

Entendu et reconnu

Rapport annuel 2017 · 2018



Parce qu'un droit existe vraiment quand on le fait reconnaître !

Mesdames, Messieurs,

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale (CAAP) pour l'année 2017-2018. Comme à notre habitude, ce fut une année chargée pour notre organisation.

Une meilleure réponse aux besoins des usagers demeure le cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi nous faisons tout pour assurer la pérennité de nos services et obtenir une meilleure visibilité dans notre communauté.

Nous suivons toujours les grandes orientations adoptées par l'Assemblée générale annuelle de juin 2016 soit :

- Consolider l'organisation;
- Consolider les services offerts;
- Affirmer notre identité communautaire et régionale;
- Faire du CAAP-CN un incontournable du RSSS de la Capitale-Nationale en travaillant avec les acteurs du régime et du réseau;
- Consolider notre rôle au sein de la vie fédérative et du réseau des CAAP.

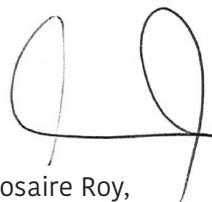
Plus spécifiquement cette année, nous avons intégré notre nouvelle image corporative dans nos diffusions et nous sommes sur le point de mettre en ligne un nouveau site Web, développé en collaboration avec six autres CAAP.

Par ailleurs, quelques changements importants dans notre équipe avec l'intégration de Mme Madeleine Aubin qui s'est jointe à nous l'an dernier à titre de responsable des communications et qui maintenant, agit aussi à titre de conseillère aux plaintes en équipe avec Mme Dominique Tremblay. De plus, cette année, Mme Cécile Gallant s'est investie davantage dans les services directs aux usagers en assurant un service de première ligne. Enfin, Mme Chantal Roberge est venue nous donner un coup de main comme conseillère suppléante pour une période de cinq mois. Comme vous pourrez le constater, le niveau d'implication de nos ressources humaines pour répondre aux besoins des usagers de notre CAAP est impressionnant et on ne peut que les féliciter.

De plus, nous continuons à mettre de l'avant le champ d'expertise de notre CAAP afin d'offrir un éventail plus grand de services à la population. Nous constatons, avec notre Fédération et les autres CAAP, que les besoins d'assistance et d'accompagnement dans la population sont grands, surtout puisque cette dernière désire faire reconnaître ses droits dans l'appareil public et parapublic, offrant ainsi des pistes de développement pour notre organisation. C'est dans ce contexte que nous continuons à vouloir bonifier l'offre de services offerte aux personnes vivant dans les résidences privées pour aînés accrédités par le CIUSSS et jouer un plus grand rôle dans la lutte à la maltraitance.

Nous sommes fiers de vous présenter le 24e rapport annuel.

Pour le conseil d'administration et l'équipe du CAAP,



Rosaire Roy,
président



Ian Renaud-Lauzé,
directeur général

Table des matières

Mot du Président et du Directeur général	2
Mission et vision	4
Nos services en 2017-2018	4
L'assistance et l'accompagnement global	6
Portrait de la clientèle en assistance et en accompagnement	7
Représentés et représentants	9
Les services d'aide aux plaintes	10
Résultat des démarches de plaintes	11
Les droits	12
Les établissements	13
Ce qui différencie le signalement de la plainte	13
Les services de soutien-conseil	14
Les services d'informations	15
Les séances d'informations	17
Appréciation des services	18
Faits saillants	18
Le CAAP – Capitale-Nationale, la Fédération des CAAP et les CAAP de toutes les régions	18
Actions régionales	19
Actions de communication	20
Vie associative, personnel et ressources du CAAP	21
Membre et AGA	21
Conseil d'administration	21
Les comités de travail du CA	22
Le personnel	22
Ressources matérielles et informationnelles	22
Prospective	22
Lexique	22
Bilan financier	24

Mission vision

Se faire entendre par les bonnes personnes lors d'une insatisfaction, c'est non seulement un droit, mais un geste qui bénéficie au bien commun en participant à l'amélioration continue des services et au respect des droits de l'ensemble des usagers du réseau de santé et de services sociaux (RSSS). C'est ce que le CAAP facilite grâce à sa mission.

Mission

Assister et accompagner toute personne dans une démarche en vue de porter plainte auprès des établissements et des organismes du réseau de la santé et des services sociaux, et ce, afin d'assurer le respect des droits de ses usagers.

Vision

Être l'un des acteurs fondamentaux à l'amélioration de la qualité des services publics.

« J'ai tout de suite été séduite par la mission du CAAP. Trop de gens ont encore beaucoup de difficulté à être entendus par les services publics. Que ce soit parce qu'ils ne savent pas comment s'exprimer, à qui s'adresser, ou parce qu'ils ont été carrément échappés par les lacunes du système. Le CAAP permet de voir le réseau comme quelque chose d'accès-ible, à échelle humaine. »

– Madeleine Aubin, conseillère et responsable des communications depuis janvier 2017

Nos services en 2017-2018

Les démarches de plaintes sont le cœur de nos services, mais les demandes d'accès au dossier médical et les signalements font aussi partie des procédés pour lesquels les usagers peuvent faire appel à notre aide. Chacun de ces services représente plusieurs heures d'assistance et d'accompagnement; soulignons que plus d'un service peut être rendu à un même usager.

Quotidiennement, nous agissons également à titre de ressources pour toute demande d'information ou de conseil relatifs au régime d'examen des plaintes et même bien au-delà. Notre expertise nous permet très souvent d'orienter les personnes dans leur démarche, telle que favoriser la conciliation. Par l'information que nous diffusons, nous contribuons à outiller les gens, à les rendre plus autonomes et à les sensibiliser à l'exercice de leurs droits.

Nos services couvrent l'ensemble de la Capitale-Nationale. Ils s'adressent tout autant aux résidents de celle-ci qu'aux personnes de l'extérieur qui auraient eu des services sur ce territoire.

Lecture des données

Prenez note que l'ensemble des données exprimées en pourcentage a été arrondi au 0,5 % près.

Fig. 1 Bilan global des services

	Plaintes	Soutiens-conseils	Informations	Total des services	
2017-2018	Ouverts en début d'exercice	42	25	0	
	Nouveaux	104	47	715	866
	Total	146	72	715	933
	Ouverts en fin d'année	48	5	0	
2016-2017	Ouverts en début d'exercice	47	27	0	
	Nouveaux	105	39	475	619
	Total	152	66	475	693

En résumé

Lors de la dernière année, c'est 133 personnes qui ont entrepris une démarche de plainte ou ont fait appel à du soutien-conseil auprès de nos conseillers.

Quant aux demandes d'informations, elles ont augmenté d'un peu plus de 50 %, pour un total de 715 personnes (comparativement à 475 en 2016-2017).

C'est donc 848 personnes qui ont fait appel aux services du CAAP – Capitale-Nationale, soit près de 49 % de plus que l'an dernier, et ce, sans compter les 37 personnes qui ont bénéficié de nos services par l'intermédiaire d'une ou d'un représentant.

Nous comptons donc 866 nouveaux services qui ont été donnés à ces personnes au cours de l'année. Nous approchons ainsi les 40 % d'augmentation, étant donné l'impressionnante croissance des demandes d'informations.

L'assistance et l'accompagnement global

« Mon premier contact avec le CAAP a été celui d'une citoyenne ayant besoin d'assistance pour rédiger et acheminer trois plaintes concernant des mauvais traitements qu'un membre de ma famille a reçus. Cela a permis à deux départements de l'hôpital de procéder à une mise à jour de certains protocoles de soins et ainsi de mieux former le personnel soignant et d'améliorer leurs services pour TOUS LES PATIENTS.

J'ai été tellement impressionnée par le professionnalisme avec lequel j'ai été assistée, tant pour la pertinence de la rédaction de mes plaintes que pour leur acheminement au Commissaire aux plaintes que, depuis, je suis impliquée comme membre du conseil d'administration. C'est une expérience hautement gagnante. »

– Michelle DesRosiers, administratrice depuis décembre 2014 et ancienne usagère

L'aide aux plaintes et les autres services qui s'inscrivent à titre de soutien-conseil se regroupent pour former l'ensemble de nos services d'assistance et d'accompagnement.

