

Ensemble pour vos droits

Rapport annuel 2019-2020



Table des matières

Lexique	3
Mot du Président et du DG.....	4-5
Mission + vision.....	6
Nos services en 2019-2020	6-8
Fig.1-Bilan global des services.....	8
Assistance et accompagnement.....	8-9
Fig.2-Nombre de services d'A&A pour les 5 dernières années.....	9
Fig.3-Services « CAAP sur le Bail »	9
Portrait des usagers du CAAP en A&A	10-12
Fig.4-Provenance des usagers des services d'A&A en %.....	10
Fig.5-Âge et sexe de la clientèle des services d'A&A en %	11
Fig.6-Sources de référencement des services d'A&A en %.....	11
Représentés et représentants	12
Les services d'aide aux plaintes	12-15
Fig.7-Répartition des services d'A&A entre les plaintes 1 ^{er} et 2 ^e pallier du REP	13
Les droits	13
Les établissements	13-14
Fig.8-Installations du RSSS visées par une démarche de plainte ou signalement	14
Ce qui différencie le signalement de la plainte	14
Les services de soutien-conseil	15
Fig.9-Soutien-conseil en lien avec le régime d'examen des plaintes	15
Les services d'information	16-18
Fig.10-Provenance des usagers des services d'information en %	16
Fig.11-Âge et sexe des usagers des services d'information en %.....	17
Fig.12-Référencement des services d'information en %.....	18
Actions régionales et nationales.....	18-20
Le CAAP acteur de son milieu et séances d'information	19-20
Vie associative et l'équipe	20-21
Membres et AGA.....	20
Conseil d'administration.....	20-21
L'équipe de travail.....	21
Satisfaction de la clientèle	22
Fig.13-Satisfaction et confiance de nos usagers envers le CAAP-CN.....	22
Prospective	22-23

Lexique

AACOCQ : Association pour l'Assurance collective des organismes communautaires du Québec

A&A : Assistance et accompagnement

CAAP : Centre d'assistance et d'accompagnement

CHU : Centre hospitalier universitaire

CIUSSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CPQS : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

FCAAP : Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

IUCPQ : Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux

MAMH : Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

MDE : Médecin examinateur

MDR : Comité de révision

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

PDC : Protecteur du citoyen

REP : Régime d'examen des plaintes

RPA : Résidence privée pour aînés

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux

TAL : Tribunal administratif du logement

Mot du Président et du DG

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 2019-2020. Plus qu'à l'habitude, ce fut une année chargée pour notre organisation.

« CAAP sur le Bail »

En effet, l'année 2019-2020 a commencé avec le début de notre nouveau mandat, soit de soutenir les personnes vivant dans les résidences privées pour aînés (RPA) dans leurs démarches concernant leur bail : recherche d'ententes entre les parties, renouvellement ou résiliation de leur bail. Une entente pour un projet pilote de trois ans a été signée avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) en mars 2019. Le 8 octobre 2019, les CAAP lançaient le service officiellement partout au Québec. Nous travaillons dans la perspective de pérenniser ce projet, puisqu'après 6 mois d'opération du service nous savons déjà que le besoin des résidents est là !

Notre nouveau service entre en symbiose avec notre mandat provenant de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) : nous soutenons déjà ces aînés relativement à leurs insatisfactions concernant le respect par leur résidence du règlement de certification des RPA du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Dans le dernier trimestre de 2018-2019, nous avons consolidé notre équipe afin de nous préparer au nouveau mandat, mais aussi pour stabiliser notre organisation. Notre équipe de conseillers est passée de deux à quatre en 18-19 et une cinquième personne s'est ajoutée en janvier 2020. La saine gestion de l'organisme et nos réserves de liquidités nous ont permis d'avancer rapidement de ce côté.

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 améliorer notre visibilité dans la communauté. Notre nouveau mandat nous a donné une bonne occasion d'avoir des contacts soutenus avec les partenaires de la région tant communautaires qu'institutionnels ; le tout, au bénéfice de la notoriété de notre organisation pour l'ensemble de sa mission.

Action régionale et nationale

Nous avons travaillé très fort avec les autres CAAP et notre fédération afin que les CAAP puissent déployer « CAAP sur le Bail » partout sur le territoire du Québec, notamment par notre implication dans le lancement de l'événement le 8 octobre 2019 et par notre participation au comité de vigilance de la fédération.

Nous avons poursuivi notre engagement dans la mobilisation régionale « Ensemble pour agir sur les préjugés » notamment au niveau des ressources humaines et du comité de coordination. Cette coalition cherche à s'assurer du respect des droits à l'égalité et à la dignité des personnes vivant une situation de pauvreté. Plus particulièrement, la mobilisation travaille à ce que celles-

ci puissent recevoir des services publics de qualité exempts de préjugés. En outre, nous continuons à jouer un rôle dans la lutte à la maltraitance en participant notamment à la Table de concertation régionale sur la maltraitance et à la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale.

L'année 2019-20 s'est terminée par la déclaration de l'urgence sanitaire le 13 mars 2020. Cet aspect de cette fin d'année exceptionnelle sera abordé particulièrement dans notre prochain rapport annuel en 2020-2021. Nous pouvons cependant être fiers d'avoir pu, tout en basculant en télétravail, continuer à fournir l'ensemble de nos services à la population sans aucune interruption, jusqu'à la rédaction de ce rapport en mars 2021. L'accent a été mis sur le maintien des services et leur adaptation, la stabilité de l'organisation, la saine gestion, tout en choisissant de mettre de côté certaines tâches administratives ou à faible bénéfice pour l'organisation dans ce contexte.... La suite de l'histoire en 2021 !

Bien entendu, nous voulons remercier les membres du conseil d'administration et de l'équipe de travail pour leur engagement et leur travail exceptionnel au CAAP.

