

Rapport annuel 2018-2019

S'exprimer!

Faire respecter ses droits



Table des matières

Mot du Président et du DG	3
Mission et vision	4
Nos services en 2018-2019	5
Assistance et accompagnement	6
Portrait de la clientèle en assistance et en accompagnement	7
Représentés et représentants	9
Les services d'aide aux plaintes	10
Les droits	11
Les établissements	12
Ce qui différencie le signalement de la plainte	12
Les services de soutien-conseil	13
Les services d'information	14
L'appréciation des services	16
Les séances d'information	17
Actions régionales et nationales	17
Le CAAP – Capitale-Nationale, la Fédération des CAAP et les CAAP de toutes les régions	17
Le CAAP acteur de son milieu	18
Actions de communication	19
Vie associative et l'équipe	20
Membres et AGA	20
Conseil d'administration	20
Équipe de travail	21
Prospective	21
Bilan financier	22

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 2018-2019. Comme à l'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 améliorer la 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 un incontournable du réseau de la santé et des services sociaux 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.

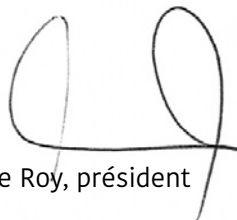
Plus spécifiquement cette année, nous avons travaillé très fort avec nos partenaires des autres CAAP du Québec et notre fédération afin que les CAAP puissent offrir un nouveau service à la population. En effet, au cours de l'année 2019-2020,

le CAAP aura l'honneur de soutenir les personnes vivant dans les résidences privées pour aînés (RPA) dans leurs démarches concernant leur bail : soutien aux démarches de conciliation, renouvellement, résiliation... . Une entente pour un projet pilote de trois ans a été signée au printemps avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH). Ce nouveau service complétera le soutien que l'on offre déjà aux résidents des RPA dans leurs démarches de plainte concernant le respect par les résidences des normes et critères du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) auxquels elles doivent se soumettre.

De plus, puisque notre nouveau service sera bientôt déployé, notre équipe de conseillers passe de deux à quatre.

Nous nous sommes également engagés dans la mobilisation régionale « Ensemble pour agir sur les préjugés » à partir de l'été 2018. 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.

Nous sommes fiers de vous présenter le 25^e rapport annuel du CAAP.



Rosaire Roy, président



Ian Renaud-Lauzé, directeur général

Mission + vision

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

Se faire entendre lors d'une insatisfaction, c'est non seulement un droit, mais un geste qui bénéficie au bien commun puisque cela participe 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 contribue en réalisant sa mission.

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.

Lecture des données

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

Nos services en 2018-2019

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 représente plusieurs heures d'assistance et d'accompagnement.

Par ailleurs, nous agissons également à titre de ressource pour toute demande d'information ou de conseil relatif au *Régime d'examen des plaintes* et même bien au-delà. Notre expertise nous per-

met très souvent d'orienter les personnes dans leur démarche. Par l'information que nous diffusons, nous contribuons à outiller les gens, à les rendre plus autonomes et à les accompagner dans l'exercice de leurs droits.

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.

Fig. 1 Bilan global des services

		Plaintes	Soutiens-conseils	Informations	Total des services
2018-2019	Ouverts en début d'exercice	48	5		
	Nouveaux	150	44	576	770
	Total	198	49	576	823
	Ouverts en fin d'année	68	11		79
2017-2018	Ouverts en début d'exercice	42	25		
	Nouveaux	104	47	715	866
	Total	146	72	715	933

En résumé

747 personnes ont fait appel aux services du CAAP cette année, comparativement à 848 l'an dernier. Cette baisse est attribuable à la diminution du nombre de demandes d'information, qui ne représentent pas l'essentiel de notre travail.

En ce qui concerne les plaintes et les demandes de soutien, nous avons assisté à une hausse appréciable. En effet, ce sont 171 personnes qui ont entrepris une démarche auprès de nos conseillers, par rapport à 133 personnes l'an dernier. Il s'agit donc d'une augmentation de 28,5%.

Quant aux demandes d'information, elles ont diminué de 19,5 %, pour un total de 576 personnes (715 en 2017-2018). Cette diminution s'explique notamment par une baisse du référencement Internet causée par la période de transition vers notre nouveau site Web (figure 1).