Nous avons travaillé sur 218 services d'assistance et d'accompagnement cette année. Au 1^{er} avril 2017, 42 plaintes et 25 soutiens-conseils étaient déjà actifs. À ceux-là, nous devons ajouter 151 nouveaux services, soit 104 plaintes et 47 soutiens-conseils. Sur le total des services actifs, 154 ont été conclus. En fin d'exercice, 53 services étaient toujours actifs.

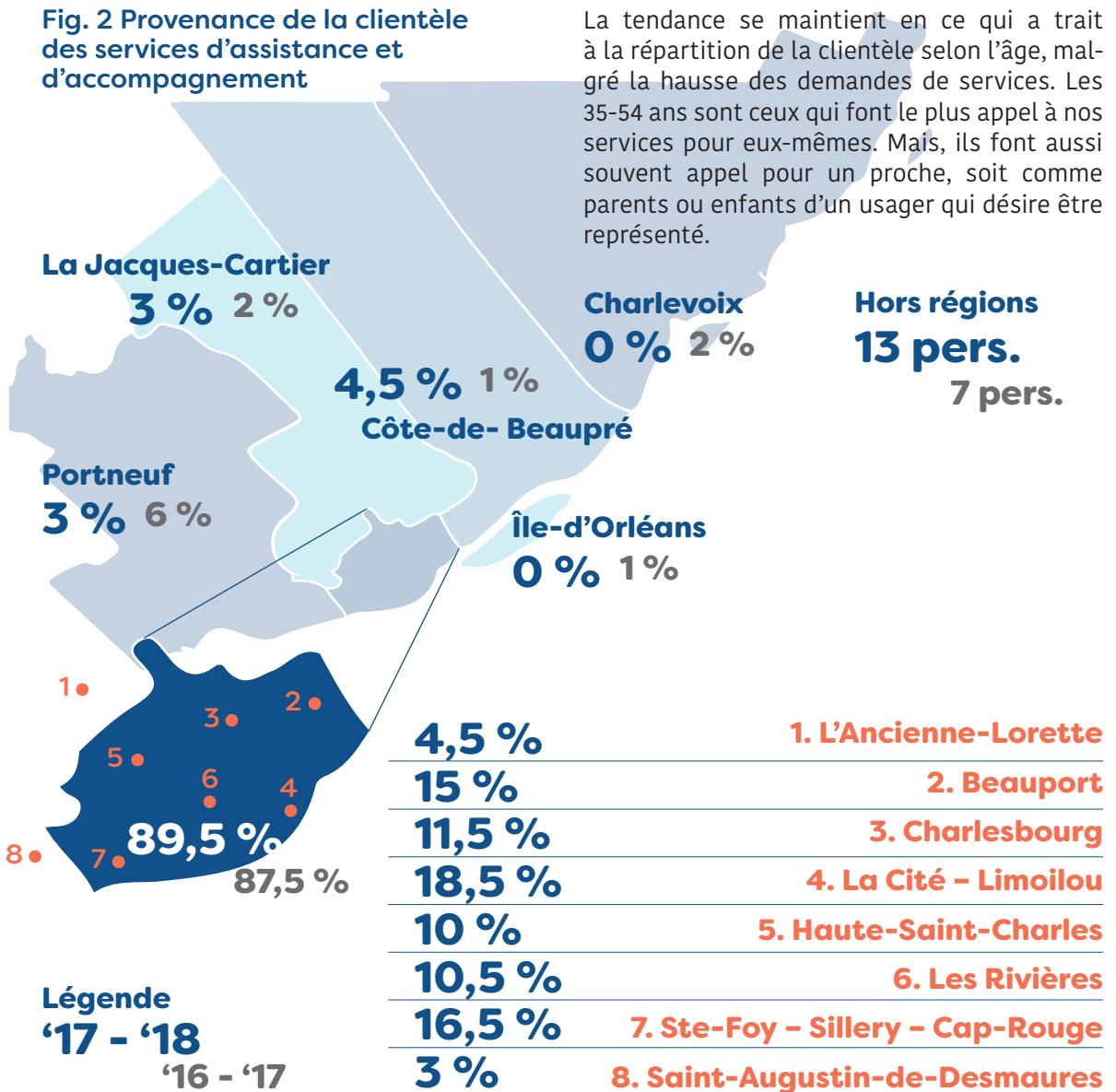
Cette année, nous avons connu une augmentation significative du nombre de personnes qui utilisent nos services d'assistance et d'accompagnement. Ce nombre est passé de 95 à 133 personnes, soit une augmentation de 40 %. Toutefois, le nombre de services par personne continue de baisser avec 1,43 demande par personne cette année, alors qu'il était à 1,56 en 2016-2017 et à 1,86 en 2015-2016.

Année après année, force est de constater que ce sont majoritairement les femmes qui initient une démarche avec notre aide. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette tendance, mais elle semble cohérente avec l'ensemble des interactions de la population avec le RSSS. De notre côté, nous continuerons à mettre en place des actions pour nous faire connaître davantage chez les hommes.

Portrait de la clientèle en assistance et en accompagnement

La clientèle du CAAP provient de l'ensemble du territoire de la région de la Capitale-Nationale. Étant donné l'importante représentativité de la population de la ville de Québec (74,5 % en 2017-2018 comparativement à 81 % l'an dernier), nous nous sommes intéressés à la provenance de cette clientèle par arrondissement. La diminution des demandes provenant de la MRC de Portneuf et de Charlevoix nous indique qu'il faudra déployer davantage d'efforts sur le plan de la diffusion et du développement de partenariats dans ces secteurs, compte tenu qu'ensemble, ils représentent 11 % de la population du territoire couvert.