Nous sommes fiers de vous présenter le 26e rapport annuel du CAAP.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'RR' with a horizontal line extending to the right.

Rosaire Roy, président

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'IL' with a large loop on the right side.

Ian Renaud-Lauzé, directeur général

Mission + vision

Se faire entendre lors d'une insatisfaction, c'est non seulement un droit, mais un geste qui bénéficie au bien commun puisque cela contribue à l'amélioration continue des services et au respect des droits de l'ensemble des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). C'est ce à quoi le CAAP prend part en réalisant sa mission. Cette mission sera appelée à évoluer dans les prochaines années pour mieux représenter l'expertise et la complexité des services offerts par le CAAP.

Mission

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

Vision

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

Mandats

Notre mission se réalise dans deux mandats distincts, mais interconnectés.

Depuis 2004, le CAAP est mandaté en vertu de la LSSSS par le MSSS pour informer, assister et accompagner les usagers du RSSS qui désirent connaître leurs droits ou souhaitent porter plainte auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et auprès du Protecteur du citoyen (PDC) dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP).

Depuis avril 2019, le CAAP est mandaté par le MAMH pour informer et assister les locataires des RPA à propos de leur bail ainsi que de leurs droits et obligations que nous appelons « CAAP sur le Bail ».

Nos services en 2019-2020

Nos services sont offerts dans l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale. Ils s'adressent tout autant à ses résidents qu'aux personnes de l'extérieur qui auraient reçu des services sur notre territoire. Il y a un CAAP dans toutes les régions du Québec.

Cette année le portait global des services que l'on offre à la population évolue puisque nous y ajoutons les services dispensés dans le cadre du service « CAAP sur le Bail ».

Les démarches de plainte sont au cœur de nos services. Elles constituent l'essentiel de notre travail, notre raison d'être. Les demandes d'accès au dossier médical ou les signalements font

aussi partie des éléments pour lesquels les usagers peuvent faire appel à notre aide. Chacun de ces services peut représenter plusieurs heures d'assistance et d'accompagnement.

C'est aussi le cas avec « CAAP sur le Bail ». Dans le cadre de ce nouveau mandat, nous avons ouvert cette année 42 services, notamment pour aider les aînés dans leur démarche pour trouver une entente avec leur résidence ou les assister dans une démarche au TAL (tribunal administratif du logement). Cela a d'ailleurs eu un impact direct sur le nombre de plaintes au CIUSSS de la Capitale-Nationale en vertu de la certification des RPA, qui sont passées de 8 à 18 (+ 125 %).

Nous agissons également à titre de ressource pour toute demande d'information relative au Régime d'examen des plaintes, aux baux pour les RPA et même bien au-delà. Notre expertise nous permet très souvent d'orienter les personnes dans leur démarche. L'information que nous diffusons, l'accompagnement que nous offrons contribuent à outiller les gens dans l'exercice de leurs droits et favorisent la réappropriation de leur pouvoir d'agir.

Usagers ayant recours aux services du CAAP

Cette année, 754 personnes ont fait appel aux services du CAAP, comparativement à 747 l'an dernier. Cette légère hausse (+7 usagers) est attribuable en grande partie à une augmentation considérable de notre clientèle en assistance et accompagnement (+42 usagers pour une augmentation de 24,5%) et une diminution du nombre de demandes d'information (-35, -6%).

Plus précisément, pour nos services d'assistance et d'accompagnement qui demandent que l'on consacre plus de temps à nos usagers, ce sont 213 personnes qui ont entrepris une démarche auprès de nos conseillers, par rapport à 171 personnes l'an dernier. Pour donner de la perspective, en 2015-16, on parlait de 81 personnes, une augmentation de plus de 250% sur 5 ans.

On peut ajouter à ce nombre les 72 personnes (60 en 2018-19, +20%) qui ont bénéficié de nos services par l'intermédiaire d'une ou d'un représentant, souvent un proche aidant ou un membre de la famille de l'utilisateur.

Les services rendus (figures 1 et 2)

Figure 1- Bilan global des services

		Services d'Assistance et accompagnement (A&A)					Services d'information	Total des services
		Plainte	Signalement	Certification RPA	Soutien-conseil	«CAAP sur le Bail»		
2019-2020	Ouverts en début d'exercice	54	-	2	10	1	67	
	Nouveaux	145	11	18	44	42	260	541
	Total	199	11	20	54	43	327	541
	Ouverts en fin d'année	59	5	11	9	13	97	
2018-2019	Ouverts en début d'exercice	48			5		53	
	Nouveaux	135	8	8	42	1	194	576
	Total	183	8		47	1	247	576

Nous offrons deux grandes catégories de services :

- 1- Les services d'assistance et d'accompagnement (A&A) qui impliquent l'ouverture d'un dossier à l'utilisateur et qui se déclinent ainsi :
 - a- Les « Plainte », « Signalement », « Soutien-Conseil », « Certification RPA », donnés en vertu de notre mandat provenant du MSSS.
 - b- Les services « CAAP sur le Bail », donnés en vertu de notre entente avec le MAMH.
- 2- Les services d'information qui sont anonymes.