On peut ajouter à ce nombre les 60 personnes (37 en 2017-18, +62%) qui ont bénéficié de nos services par l'intermédiaire d'une ou d'un représentant.

Assistance et accompagnement

L'aide aux plaintes et les services de soutien-conseil se regroupent pour former l'ensemble de nos services d'assistance et d'accompagnement.

« J'ai beaucoup aimé votre service. Sans celui-ci, je n'aurais pas réussi à faire cette plainte convenablement. J'étais trop dans l'émotion de l'événement. »

- une usagère du CAAP

Nous avons travaillé sur 247 services d'assistance et d'accompagnement cette année (218 en 2017-18, +13,5%), une même personne pouvant bénéficier de plusieurs « services ». Au 1er avril 2018, 48 plaintes et 5 soutiens-conseils étaient déjà actifs. À ceux-là, nous devons ajouter 194 nouveaux services (151 en 2017-18, +), soit 150 plaintes (104 en 2017-18, +44%) et 44 soutien-conseil (47 en 2017-18, -6,5%). En fin d'exercice, 79 services étaient toujours actifs.

Depuis quelques années, nous constatons une augmentation significative du nombre de personnes qui utilisent nos services d'assistance et d'accompagnement. En effet, ce nombre est passé de 95 personnes en 2016-17 à 133 en 2017-18 et à 171 personnes en 2018-19.

Nous comptons donc 190 nouveaux services d'assistance et d'accompagnement donnés à la population cette année. Pour mettre ce nombre en perspective, en 2014-15, il y a eu 173 services, 153 en 2015-16, 143 en 2016-17 et 151 l'an passé. Avec 190 services en 2017-18, nous constatons une augmentation de près de 26% d'augmentation de ces services cette année (Figure 3).

Fig. 2 Nombre de services d'assistance et d'accompagnement de 2014-2015 à 2018-2019

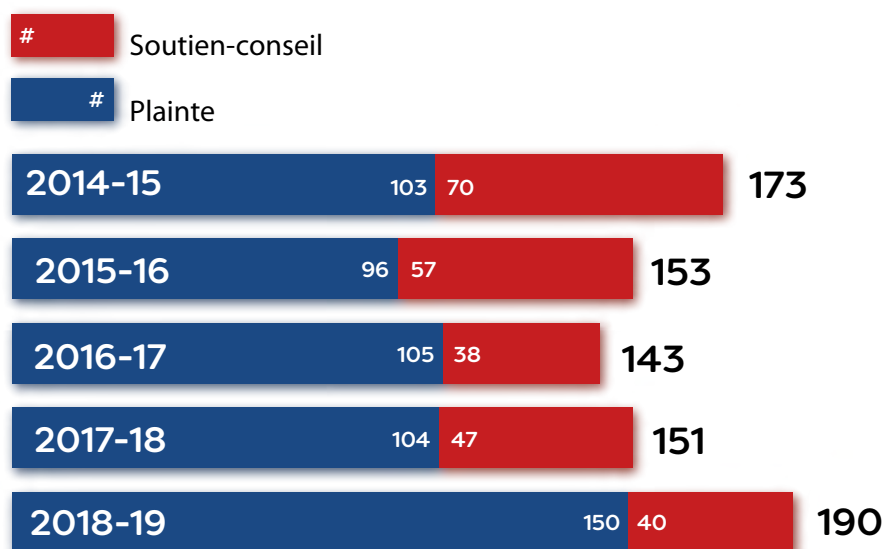


Fig. 3 Provenance des usagers des services d'assistance et d'accompagnement

		2018-2019	2017-2018	% de la population de la région
Côte-de-Beaupré		6 %	4 %	4 %
La Jacques-Cartier		2,5 %	3 %	6 %
Portneuf		2,5 %	2,5 %	7 %
L'Ancienne-Lorette		2 %	4 %	2,5 %
Ville de Québec	Beauport	13 %	13 %	11 %
	Charlesbourg	10 %	10 %	11 %
	La Cité-Limoilou	20,5 %	16 %	15 %
	Haute-St-Charles	8,5 %	8 %	12 %
	Les Rivières	8,5 %	8 %	10 %
	Ste-Foy – Sillery – Cap-Rouge	16 %	15 %	15 %
Saint-Augustin-de-Desmaures		2,5%	2,5 %	2,5 %
Charlevoix		2,5 %	0 %	4 %
Île- d'Orléans		0,5 %	0 %	1 %
Hors région		5 %	14 %	