Fig. 2 Provenance de la clientèle des services d'assistance et d'accompagnement



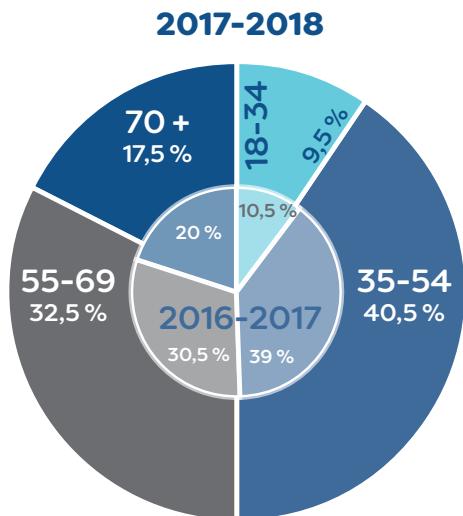


Fig 3. Âge de la clientèle des services d'assistance et d'accompagnement

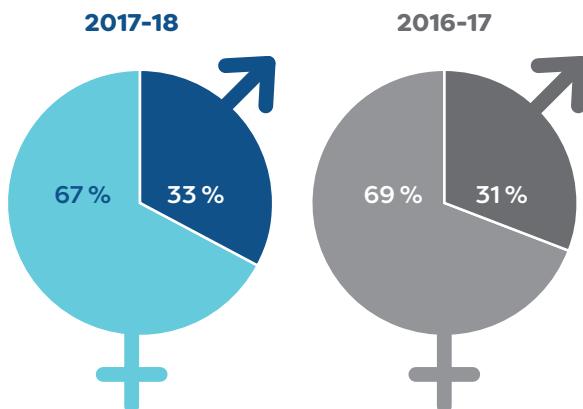


Fig. 4 Sexe de la clientèle des services d'assistance et d'accompagnement

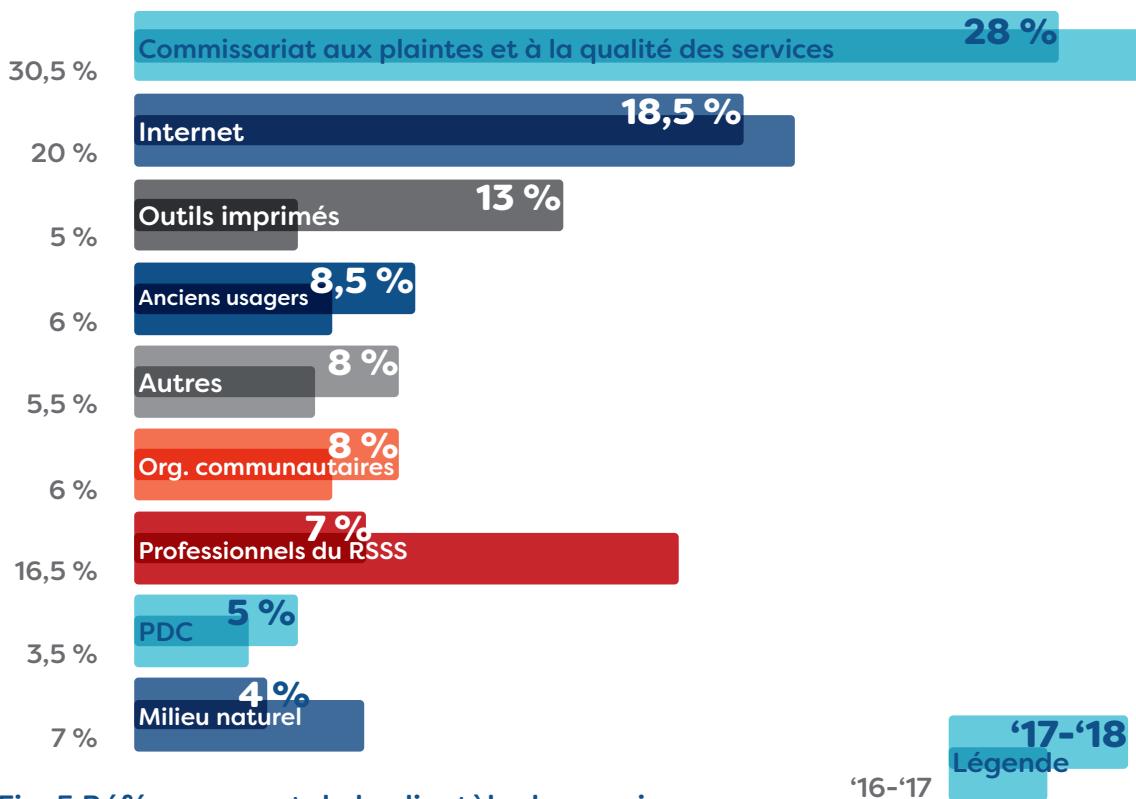
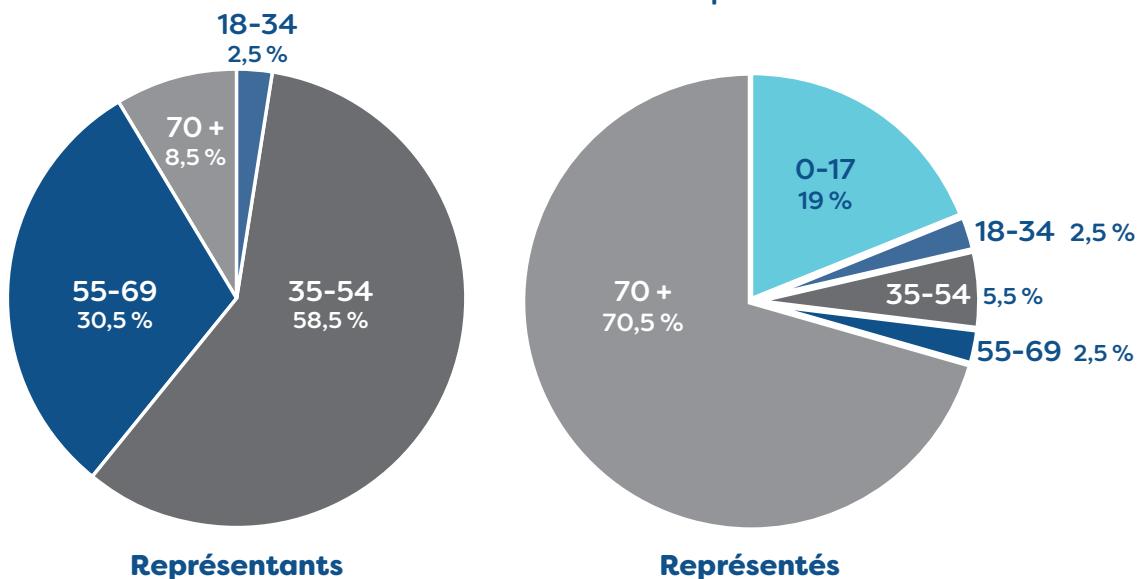


Fig. 5 Référencement de la clientèle des services d'assistance et d'accompagnement

Représentés et représentants

Les personnes qui font des démarches pour elles-mêmes avec l'aide du CAAP représentent 73,5 % (101 personnes) de notre clientèle. Cependant, une personne qui, pour une raison ou une autre ne peut mener à bien une démarche seule, est en droit d'être représentée par un proche pour solliciter les services du CAAP. Les usagers peuvent donc être représentés par une personne majeure de leur choix. Ce fut le cas pour 26,5 % (37 personnes) des usagers pour lesquels nous avons livré des services. Cette année, nous comptons 36 représentants parmi nos clients.

Fig. 6 Âge des représentants et des représentés en 2017-2018



Ce sont les femmes qui prennent le rôle de représentante dans 83,5 % des cas (91 % en 2016-2017). Quoique moins présents que les femmes (52 %), les hommes (48 %) sont amenés à faire plus de démarches de plainte avec l'aide du CAAP lorsqu'ils sont représentés que lorsqu'ils font la démarche de manière autonome (38 %).

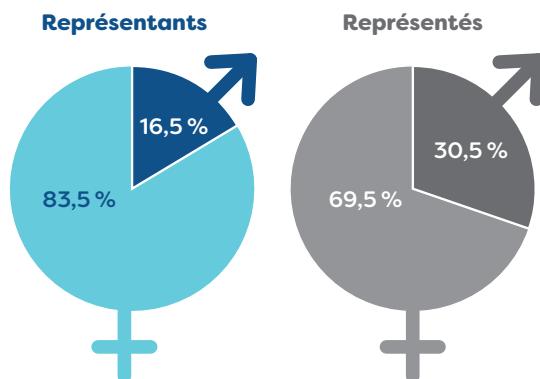


Fig. 7 Sexe des représentants et des représentés en 2017-2018

Les services d'aide aux plaintes

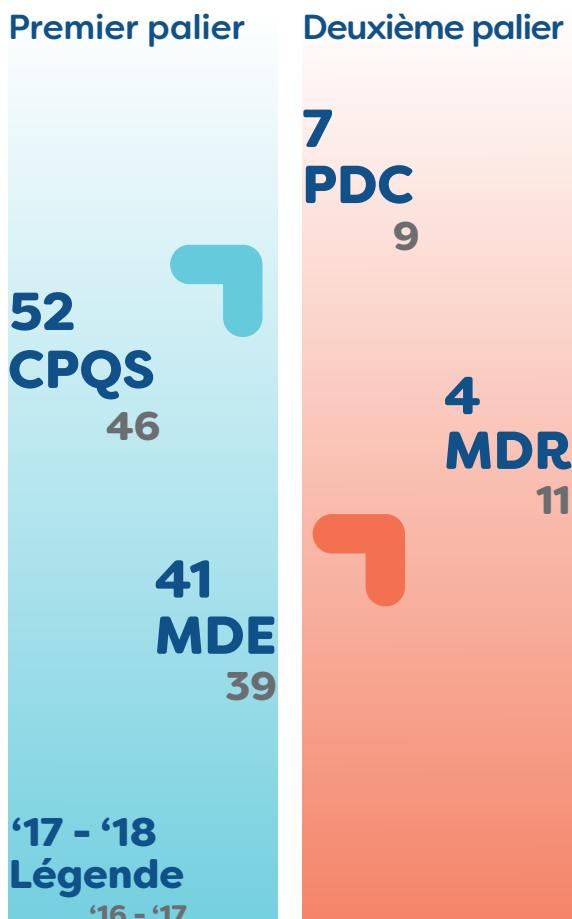
«Lorsque je suis arrivée au CAAP, j'ai découvert une ressource communautaire engagée et dédiée à sa communauté. On me demande souvent : "Dites-moi Mme Tremblay, est-ce qu'il existe vraiment un moyen efficace, accessible et gratuit de se plaindre?" La réponse est toujours : "Oui! Oui, parce que le CAAP peut vous aider, et ce, tout à fait gratuitement, durant toute votre démarche de plainte. Oui, parce qu'il peut alléger votre peine et la souffrance ressentie à la suite d'événements décevants, désagréables, tristes ou choquants vécus. À chaque fois que je termine un dossier, j'ai l'immense satisfaction d'avoir pu aider une personne à se faire entendre et à faire valoir ses droits en santé et services sociaux.»