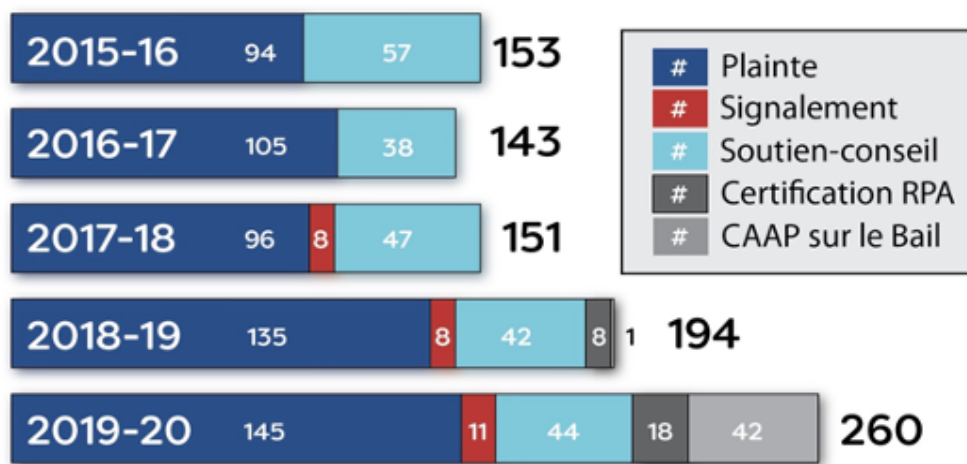
Assistance et accompagnement

Nos services d'assistance et d'accompagnement (A&A) sont en demande comme jamais depuis 2015.

Nous comptons donc 260 (218 REP et 42 « CAAP sur le Bail ») nouveaux services d'assistance et d'accompagnement donnés à la population cette année. Pour mettre ce nombre en perspective, entre 2015-16 et 2017-18, nous donnions environ 150 nouveaux services par année. L'an passé, ce

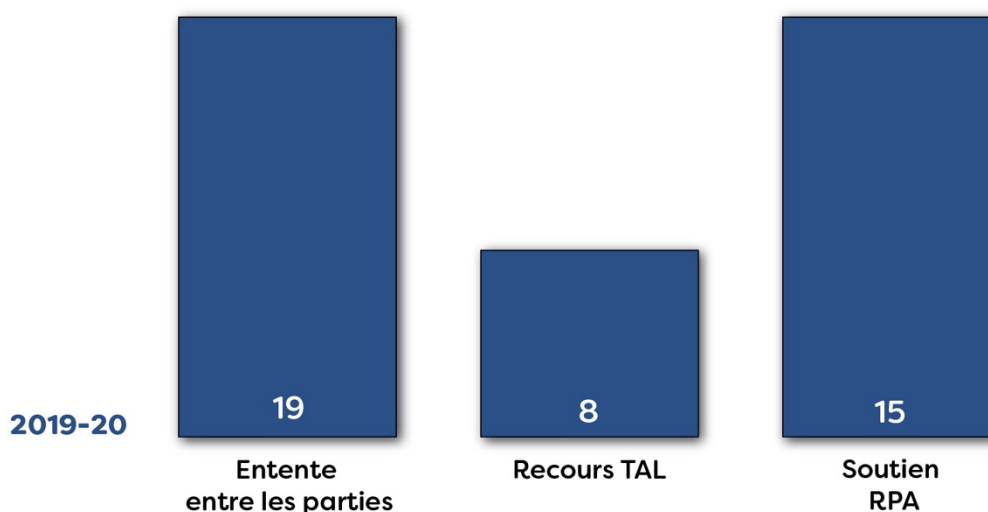
nombre était de 194 comparativement à 260 cette année ; une augmentation de 34%, pour l'ensemble de ces services, et de 193 à 218 (+13%) si on regarde uniquement les services offerts dans le cadre du REP.

Figure 2- Nombre de services d'A&A pour les 5 dernières années



À la figure 3, on détaille la nature des 42 nouveaux services de « CAAP sur le Bail » que nous avons rendus aux 33 personnes le requérant. Un service « Entente entre les parties » est l'accompagnement visant à trouver une entente à l'amiable avec une résidence, tandis que le service « Recours TAL » est une démarche d'assistance pour un recours au Tribunal administratif du logement (TAL), qu'il soit initié par un résident ou son représentant. Finalement, « Soutien RPA » c'est lorsque nous soutenons la personne dans l'ensemble des questions relatives à son bail de RPA, qu'elle ait d'autres démarches initiées ou non.

Figure 3- Services « CAAP sur le Bail »



Portrait des usagers du CAAP en A&A

Cette section dégage un portrait sommaire de notre clientèle des tous nos services A&A, qu'ils soient en lien avec le REP ou « CAAP sur le Bail ».

La clientèle du CAAP provient de l'ensemble du territoire de la région de la Capitale-Nationale (Figure 4). La population de la ville de Québec est fortement représentée parmi nos usagers (76,5% en 2018-19 comparativement à 71 % cette année). Il y a peu de variation importante au sein des arrondissements, sauf pour celui de Charlesbourg. L'augmentation est notable pour les demandes des usagers qui proviennent de la sous-région de Portneuf et l'extérieur de la région 03.

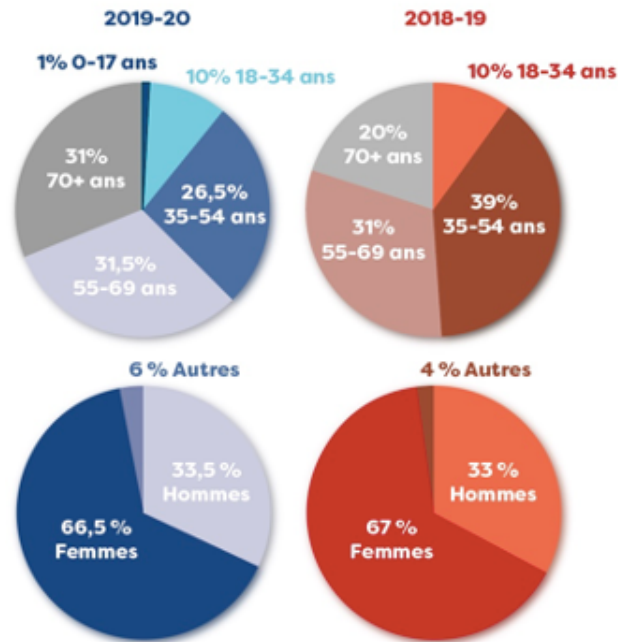
Figure 4- Provenance des usagers des services d'A&A en %