Portrait des usagers du CAAP en assistance et en accompagnement

La clientèle du CAAP provient de l'ensemble du territoire de la région de la Capitale-Nationale (Figure 3). Étant donné l'importante représentativité de la population de la ville de Québec (76,5% en 2017-18 comparativement à 70% l'an dernier), on remarquera l'augmentation de nos usagers qui proviennent de l'arrondissement La Cité-Limoilou. La diminution des demandes est remarquable surtout pour les usagers qui proviennent de l'extérieur de notre région.

La tendance se maintient en ce qui a trait à la répartition de la clientèle selon l'âge (Figure 4 page 8). Toutefois, dans toutes les tranches d'âge,

on constate une augmentation du nombre d'usagers. Les 35-54 ans sont ceux qui font le plus appel à nos services, suivi des 55-69 ans.

Année après année, force est de constater qu'une forte majorité des usagers du CAAP sont des femmes (Figure 4 page 8).

Les commissariats aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) sont nos principales sources de référencement, suivi de l'Internet, des professionnels du RSSS et des organismes communautaires (Figure 5 page 8).

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

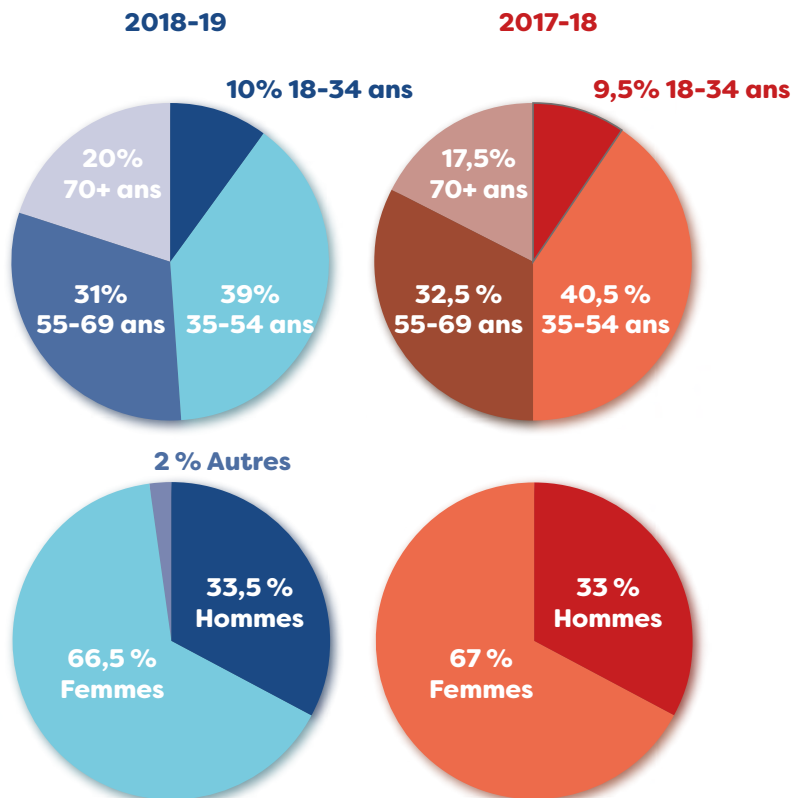
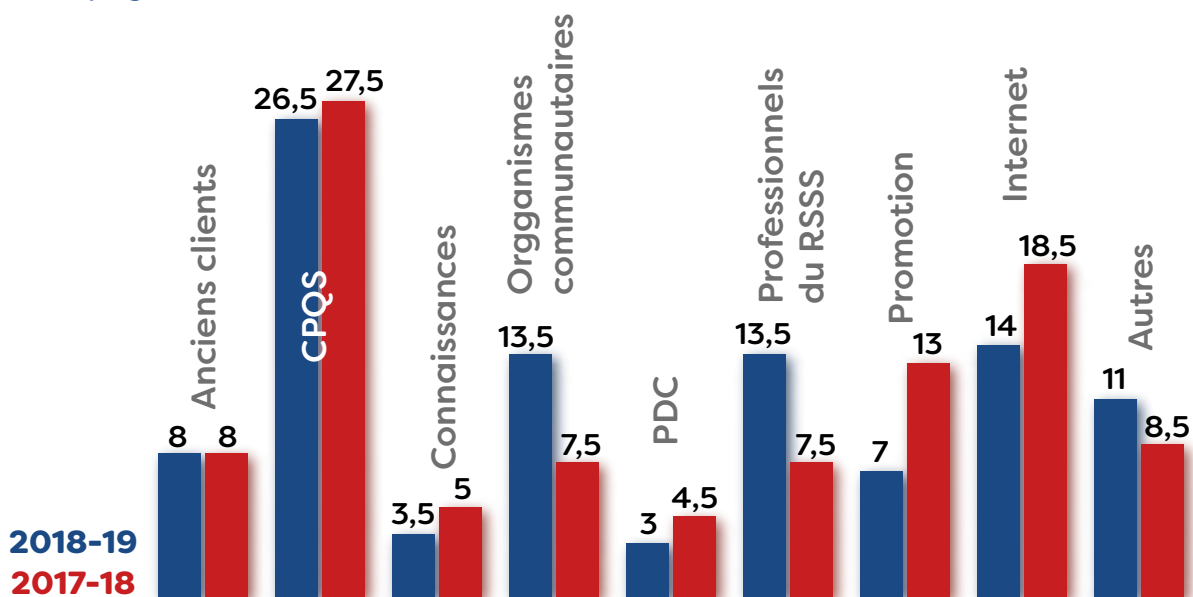