– Dominique Tremblay, conseillère depuis 2014

Le CAAP apporte son soutien tant dans la compréhension de l'objet d'une plainte que dans la rédaction de documents ou par l'accompagnement lors de rencontres avec les différents intervenants du régime d'examen des plaintes. Nous couvrons l'ensemble des services publics de santé et des services sociaux.

Au sein du régime d'examen des plaintes dans lequel les dossiers cheminent, notons que sur les 104 nouvelles plaintes enregistrées, la majorité n'est pas d'ordre médical et est traitée par l'équipe des commissaires des établissements. Pour le reste (on en compte 41), ce sont les médecins examinateurs qui en font l'analyse. Dans les deux cas, on remarque une augmentation, soit de 13 % pour les plaintes traitées par les commissaires et de 5 % pour les plaintes médicales.

Une personne qui n'est pas satisfaite du traitement de sa plainte au premier palier peut faire une demande de révision aux niveaux supérieurs. C'est d'ailleurs ce qui est arrivé dans 11 démarches de plaintes. On dénombre 7 démarches qui se sont poursuivies jusqu'au bureau du Protecteur du citoyen et 4 autres ont été adressées au comité de révision.

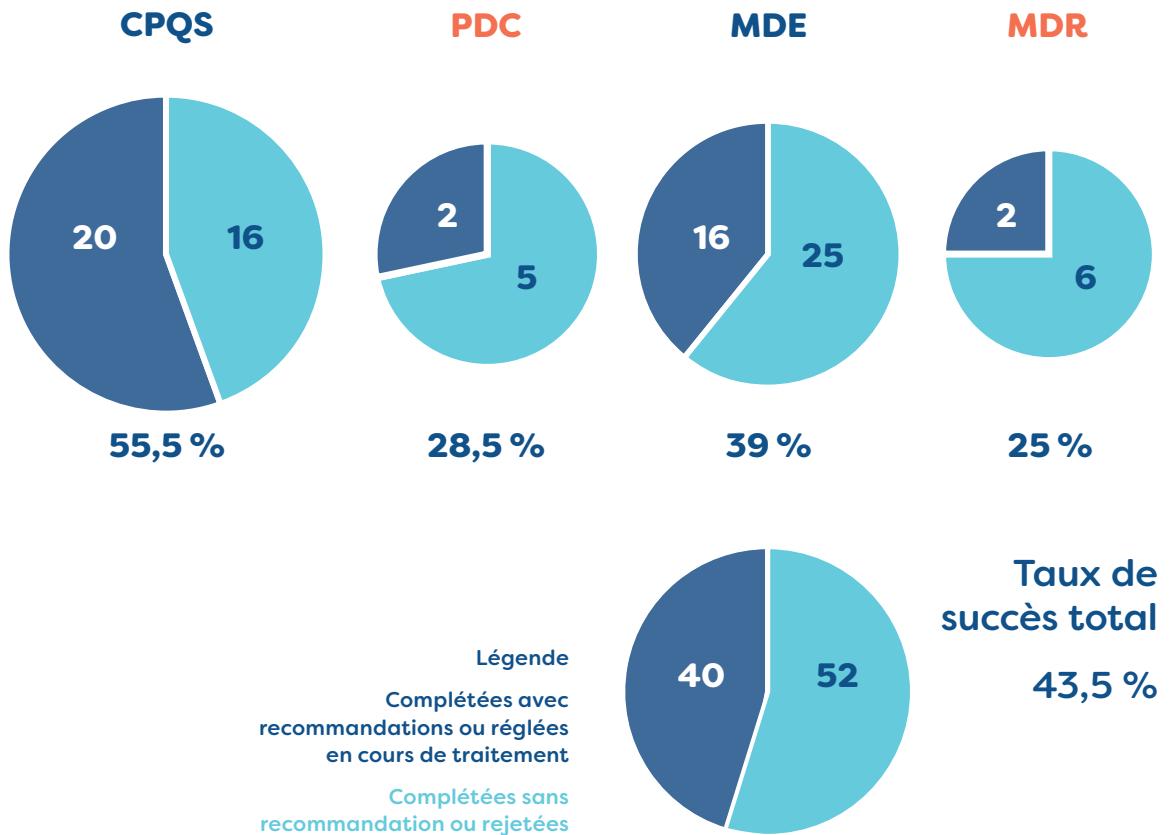


Résultat des démarches de plaintes

En lien avec les 92 plaintes pour lesquelles nous avons eu des conclusions en cours d'année, 46,5 % ont mené à des recommandations, témoignant en partie du bien-fondé de la plainte.

Nous pouvons donc faire le constat que le taux de succès (avec recommandation) est plus élevé au premier palier (CPQS et MDE) qu'au second (PDC et MDR).

Fig. 9 Taux des plaintes complétées avec ou sans recommandation



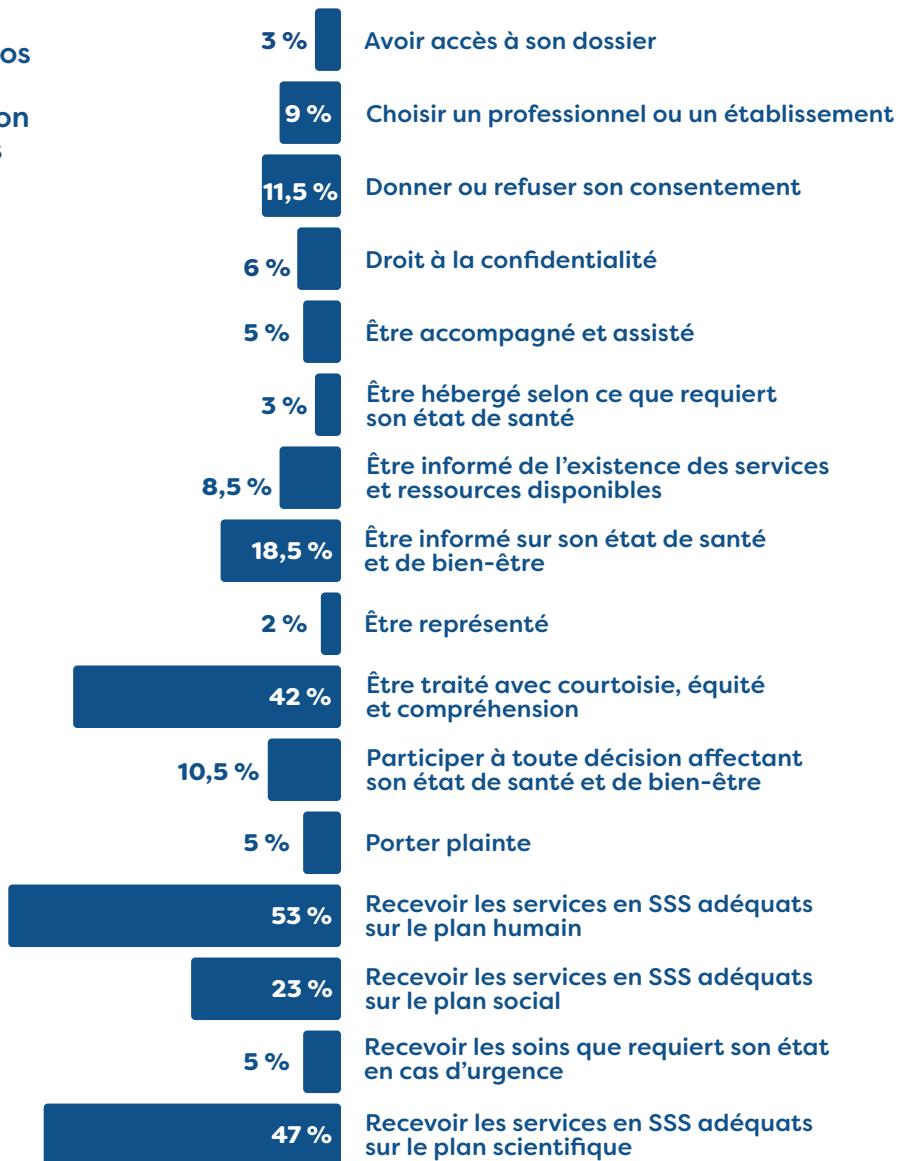
◀ Fig. 8 Nombre de plaintes acheminées aux différentes instances et paliers