		2019-2020	2018-2019	% de la population de la région
Côte-de-Beaupré		3 %	6 %	4 %
La Jacques-Cartier		2 %	2,5 %	6 %
Portneuf		6 %	2,5 %	7 %
L'Ancienne-Lorette		2 %	2 %	2,5 %
Ville de Québec	Beauport	15 %	13 %	11 %
	Charlesbourg	6 %	10 %	11 %
	La Cité-Limoulu	19 %	20,5 %	15 %
	Haute-St-Charles	8 %	8,5 %	12 %
	Les Rivières	9 %	8,5 %	10 %
	Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge	14 %	16 %	15 %
Saint-Augustin-de-Desmaures		2 %	2,5 %	2,5 %
Charlevoix		2 %	2,5 %	4 %
Île- d'Orléans		0 %	0,5 %	1 %
Hors région		11 %	5 %	
			71 %	76,5 %

La tendance se maintient en ce qui a trait à la répartition de la clientèle selon l'âge (Figure 4 page 6). Toutefois, à cause du service « CAAP sur le Bail », on voit que la proportion de notre clientèle de plus de 70 ans a augmenté de manière conséquente.

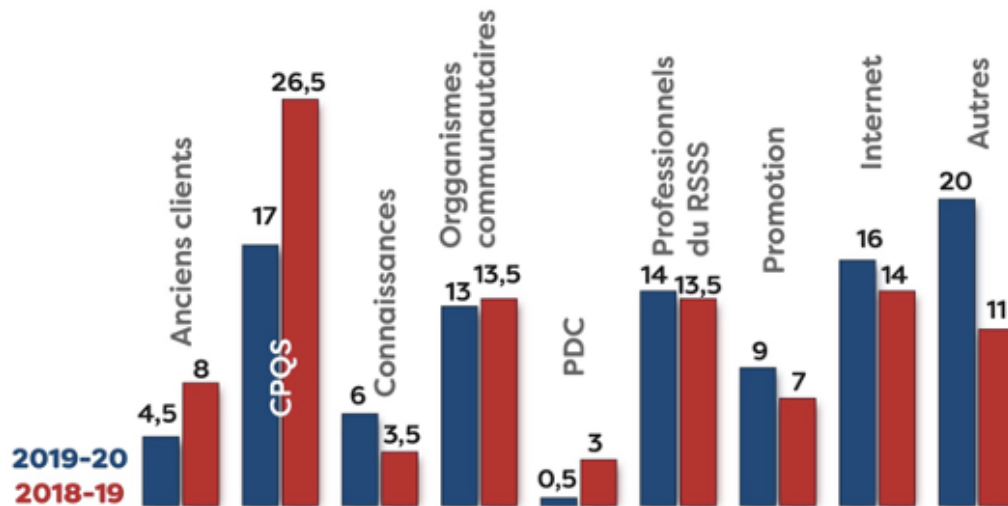
Année après année, force est de constater qu'une forte majorité des usagers du CAAP sont des femmes (Figure 5).

Figure 5- Âge et sexe des usagers des services d'A&A en %



Nos principales sources de référencement sont globalement semblables à celles de l'année précédente, mise à part une baisse de référencement provenant des CPQS. Les « Autres sources », quant à elles, sont souvent des personnes qui nous ont appelés pour la première fois à la suite de la mention du CAAP dans les médias (Figure 6).

Figure 6- Sources de référencement des usagers des services d'A&A en %



Il est à noter que l'an prochain nous différencierons les statistiques de la clientèle des services « CAAP sur le Bail » des services liés au REP.

Représentés et représentants

Les personnes qui sollicitent l'aide du CAAP le font la plupart du temps pour elles-mêmes, en tant qu'utilisateur. Elles le font aussi parfois pour un proche, par exemple, pour un enfant ou un parent âgé en perte d'autonomie.

Sur un total de 213 usagers, 146 personnes ont fait des démarches pour elles-mêmes (114 en 2018-19) et 72 ont été représentées par un proche dans leur démarche avec le CAAP (60 en 2018-19).

Comme l'an passé, ce sont les femmes qui prennent le rôle de représentantes les 2/3 du temps. Dans 70% des cas, c'est au nom d'une personne âgée de plus de 70 ans qu'un représentant fait la démarche (72% en 2018-2019).

Les services d'aide aux plaintes

Le CAAP apporte son soutien en aidant à préciser l'objet d'une plainte, en rédigeant des documents ou par l'accompagnement lors de rencontres avec les différents intervenants du REP. Nous couvrons l'ensemble des services publics du RSSS offerts par les établissements (CIUSSS, CHU de Québec et l'IUCPQ) ainsi que ceux offerts par des organismes qui sont liés contractuellement avec ces établissements. Cette année, nous distinguons non seulement les plaintes générales des plaintes médicales, mais aussi des plaintes relatives à la certification puisqu'un résident de RPA peut se plaindre au CIUSSS concernant le non-respect par leur résidence du règlement de certification du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