Fig. 5 Sources de référencement de la clientèle des services d'assistance et d'accompagnement



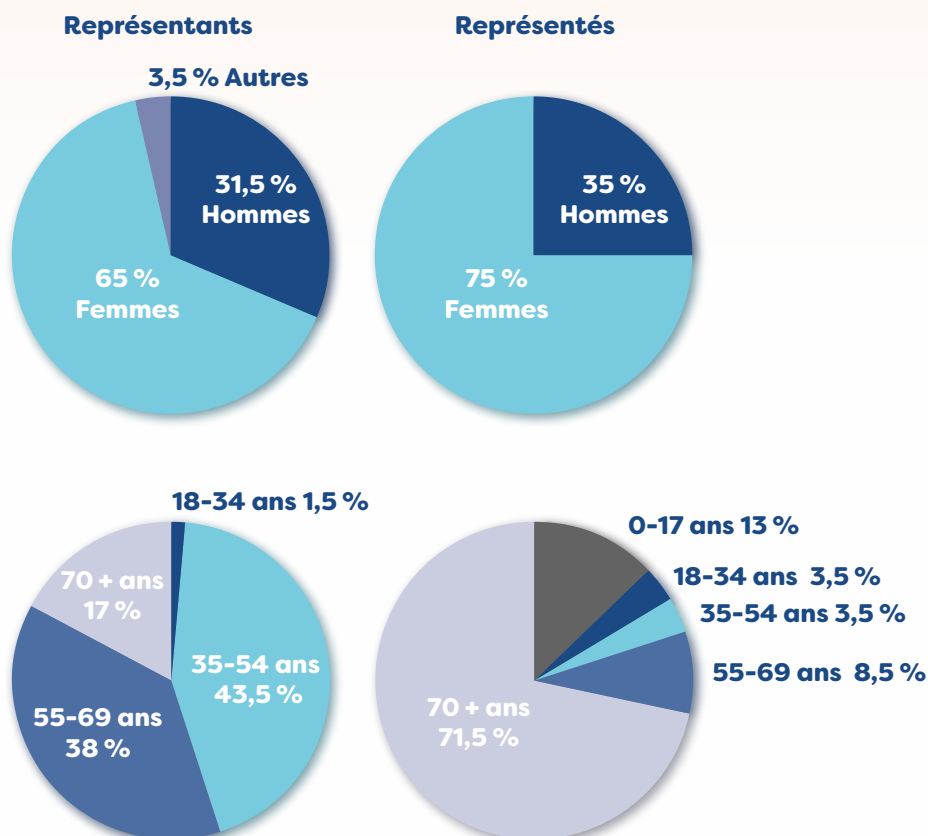
Représentés et représentants

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.