Les droits

Les événements ayant mené à l'ouverture d'un dossier de plainte peuvent enfreindre un ou plusieurs des droits des usagers présents dans la LSSSS. Les 104 plaintes sur lesquelles le CAAP s'est penché cette année comprenaient 261 problématiques liées à ces droits, soit une moyenne de 2,5 droits par plainte.

Selon la compilation des droits atteints dans les plaintes, le droit de recevoir des services adéquats au point de vue humain est présent dans 53 % des cas, suivi du droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension qui figure alors dans 42 % des cas.

Fig. 10 Droits évoqués dans nos 104 plaintes et taux d'apparition de chacun dans l'ensemble



Total 2017-18 : 146

Total 2016-17 : 143

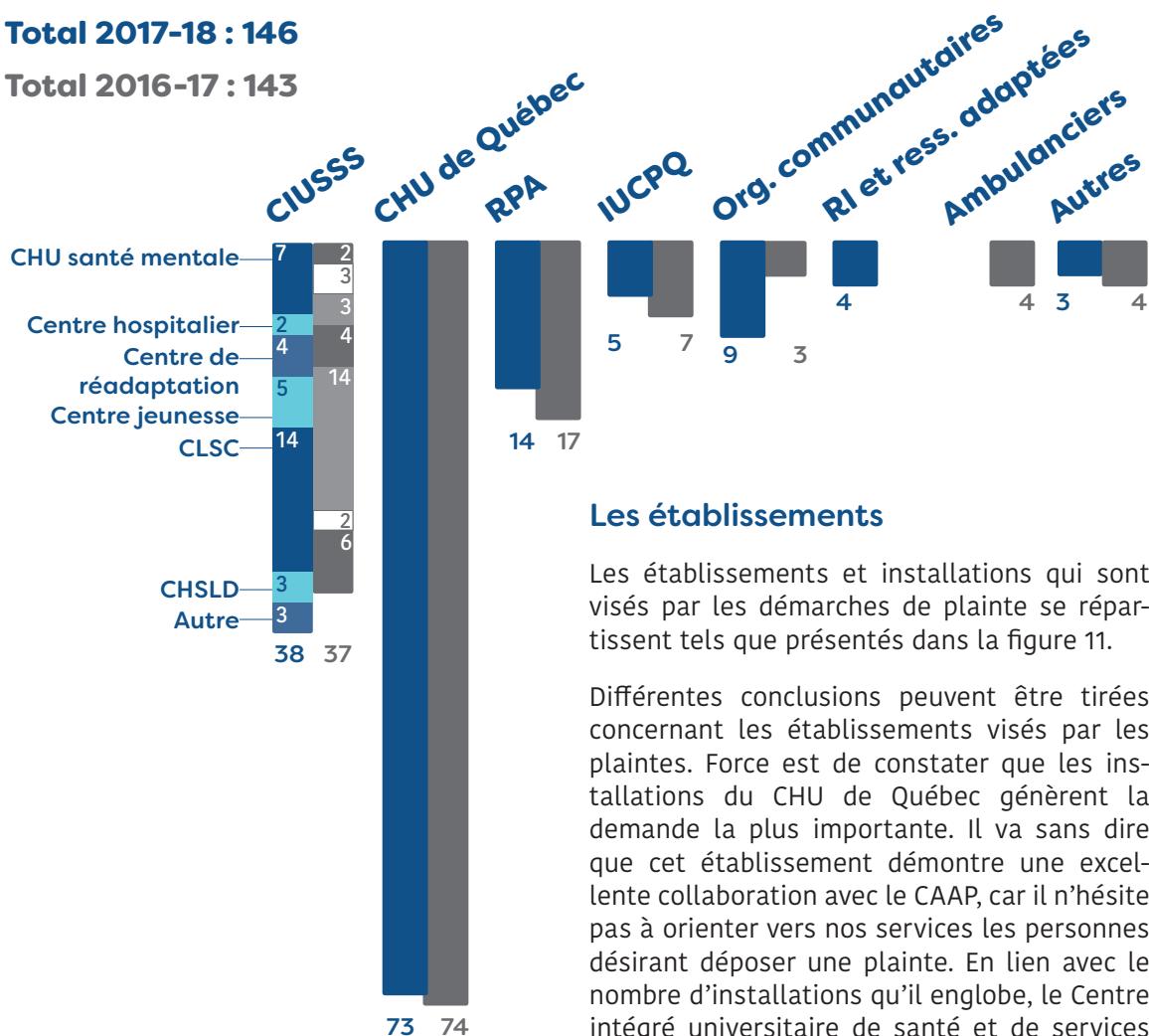


Fig. 11 Plaintes par établissement

Les établissements

Les établissements et installations qui sont visés par les démarches de plainte se répartissent tels que présentés dans la figure 11.

Différentes conclusions peuvent être tirées concernant les établissements visés par les plaintes. Force est de constater que les installations du CHU de Québec génèrent la demande la plus importante. Il va sans dire que cet établissement démontre une excellente collaboration avec le CAAP, car il n'hésite pas à orienter vers nos services les personnes désirant déposer une plainte. En lien avec le nombre d'installations qu'il englobe, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) se retrouve sans surprise en deuxième position.

Ce qui différencie le signalement de la plainte

Vous vous trouvez face à une situation qui ne vous touche pas, mais vous jugez qu'elle est suffisamment préoccupante pour porter plainte? Le commissariat recevra votre témoignage à titre de signalement. Il fera enquête sur les faits que vous lui rapportez et veillera à corriger la situation s'il y a lieu. Cependant, pour des raisons de confidentialité, il n'est pas tenu de vous partager ses conclusions. Le CAAP peut vous éclairer sur les options qui s'offrent à vous en matière de signalement.

Cette année, parmi nos dossiers de plaintes, 8 services ont été traités par le commissariat comme étant un signalement.

Les services de soutien-conseil

« Suite à un changement de médecin de famille en lien avec un déménagement, j'éprouvais de la difficulté à faire transférer l'ensemble de mon dossier médical, et ce, malgré plusieurs demandes verbales et écrites répétées sur plusieurs mois auprès de la clinique médicale en question. Après avoir échangé avec la conseillère du CAAP, elle m'a informée des délais qui doivent obligatoirement être respectés par les médecins en lien avec le transfert d'un dossier. Après quelques échanges téléphoniques, une copie de mon dossier est finalement parvenue à mon nouveau médecin. »

– Ginette Delage, membre du conseil d'administration depuis 2014 et ancienne usagère

Ce que nous appelons le soutien-conseil se traduit par tout service d'aide dans le cadre de démarches complémentaires à un processus de plainte. Par exemple, lorsqu'un usager désire consulter son dossier médical, nous pouvons le guider dans une demande d'accès afin d'en obtenir une copie. Même si la personne ne dépose pas plainte, le processus pour lequel nous pouvons l'assister peut faciliter sa démarche pour un autre recours ou contribuer à ses recherches. C'est aussi dans cette catégorie que se retrouvent les demandes de rectification ou d'ajout d'informations à un dossier médical.