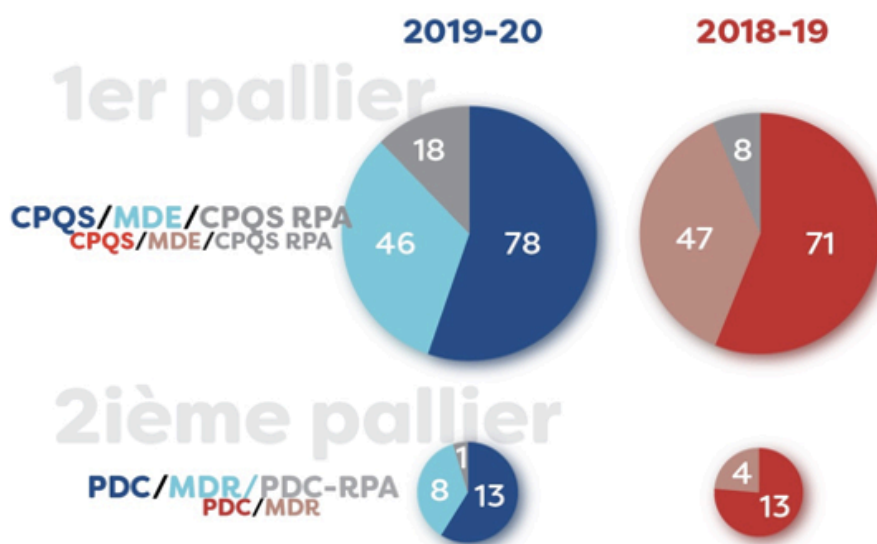
En 2019-2020, nos services d'assistance dans les démarches de plainte sont en nette augmentation.

Au sein du REP dans lequel les dossiers cheminent, nous avons enregistré 163 nouvelles démarches de plaintes (143 en 2018-19, +14%). L'augmentation globale est causée par une légère hausse du nombre de plaintes générales (CPQS +8), une nette augmentation des plaintes concernant la certification des RPA (RPA +10) et des démarches de plainte médicale amenées au comité de révision (MDR +4). Pour le reste, c'est relativement stable. Il ne fait aucun doute que la majoration des plaintes relatives à la certification des RPA est liée à l'offre du service « CAAP sur le Bail ».

Une personne qui n'est pas satisfaite du traitement de sa plainte par un commissariat, incluant les plaintes concernant la certification des RPA, peut faire une demande de révision au niveau supérieur, soit le Protecteur du Citoyen (PDC). La personne qui est insatisfaite des conclusions d'une plainte au Médecin examinateur (MDE) d'un établissement peut faire quant à elle une

demande au Comité de révision (MDR) du même établissement. Au total cette année, 22 démarches ont été révisées au 2e pallier, soit 14 démarches qui se sont poursuivies jusqu'au bureau du PDC et 8 autres qui ont été acheminées au MDR.

Figure 7- Répartition des services d'A&A entre les plaintes 1er et 2e pallier du REP



Les droits

Les événements ayant mené à l'ouverture d'un dossier de plainte peuvent enfreindre un ou plusieurs droits des usagers prévus par la LSSSS. Nous sommes à réviser la gestion des données relatives aux droits des usagers dans les dossiers de notre clientèle. Sans avoir les données finales, année après année, nous savons que le droit de recevoir des services adéquats au point de vue humain et le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension sont les droits pour lesquels les usagers de nos services déposent des plaintes dans plus de 60 % des cas.

Les établissements

Les établissements et installations qui sont visés par les démarches de plaintes se répartissent les demandes telles que présentées ci-dessous.

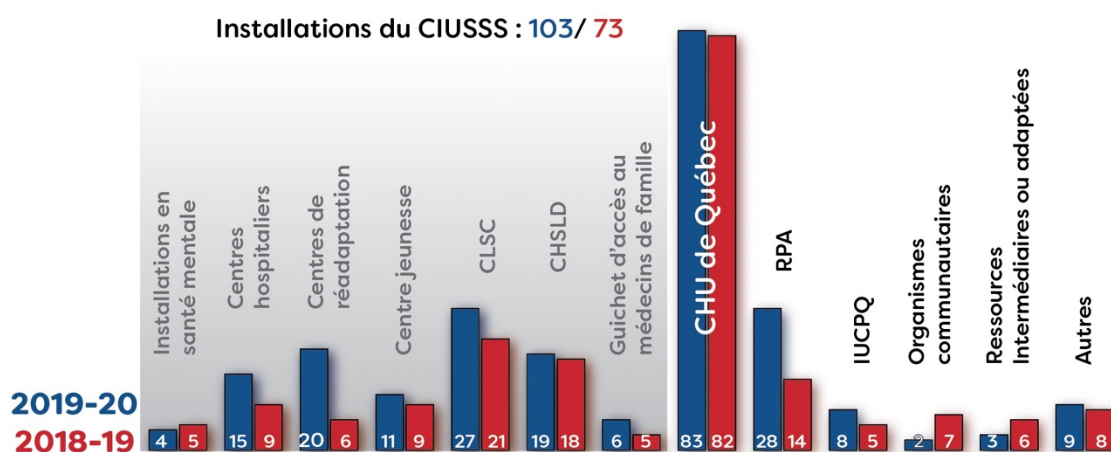
Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a généré 103 des services de plaintes (73 en 2018-19) sur lesquels nous avons travaillé cette année, suivi du CHU de Québec avec 83 (82 en 2018-19) et du troisième établissement de RSSS de la région, l'IUCPQ avec 8 cas (5 en 2018-19). Donc les trois

grands établissements de santé et de services sociaux de la région ont été concernés par 194 des 240 plaintes.

Les organismes autonomes des trois grands établissements de santé et de services sociaux de la région (par exemple, une RPA, un organisme communautaire) ont été la source de 42 autres démarches (35 en 2018-19) (Figure 8).

Force est de constater que les installations hospitalières (tant du CHU que du CIUSSS) génèrent en grande partie notre augmentation de demande de services cette année. De plus, nous avons connu une augmentation très significative des démarches concernant les centres de réadaptation du CIUSSS cette année ; elles sont passées de 6 à 20 démarches de plaintes. De plus, on remarque aussi une augmentation des plaintes en certification pour les RPA, qui sont passées de 14 à 28.

Figure 8- Installations du RSSS visées par une démarche de plainte ou un signalement



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 CPQS 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 services de plainte, 11 (7 en 2018-2019) ont été traités par le CPQS comme un signalement, dont 8 pour des situations de maltraitance en RPA.