Les personnes qui font des démarches pour elles-mêmes avec l'aide du CAAP, constituent 66 % (76% en 2017-18) de notre clientèle. Cette année 60 usagers ont été représentés par un proche dans leur démarche avec le CAAP (37 en 2017-18), soit dans 26,5% des ouvertures de dossiers. C'est donc une augmentation importante de 62% de notre clientèle représentée cette année.

Dans 65 % des cas (87% en 17-18), ce sont les femmes qui prennent le rôle de représentantes. Toutefois, plus d'hommes ont fait des démarches pour un proche cette année (15 contre 11, l'an passé). Dans 72% des cas, c'est au nom d'une personne âgée de plus de 70 ans qu'un représentant agit (Figure 6).

Fig. 6 Âge et sexe des représentants et des représentés en 2018-2019



Les services d'aide aux plaintes

Le CAAP apporte son soutien tant en aidant à préciser 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 du RSSS offerts par les établissements (CIUSSS, CHU de Québec et l'IUCPQ), mais aussi, ceux offerts par des organismes qui sont liés contractuellement avec ces établissements. Cette année, nos services d'assistance dans les démarches de plainte sont en nette augmentation.

Au sein du *Régime d'examen des plaintes* dans lequel les dossiers cheminent, notons que sur les 150 nouvelles plaintes enregistrées (104 en 17-18, +30,5%), la majorité n'est pas médicale et est traitée par les équipes des CPQS (86) ou du Protecteur du citoyen (PDC) (13). Pour le reste (51), ce sont les plaintes de nature médicale traitées par les médecins examinateurs (MDE) ou – au 2^e palier – par leur comité de révision (MDR). On remarque une augmentation de 68% pour les plaintes non médicales et de 13% pour les plaintes médicales entre

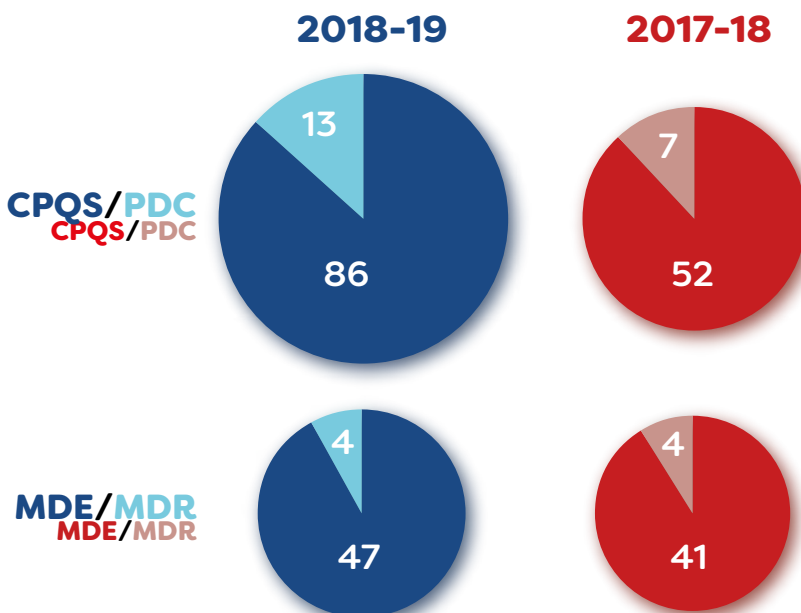
2017-18 et 2018-19.

Une personne qui n'est pas satisfaite du traitement de sa plainte par le CPQS peut faire une demande de révision au niveau supérieur, soit le PDC. La personne qui est insatisfaite des conclusions du MDE peut faire quant à elle une demande au MDR. C'est arrivé pour 17 démarches de plaintes cette année. On dénombre 13 démarches qui se sont poursuivies jusqu'au bureau du PDC et 4 autres ont été acheminées au MDR.