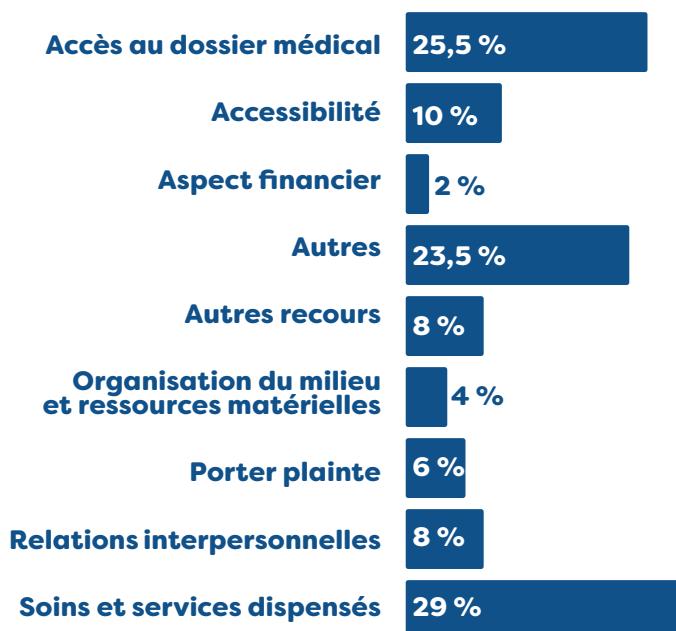


Fig. 12 Motifs des demandes et taux d'apparition pour chacun dans l'ensemble de nos soutiens-conseils

Les services d'informations

De par son expertise, le CAAP demeure une référence et une source non négligeable d'informations pour toute demande touchant de près ou de loin sa mission. Ces demandes ont augmenté d'un peu plus de 50 %, pour un total de 715 personnes (comparativement à 475 en 2016-2017). Cette avenue permet à la population d'en apprendre davantage sur le régime d'examen des plaintes et sur les recours possibles. Nous n'hésitons pas à référer les gens auprès d'autres organismes pour assurer un service personnalisé et optimal selon les besoins soulevés. C'est certainement par ce contact privilégié que les usagers se sentent enfin écoutés et pris en charge lorsqu'ils se retrouvent dans une situation qui les dépasse.

Fig. 13 Provenance des demandes d'informations	2017-2018		2016-2017		Pop. dans la région
	Tous les services d'info	Hors région exclu	Tous les services d'info	Hors région exclu	
Côte-de-Beaupré	1 %	3 %	1 %	1 %	4 %
La Jacques-Cartier	1,5 %	1,5 %	0 %	0,5 %	6 %
Portneuf	3,5 %	4 %	3 %	4 %	7 %
L'Ancienne-Lorette	1,5 %	1,5 %	81 %	91 %	2,5 %
Beauport	12,5 %	15 %			11 %
Charlesbourg	9,5 %	11,5 %			11 %
La Cité-Limoilou	20 %	25 %			15 %
Haute-St-Charles	5,5 %	7 %			12 %
Les Rivières	11,5 %	13,5 %			10 %
Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge	12 %	14 %			15 %
Saint-Augustin-de-Desmaures	0,5 %	1 %			2,5 %
Charlevoix	1,5 %	2 %			3 %
Île- d'Orléans	0,5 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Hors région	17,5 %	79 pers	11,5 %	62 pers	

«J’ai l’immense plaisir d’accueillir tous les usagers qui se présentent à nos bureaux pour rencontrer un conseiller ou pour recevoir de l’information sur nos services. Depuis quelque temps, mon rôle de “première répondante” a pris tout son sens. Effectivement, tous les appels et courriels qui ne sont pas en lien avec le régime d’examen des plaintes ou le RSSS ne sont pas dirigés systématiquement aux conseillers. Mon rôle est de les écouter – ou de les lire selon le moyen utilisé – pour mieux les diriger vers une ressource qui correspond à leurs besoins. Ce geste a énormément de sens pour moi en sachant que toute personne qui fait appel à nous ne repart pas sans avoir reçu de l’aide.»

– Cécile Gallant, adjointe administrative depuis 2005

Les chiffres de la figure 13 (page précédente) nous permettent de constater que le CAAP atteint, généralement de façon proportionnelle, la population de la plupart des secteurs. Il y aurait néanmoins un travail de diffusion à faire pour rejoindre davantage les gens des MRC de la Jacques-Cartier, de Portneuf et de Charlevoix. La diminution de la demande provenant de la grande région de Québec est positive étant donné que celle-ci était sur-représentée. Rappelons que nous recevons aussi plusieurs appels provenant d’autres régions du Québec.

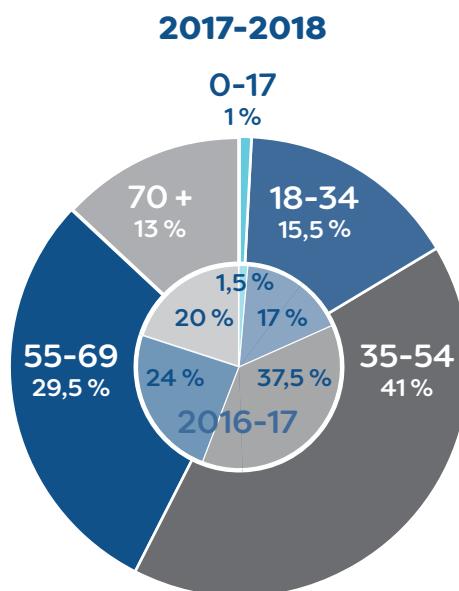


Fig. 14 Âge de la clientèle des services d’informations

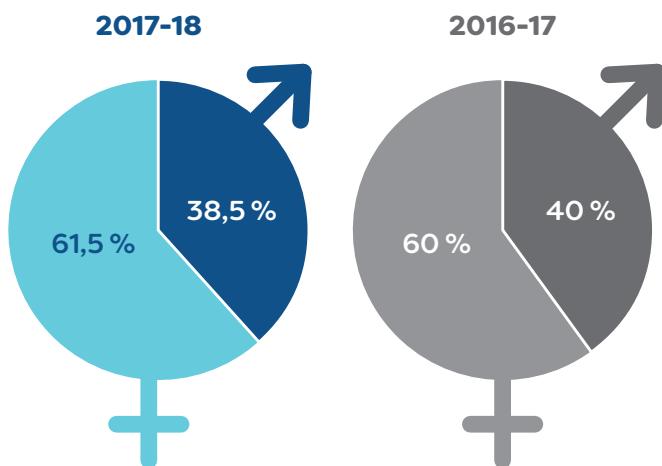
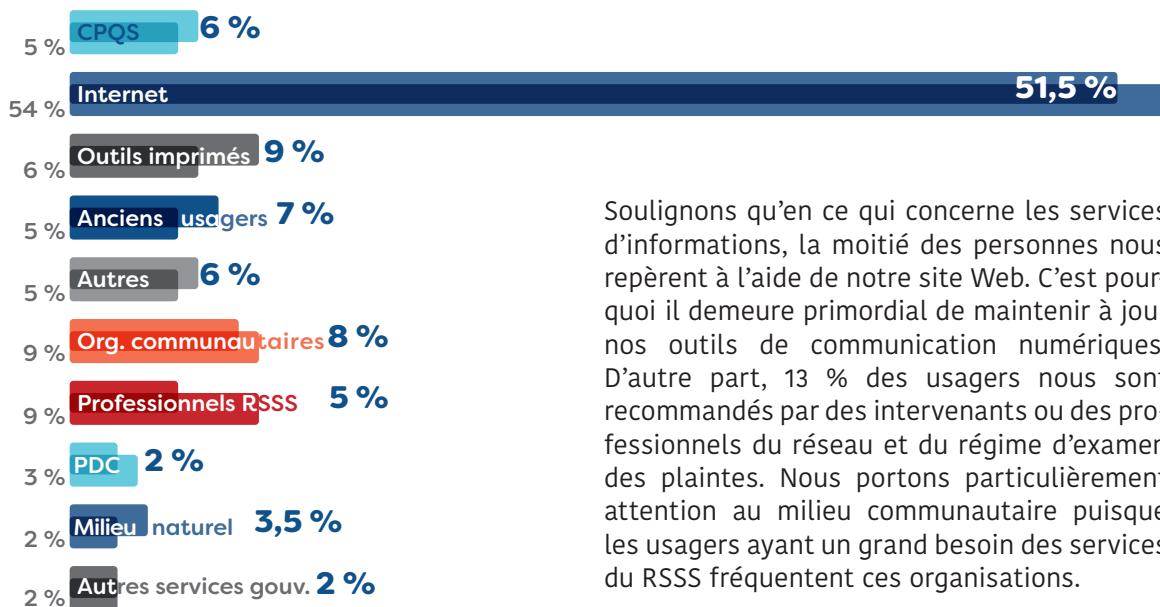