Les services de soutien-conseil

Cette année, nous avons relativement le même nombre de soutien-conseils que l’an passé avec 44 services (42 en 2018-2019-Figure 9).

Ce que nous appelons le soutien-conseil se traduit par tout service d’aide dans le cadre d’une démarche complémentaire ou relative au régime d’examen des plaintes.

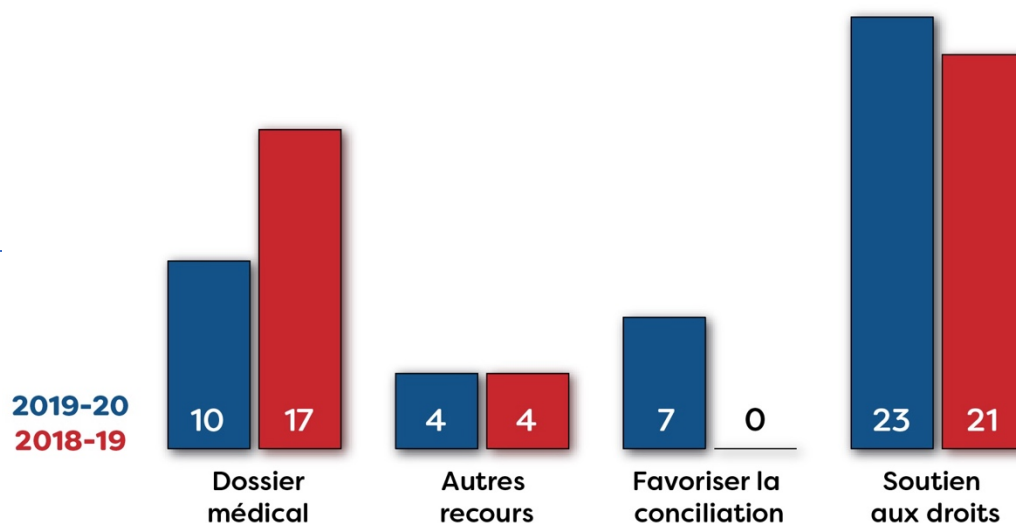
Par exemple, lorsqu’un usager désire consulter son dossier médical ou y faire apporter des modifications, nous pouvons l’accompagner dans ses démarches. Nous pouvons aussi faciliter sa démarche pour exercer un autre recours qui est complémentaire à une démarche de plainte dans le REP.

Le soutien-conseil inclut aussi les accompagnements pour les démarches visant à favoriser la conciliation d’un usager qui cherche des solutions rapides à son insatisfaction. Nous l’aidons à créer (ou recréer) un lien avec un acteur clé du réseau pour que ses droits soient respectés et qu’il soit satisfait.

Même si la personne ne dépose pas de plainte, nous pouvons la soutenir dans l’évaluation du respect de ses droits dans le RSSS et dans l’évaluation de ses options (soutien aux droits).

Les motifs des usagers qui ont recours à nos services de soutien-conseils sont très variés, le respect de leurs droits dans le RSSS et l’accessibilité aux services sont ceux qui reviennent le plus souvent.

Figure 9- Soutien-conseil en lien avec le régime d’examen des plaintes



Les services d'information

Par son expertise, le CAAP demeure une source de référence non négligeable pour toute demande touchant de près ou de loin sa mission. C'est la raison pour laquelle nous répondons aux questions de la population par téléphone ou par courriel. Cela constitue notre service d'information. Cette avenue permet à la population d'en apprendre davantage sur le REP, sur leur bail en RPA et sur les autres recours possibles. Nous n'hésitons pas à diriger les gens vers d'autres organismes compétents pour assurer un service personnalisé et optimal selon les besoins évoqués. Ce contact privilégié permet aux usagers de se sentir écoutés et pris en charge lorsqu'ils se retrouvent dans une situation qui les dépasse.

Les demandes d'information ont diminué de 6% cette année, pour un total de 541 personnes (576 en 2018-2019). Cette diminution s'explique notamment par une baisse du référencement Internet, causée par la période de transition vers notre nouveau site Web et les changements dans le mode de référencement par Google. La situation semble s'être stabilisée et notre nouveau site commence à être mieux référencé sur Internet.

Figure 10- Provenance des usagers des services d'information en %

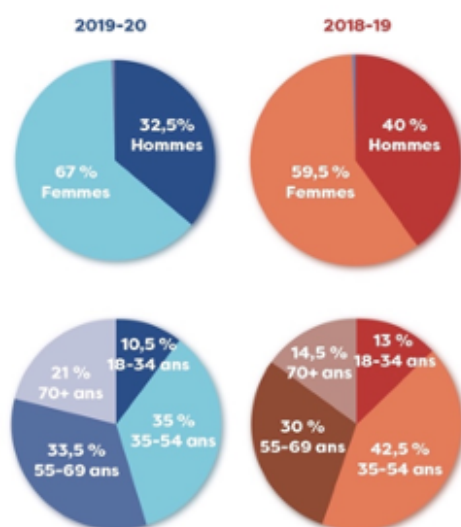
	2019-2020	2018-2019	% de la population de la région
Côte-de-Beaupré	3 %	2 %	4 %
La Jacques-Cartier	2 %	1 %	6 %
Portneuf	4 %	2 %	7 %
L'Ancienne-Lorette	1 %	1 %	2,5 %
Ville de Québec	Beauport	17 %	11 %
	Charlesbourg	7 %	8,5 %
	La Cité-Limoilou	28,5 %	29 %
	Haute-St-Charles	5 %	6,5 %
	Les Rivières	13 %	15,5 %
	Ste-Foy - Sillery - Cap-Rouge	15 %	17,5 %
Saint-Augustin-de-Desmaures	0,5 %	0,5 %	2,5 %
Charlevoix	3 %	3,5 %	4 %
Île- d'Orléans	0,5 %	0,5 %	1 %
Hors région/non disponible	140	221	

Les chiffres nous permettent de constater que le CAAP atteint, de façon généralement proportionnelle à la population, les citoyens de la plupart des secteurs de la région (Figure 10). Il y aurait néanmoins un travail de diffusion à faire pour rejoindre davantage les gens de la MRC

de la Jacques-Cartier et des arrondissements de la Haute-Saint-Charles et de Charlesbourg qui sont sous-représentés, soit d'environ -4%, -7% et -4% respectivement. La clientèle des arrondissements de La Cité-Limoilou (+13,5%) et de Beauport (+4%) est quant à elle surreprésentée.

