation du développement communautaire Universeau	---
Groupe en toute amitié de Senneterre	---
La Maison de la famille de Senneterre inc.	---
Société d'Alzheimer de la Vallée-de-l'Or	7
Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or	10
Total	68

* Légende : Font parti du Regroupement d'organismes communautaires de Val-d'Or

--- Donnée manquante

Organismes communautaires rencontrés à La Sarre en 2008-2009	
<i>Nom de l'organisme communautaire</i>	<i>Nombre de personnes rencontrées</i>
La Bouée d'Espoir inc.	6
La Corporation de la maison répit-dépannage « La Chrysalide »	Avec La Bouée d'Espoir inc.
Centre de femmes l'Érige	2
Domaine de l'Hirondelle	5
L'Arc-en-soi La Sarre inc.	13
Centre d'aide et de prévention des agressions à caractère sexuel (CAPACS de l'Abitibi-Ouest)	7
Le Trait d'Union La Sarre	8
Maison de la famille de La Sarre	5
Total	46

Organismes communautaires rencontrés à Amos en 2008-2009	
<i>Nom de l'organisme communautaire</i>	<i>Nombre de personnes rencontrées</i>
Accueil Harvey-Bibeau et La Giboulée d'Amos	9
Popote roulante d'Amos inc.	Avec la Giboulée
Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs secteur Abitibi-Témiscamingue (AQEPA)	10
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées d'Amos (AQDR)	10
Bénévoles de Champneuf	15
Bénévoles de Lamorandière	5
Bénévoles de Rochebeaucourt	Avec Lamorandière
Comité de bénévoles de Landrienne	Avec Lamorandière
Corporation de développement communautaire d'Amos	20
La maison du Bouleau blanc inc.	6
Maison d'hébergement pour femmes victimes de violence MIKANA	7
Total	82

Organismes communautaires rencontrés à Rouyn-Noranda en 2008-2009	
<i>Nom de l'organisme communautaire</i>	<i>Nombre de personnes rencontrées</i>
Association de la fibromyalgie de l'Abitibi-Témiscamingue	1
Association pour l'intégration sociale inc.	8
L'Association pour personnes handicapées visuelles de Rouyn-Noranda	5
Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda inc.	10
Club A.V.C. Rouyn-Noranda inc.	20
Les Intrépides de Rouyn-Noranda inc.	8
La Maison de la famille de Rouyn-Noranda	6
Maison des soins palliatifs de Rouyn-Noranda	2
Parrainage civique A.T. Maison communautaire Desjardins	---
Regroupement des personnes aidantes naturelles de Rouyn-Noranda régional	13
Commission scolaire de Rouyn-Noranda (Rencontre des psycho-éducateurs)	8
Total	81

* Légende : --- Donnée manquante

Organismes communautaires rencontrés au Lac-Témiscamingue en 2008-2009	
<i>Nom de l'organisme communautaire</i>	<i>Nombre de personnes rencontrées</i>
L'Association des diabétiques du Témiscamingue	7
Association des parents d'enfants handicapés du Témiscamingue	---
Total	7

* Légende : --- Donnée manquante