Fig. 15 Sexe de la clientèle des services d’informations

Fig. 16 Référencement de la clientèle des services d'informations



Soulignons qu'en ce qui concerne les services d'informations, la moitié des personnes nous repèrent à l'aide de notre site Web. C'est pourquoi il demeure primordial de maintenir à jour nos outils de communication numériques. D'autre part, 13 % des usagers nous sont recommandés par des intervenants ou des professionnels du réseau et du régime d'examen des plaintes. Nous portons particulièrement attention au milieu communautaire puisque les usagers ayant un grand besoin des services du RSSS fréquentent ces organisations.

Les séances d'informations

Les séances d'informations complètent notre offre pour quiconque désire faire bénéficier à un groupe des renseignements adaptés à sa réalité. Qu'elles soient présentées à des intervenants ou à des groupes d'usagers, ces séances permettent de sensibiliser les gens à nos services, au régime d'examen des plaintes, à la LSSSS et surtout, sur les droits des usagers. Elles sont animées par nos conseillers et permettent ainsi d'aborder ces importants enjeux avec dynamisme et précision.

Cette année, nos auditoires se sont diversifiés. On remarque tout d'abord une baisse de l'âge moyen des participants à ces rencontres et une réponse positive des groupes en santé mentale auprès desquels nous avons fait un travail de diffusion plus soutenu. Tel que souhaité, nous avons tenu des séances devant plus d'intervenants qu'auparavant et nous poursuivrons sur cette lancée. Ce service a permis d'atteindre de façon privilégiée une cinquantaine de personnes qui, à leur tour, pourront générer des références au sein des milieux dans lesquels elles évoluent.

Appréciation des services

Le CAAP est encore très fier de la satisfaction de sa clientèle.

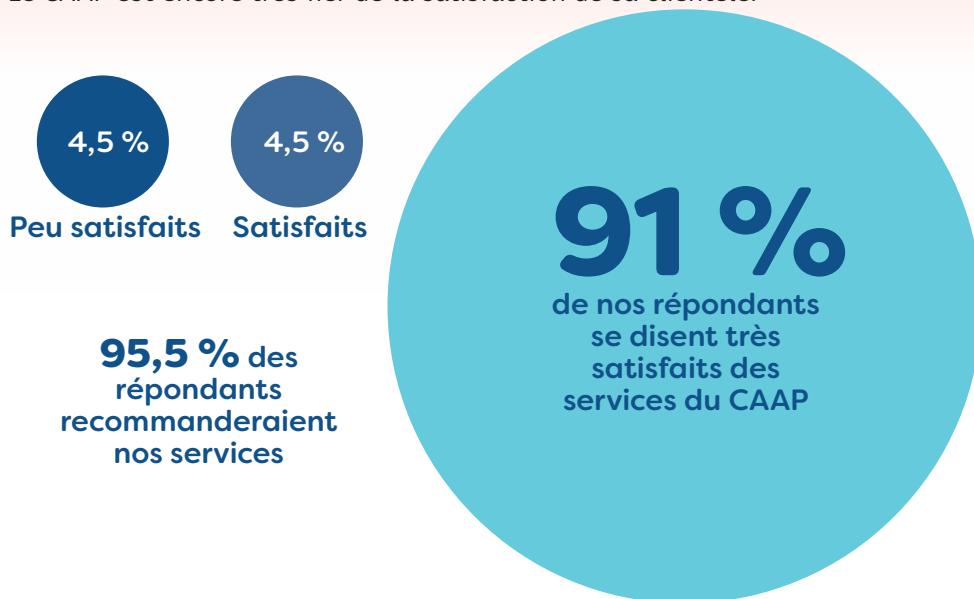


Fig. 17 Appréciation globale des services

Faits saillants

Le CAAP – Capitale-Nationale, la Fédération des CAAP et les CAAP de toutes les régions

À titre de responsable du comité de vigilance de la FCAAP, le directeur général du CAAP – Capitale-Nationale a grandement contribué à la réflexion sur la position qu'occupent les CAAP au sein du régime d'examen des plaintes dans la conjoncture actuelle. Le comité a tenu deux réunions cette année et à ce sujet, plusieurs rencontres de suivi ont été réalisées avec Mme Manon Fortin, directrice de la FCAAP.

De plus, M. Renaud-Lauzé a participé au comité ad hoc RPA de la FCAAP, dont le mandat a été de préparer une offre de services des CAAP à soumettre aux instances gouvernementales pertinentes. Ce projet, au nom de tous les CAAP, vise à offrir un service d'assistance et d'accompagnement plus complet aux personnes vivant dans les résidences privées pour aînés (RPA). C'est dans cette optique que M. Renaud-Lauzé a fait partie d'une délégation de la FCAAP au Secrétariat des aînés avec le sous-ministre adjoint. Il a également participé à neuf rencontres des directeurs généraux des CAAP membres de la FCAAP et, bien entendu, à l'AGA de cette dernière en juin 2017.

Enfin, depuis février dernier, Mme Stéphanie Lessard, trésorière du conseil d'administration du CAAP, assume cette même fonction à la FCAAP, contribuant ainsi à sa vie associative.

Un merci particulier à notre conseillère pour son accompagnement rigoureux, très professionnel, de qualité et d'une efficacité exceptionnelle. Tout au long du processus de plainte, elle a démontré un véritable intérêt envers notre cause. Sa compréhension, ses interventions, son suivi et son implication en temps ont été très appréciés et essentiels. Son support personnalisé toujours offert dans le respect des individus, nous a permis de réaliser l'ensemble des tâches reliées à notre situation et à faire des choix réfléchis selon nos aspirations personnelles. Sans l'existence de son aide et de votre organisme, nous ne sommes pas convaincues que nous aurions pu rendre à terme notre plainte. Encore merci pour votre service impeccable. Ce fut un plaisir de vous côtoyer pendant [notre démarche]. Bravo! à vous et à toute votre équipe.

- Deux représentantes d'usagère

Actions régionales

Le CAAP est membre de diverses instances de concertation régionale. Il rencontre de nombreux partenaires et participe à plusieurs activités dans la région. L'ensemble de ces activités constitue des moments privilégiés pour faire connaître notre organisme, mais aussi pour être capables d'agir plus efficacement et en complémentarité avec notre milieu. Notre objectif demeure de créer de véritables partenariats et de réaliser notre mission dans un environnement dynamique.

- Membre de la Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale (4 rencontres)
- Membre du Comité régional de concertation pour contrer la maltraitance envers les aînés (5 rencontres)
- Membre de la Table RH des OBNL de la Capitale-Nationale (3 rencontres)
- Rencontre du Comité des usagers de Portneuf en mai 2017
- Rencontre de Mme Dominique Charland, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS-CN en juillet 2017
- Rencontre d'équipe entre le CAAP et le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services CIUSSS-CN en septembre 2017
- Rencontre avec la Commissaire aux plaintes des CHSLD privés conventionnés en novembre 2017
- Rencontre du Comité des usagers du CRDI en janvier 2018
- Rencontre avec la direction du Centre de justice de proximité de la Capitale-Nationale en mars 2018
- Participation à la journée des partenaires contre la maltraitance en avril 2017
- Participation au Forum «Vieillir et vivre ensemble» en juin 2017

Actions de communication

Depuis plus d'un an maintenant, nous déployons un effort soutenu à assurer une présence tant dans l'espace public que celui du réseau. Nous avons réalisé un triptyque pour notre récente campagne imprimée. Celle-ci permet d'interpeller directement une vaste part de notre clientèle avec un message simple et un visuel percutant. Ainsi, nous avons procédé à la distribution massive, quoique ciblée, des affiches et des cartons issus de cette initiative, et ce, dans toute la région 03. Nous observons déjà une augmentation de la clientèle qui nous confie avoir découvert notre organisme par ces outils.