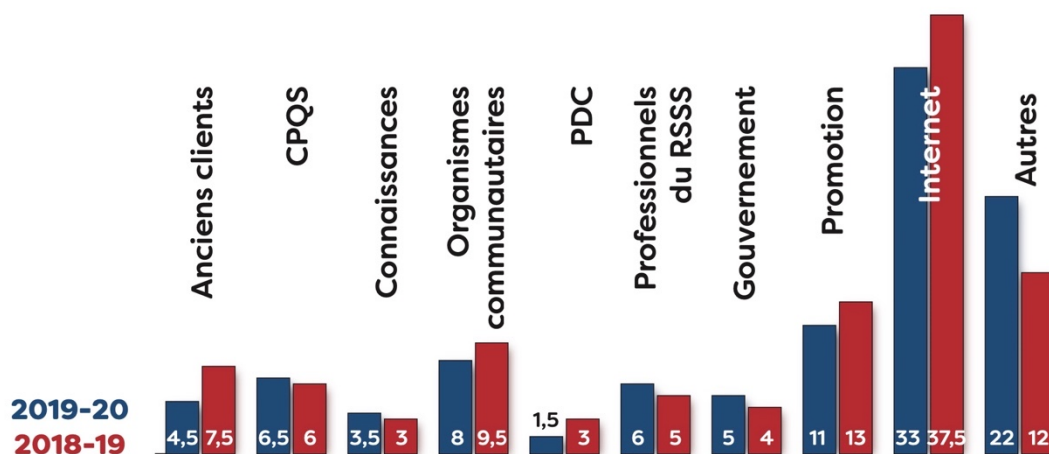
Encore une fois, ce sont les femmes et les personnes qui ont de 35 à 69 ans qui ont le plus tendance à solliciter nos services d'information (Figure 11).

Figure 11- Âge et sexe des usagers des services d'information en %



Pour ce qui est des sources de référence, plus de 44% de nos usagers de ces services nous ont connus grâce à nos outils d'information (le Web représente 75% de ces sources de référence). Les « autres » sources de référencement ont augmenté significativement cette année. Ceci est probablement causé par l'arrivée du service « CAAP sur le Bail » (Figure 12).

Figure 12- Référencement des services d'information en %



Actions régionales et nationales

À titre de responsable du comité de vigilance de la Fédération des CAAP (FCAAP), le directeur général de notre CAAP, Ian Renaud-Lauzé, 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.

C'est ce comité qui a été saisi pour les démarches relatives à l'octroi aux CAAP du Québec du service « CAAP sur le Bail » à la toute fin de mars 2019. Le comité a tenu une dizaine de réunions en lien principalement au déploiement du projet. De plus, plusieurs rencontres de suivi ont été réalisées avec Mme Manon Fortin, directrice de la FCAAP.

M. Renaud-Lauzé a aussi accompagné la FCAAP en commission parlementaire pour la présentation du mémoire de celle-ci : « LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES AU PROFIT DE L'USAGER » déposé dans le cadre du Projet de loi 52 (février 2020).

En outre, le CAAP a donné un gros coup de main pour les activités entourant le lancement national du service « CAAP sur le Bail » le 8 octobre 2019, pour soutenir activement la FCAAP. Nous avons notamment été responsables des communications publiques.

M. Renaud-Lauzé a également participé à dix rencontres des directeurs généraux des CAAP membres de la FCAAP, spécifiquement des petites réunions hebdomadaires à partir du début de l'urgence sanitaire.

M. Renaud-Lauzé siège d'ailleurs au CA de l'Association pour l'Assurance collective des organismes communautaires du Québec (AACOCQ) et a assisté à 4 réunions du conseil d'administration et à l'assemblée générale de l'association. L'AACOCQ, c'est de l'assurance collective par le communautaire et pour le communautaire.

Le CAAP acteur de son milieu et séances d'information

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 capable 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 (4 rencontres). Le CAAP a aussi rencontré une table locale de la Vieille-Capitale (novembre 2019) et l'Intertable des différents comités locaux (janvier 2020).
- ◆ Membre du Comité de coordination, d'évaluation et des ressources humaines de la mobilisation « Ensemble pour agir sur les préjugés » (8 rencontres).
- ◆ Participation à la journée des partenaires contre la maltraitance (avril 2019).
- ◆ Rencontre du comité d'utilisateur de Saint Brigid's Home (avril 2019).
- ◆ Rencontre avec l'équipe du Centre de justice de proximité de Québec (juin 2019) et ainsi que plusieurs rencontres avec Me Geneviève Trépanier, directrice générale de l'organisme.
- ◆ Rencontre d'équipe entre le CAAP et le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CIUSSS de la Capitale-Nationale (octobre 2019).
- ◆ Participation au lancement (novembre 2019) et à différentes activités entourant le nouveau service de gériatrie sociale offert par l'organisme « Service amical Basse-Ville » dans le cadre d'un projet piloté par la fondation de l'AGES.
- ◆ Rencontres avec du personnel de circonscription de députés de la région de la Capitale-Nationale (deux en novembre 2019).
- ◆ Présentation du service « CAAP sur le BAIL » à environ 150 résidents de la RPA Chartweel Giffard (décembre 2019).
- ◆ Rencontre avec Mme Marlène Chevanel, directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité du CIUSSS de la Capitale-Nationale (janvier 2020).
- ◆ Rencontre de M. Robin Bégin, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CHU de Québec-Université Laval (janvier 2020).
- ◆ Séance d'information pour l'équipe « Équipe SAPA du CLSC de la Jacques-Cartier du CIUSSS-Capitale-Nationale » (février 2020).

- ◆ Rencontre avec Mme Sophie Barsetti, directrice au soutien à l'autonomie des personnes âgées pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale (février 2020).
- ◆ Rencontre avec l'équipe du « Comité maison de chambres de Québec » (mars 2020).

Vie associative et équipe

Membres et AGA

Nous avons tenu notre assemblée générale annuelle le 18 juin 2019 : 20 personnes, membres et invités, y ont assisté, dont des représentants des commissariats du CIUSSS, du CHU et l'IUPCQ. Au-delà des points habituels présentés dans le cadre de ces réunions, nous avons pris le temps de présenter notre nouveau service « CAAP sur le Bail ».

Au 31 mars 2020, le CAAP comptait 76 membres individuels et 16 membres corporatifs.

Depuis l'AGA de juin 2017, le *membership* ne se renouvelle plus automatiquement puisqu'il nous apparaît important que les membres réitèrent leur lien avec notre organisation. Tous les 3 ans, il est dorénavant nécessaire de poser un geste concret pour rester membre du CAAP.

Conseil d'administration

Le CA est composé de cinq membres, résidant dans la région de la Capitale-Nationale. Cette année, il s'est réuni à 13 reprises, soit 8 réunions régulières et 5 réunions spéciales par courriel.

La direction générale participe d'office aux réunions.

Les membres du CA :

Rosaire Roy, président, cadre retraité de la fonction publique

Anne-Marie Savoie, vice-présidente, associée directrice relations médias

Stéphanie Lessard, trésorière, CPA-CMA

Guy Monette, secrétaire, cadre retraité de la fonction publique (membre depuis septembre 2019)

Justine Després, administratrice, fonctionnaire

Administratrice ayant quittée au cours de l'année :

Ginette Delage, vice-présidente et secrétaire, conseillère d'orientation retraitée (membre jusqu'en septembre 2019)

Mme Delage a siégé plus de 5 ans sur notre CA et nous l'en remercions.

Mme Delage et M. Roy ont pris la responsabilité de faire l'évaluation annuelle de la direction générale de l'organisme. Et individuellement, selon leurs champs d'expertise, les membres du CA se sont régulièrement consultés.

L'équipe de travail

Ian Renaud-Lauzé, directeur général

Cécile Gallant, adjointe administrative

Ernst Caze, coordonnateur à l'intervention et conseiller

Sébastien Harvey, conseiller

Christine Rousseau, conseillère depuis juin 2019

Isabelle Gauvin, conseillère et organisatrice communautaire depuis janvier 2020

Dominique Tremblay, conseillère en congé sans solde à partir d'avril 2019

Christine Simard, conseillère jusqu'en décembre 2019

Cette année, Christine Simard nous a quitté pour relever de nouveaux défis professionnels en décembre 2019. Nous la remercions de son engagement professionnel.

Mme Christine Rousseau s'est ajoutée à l'équipe en juin 2019 comme conseillère et Mme Isabelle Gauvin en janvier 2020 à titre de conseillère et organisatrice communautaire particulièrement pour le projet « CAAP sur le Bail ».

Toutes ces personnes partagent une grande expérience du milieu communautaire et un grand sens de la justice.

Satisfaction de la clientèle

Lorsque nous fermons le dossier d'un de nos usagers en A&A, nous lui transmettons un questionnaire d'évaluation. Cette année nous avons transmis 91 questionnaires et nous avons obtenu un taux de réponse de 24%, ce qui est assez bon pour ce genre d'exercice. Globalement nos usagers sont grandement satisfaits de nos services avec un taux de satisfaction globale de 86,5 % et 84% des répondants qui recommanderaient nos services !

Fig.13 Satisfaction et confiance de nos usagers envers le CAAP-Capitale-Nationale



Prospective

Pour 2020-2021, nous consoliderons les apprentissages de la première année d'implantation de notre nouveau service « CAAP sur le Bail ».

Nous continuerons à adopter une approche globale pour l'ensemble des services que l'on offre aux personnes âgées vivant dans les RPA, que ce soit pour les questions relatives au Bail, le respect des normes et critères ou lorsqu'il est question de maltraitance. Nous aimerions aussi développer et déployer des séances d'information pour rejoindre les publics cibles de ce nouveau service ; toutefois la crise sanitaire nous freinera dans cet élan.

L'année 2020-2021 sera marquée dans la mémoire collective ! Nous prouverons notre capacité à nous « réinventer » dans le respect des besoins de la clientèle du CAAP, mais aussi de ses employés et des membres de son CA.

Fondamentalement, nous poursuivrons notre mission en gardant en mémoire l'importance d'un régime public de santé et de services sociaux universel, accessible et de qualité.

Pour le CAAP, le Régime d'examen des plaintes vise à ce que les citoyens fassent respecter leurs droits, mais il contribue aussi à établir un dialogue essentiel entre les institutions et les usagers afin de favoriser l'amélioration continue des services. « CAAP sur le Bail » est un service complémentaire à cette vision, puisque que l'hébergement des aînés est un droit de la LSSES et que les RPA sont en complémentarité au service offert par le RSSS.

Tous ensemble, faisons rayonner les droits des usagers et le respect des résidents de RPA.