Notre communauté sur Facebook s'est stabilisée. Son augmentation demeure néanmoins constante. Nous avons noté une variation légèrement plus importante en octobre due au déploiement d'une série de publications publicitaires. Ayant commencé l'année avec 184 mentions «j'aime», nous avons terminé l'année financière avec 261 soit une augmentation de près de 42 %.

L'outil Adword de Google nous permet de nous tailler un référencement de choix et beaucoup de gens nous découvrent en effectuant une recherche simple sur le Web. En effet, nous avons souligné précédemment que le taux de personnes qui prennent contact avec le CAAP par le Web est très important. Il nous fallait donc adapter notre site Web aux nouveaux comportements des utilisateurs ainsi qu'à l'identité visuelle adoptée à la fin de l'année dernière. Encore une fois, ce fut l'occasion d'en faire profiter nos homologues régionaux et c'est pourquoi nous avons mis sur pied des comités de travail permettant de concevoir des sites Web au goût du jour.

Nous avons fait l'objet d'une apparition dans un reportage de TVA en mars 2018 et avons ainsi eu l'occasion d'observer une réaction positive du public par l'augmentation des appels et des visites sur notre site Web.

Finalement, le CAAP a maintenu ses bonnes habitudes de tenir un kiosque lors d'événements ciblés :

- La Clinique de gestion du stress présentée par les Associations de fibromyalgie de Québec et de Chaudière-Appalaches
- La 7e édition de la Marche contre la douleur de la Société de l'arthrite de Québec
- Un événement extérieur présenté par le CAPVISH dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées 2017 où nous avons eu l'occasion de présenter l'organisme à l'émission « Les Capés » sur les ondes de CKIA
- Le premier Salon régional des proches aidants d'aînés
- La Journée annuelle d'information sur les maladies cognitives de la Société Alzheimer de Québec

«La mission du CAAP est très louable, mais le CAAP est malheureusement encore peu connu. Cette année, le CAAP – Capitale-Nationale a voulu remédier à la situation. Ainsi, nous avons mis de l'avant une campagne publicitaire suite à l'actualisation de notre logo. Nous avons maintenant une présence accrue sur les médias sociaux et avons également procédé à la refonte du site Web, et ce, en collaboration avec une dizaine de CAAP. C'est en menant sur divers fronts des projets de communication à grande échelle que le CAAP-Capitale-Nationale peut avancer, tout en faisant bénéficier les autres CAAP du même coup!»

– Héloïse Desgagnés, administratrice depuis avril 2016

Vie associative, personnel et ressources du CAAP

Membres et AGA

C'est dans un nouveau lieu plus accessible que s'est tenue notre assemblée générale annuelle le 13 juin 2017. Dix-sept personnes y ont saisi l'occasion de réfléchir à de nouvelles façons de collaborer. Soulignons aussi l'intervention de monsieur Thomas Fréchette, intervenant à l'Armée du Salut de Québec qui nous a partagé son expérience de signalement avec le CAAP.

À cette occasion, une mise à jour des règlements généraux a été adoptée. C'est d'ailleurs en raison de la mise en place d'une procédure de renouvellement obligatoire que le nombre de membres individuels a diminué. Au 31 mars 2018, le CAAP comptait 86 membres individuels et 16 membres corporatifs.

Conseil d'administration

Le CA est composé de cinq membres résidents dans la région de la Capitale-Nationale. Cette année, il s'est réuni à douze reprises soit huit réunions régulières et sept réunions spéciales. La direction générale participe aux réunions.

- Rosaire Roy, président, cadre retraité de la fonction publique.
- Héloïse Desgagnés, vice-présidente, avocate
- Stéphanie Lessard, trésorière, CMA
- Ginette Delage, secrétaire, conseillère d'orientation retraitée
- Michelle DesRosiers, administratrice, travailleuse sociale et enseignante

Mme Lessard a remplacé M. Guillaume Gélinas-Rémillard au mois d'octobre 2017. M. Gélinas-Rémillard a siégé six ans sur notre CA et nous l'en remercions.

De plus, en collaboration avec la YWCA de Québec, notre CA accueille depuis janvier 2018, Mme Justine Després à titre d'administratrice stagiaire, sous le mentorat de Mme DesRosiers.

Les comités de travail du CA

Comité de travail sur la mise à jour des politiques : à la suite des travaux de ce comité, le CA a adopté une nouvelle politique sur la gestion financière en mars 2018.

Comité d'évaluation de la direction générale : ce comité permanent a la responsabilité de faire l'évaluation annuelle de la direction générale de l'organisme.

Comité de travail sur la planification stratégique : le premier plan stratégique du CAAP est en cours de finalisation et devrait être adopté en 2018.

Le personnel

- Ian Renaud-Lauzé, directeur général
- Cécile Gallant, adjointe administrative
- Madeleine Aubin, conseillère et responsable des communications
- Dominique Tremblay, conseillère
- Eric Duguay, conseiller jusqu'en octobre 2017
- Chantal Roberge, conseillère surnuméraire jusqu'en août 2017

Ressources matérielles et informationnelles

Nous tentons continuellement d'optimiser nos outils au CAAP. L'une des mesures les plus importantes a été la migration de notre base de données vers une nouvelle plateforme plus adaptée à nos besoins et qui facilitera notamment la gestion des dossiers et des statistiques relativement à notre offre de services. Le projet a été complété en respectant scrupuleusement les paramètres budgétaires fixés par le CA.

Prospective

Pour 2018-2019, nous désirons renforcer nos partenariats avec les commissariats aux plaintes qui œuvrent dans la région. De plus, nous voulons développer de nouvelles relations avec des organisations qui travaillent de près avec les usagers du RSSS plus vulnérables.

Une autre de nos priorités sera d'offrir davantage de séances d'informations à la population et aux organismes proches de celle-ci.

Ultimement, nous poursuivons notre mission visant à susciter un sentiment d'appartenance et de désir d'amélioration du réseau de la santé et des services sociaux. Ce faisant, nous voulons faire rayonner la notion de respect des droits des usagers et des services à la population.

Lexique

- CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
- PDC : Protecteur du citoyen
- MDE : Médecin examinateur
- MDR : Comité de révision
- LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux
- RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux
- MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

Bilan financier

	2017-2018	2016-2017
Revenus et autres produits	\$	\$
Revenus provenant du MSSS	264 929	263 087
Revenus publicitaires	9 789	9 133
Emploi-Québec	7 156	4 821
Remboursements de la FCAAP et des CAAP	7 516	-
Revenus d'intérêts	506	723
Total des revenus	289 896	277 764
Dépenses et autres charges	\$	\$
Salaires et charges sociales	225 082	206 659
Honoraires professionnels	12 969	2 365
Contractuels et ententes de services	2 635	2 360
Loyer	19 796	19 700
Entretien et réparation	4 319	2 693
Location et entretien d'équipements	92	68
Frais de bureau	3 302	3 492
Télécommunications	3 089	3 000
Assurances	1 213	1 179
Taxes et permis	771	587
Petits équipements	141	1 583
Réunions et assemblées	3 158	2 261
Frais de représentation	2 992	1 670
Publicité et promotion	16 190	13 071
Affiliations	2 252	3 159
Intérêts et charges bancaires	285	292
Amortissement	4 902	3 569
Dévaluation d'immobilisations	0	3 573
Total des dépenses	303 188	271 281
Surplus (Déficit)	(13 292)	6 483

CAAP – Capitale-Nationale
245, rue Soumande, bureau 295
Québec, Québec G1M 3H6

418 681-0088
1877 SOS CAAP (767-2227)



caap-capitalenationale.org
plaintes03@caap-capitalenationale.org