Fig. 7 Nombre de plaintes acheminées aux différentes instances et paliers

« Merci à mon conseiller pour tout le travail qu'il a fait dans le dossier de ma mère, cela m'a beaucoup aidé, le CAAP est indispensable. »

- une usagère du CAAP



Les droits

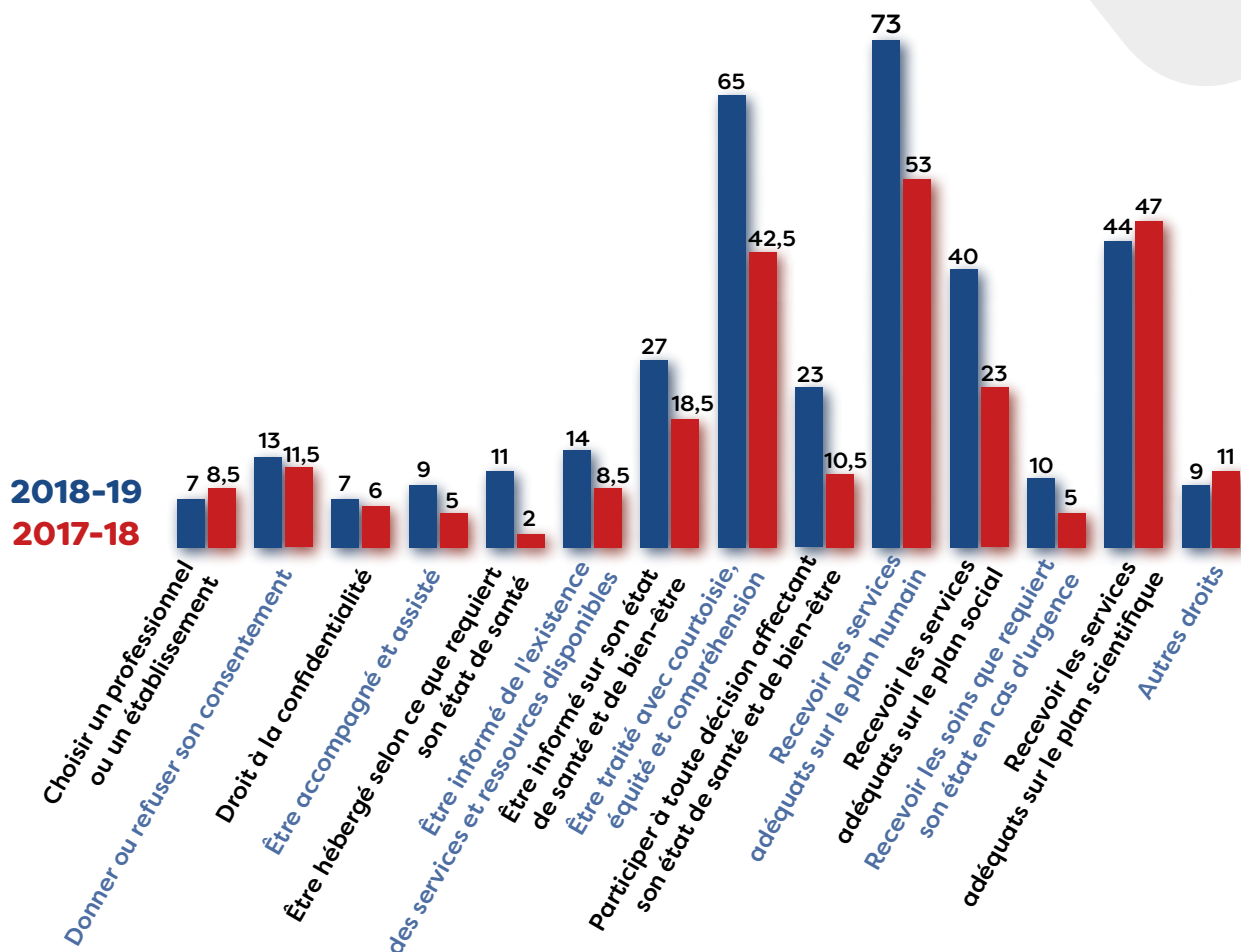
Les événements ayant mené à l'ouverture d'un dossier de plainte peuvent enfreindre un ou plusieurs droits des usagers prévus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Les 150 nouvelles plaintes pour lesquelles le CAAP a assisté des usagers cette année, évoquaient 528 problématiques liées à ces droits, soit une moyenne de plus de 3 droits par plainte (Figure 8).

Le droit de recevoir des services adéquats au point de vue humain est présent dans 73% des cas, suivi du droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension qui figure dans 65% des cas.

« Merci
d'exister »

- un usager
du CAAP

Fig. 8 - Nombre de fois en % qu'un droit est évoqué dans une plainte accompagnée par le CAAP



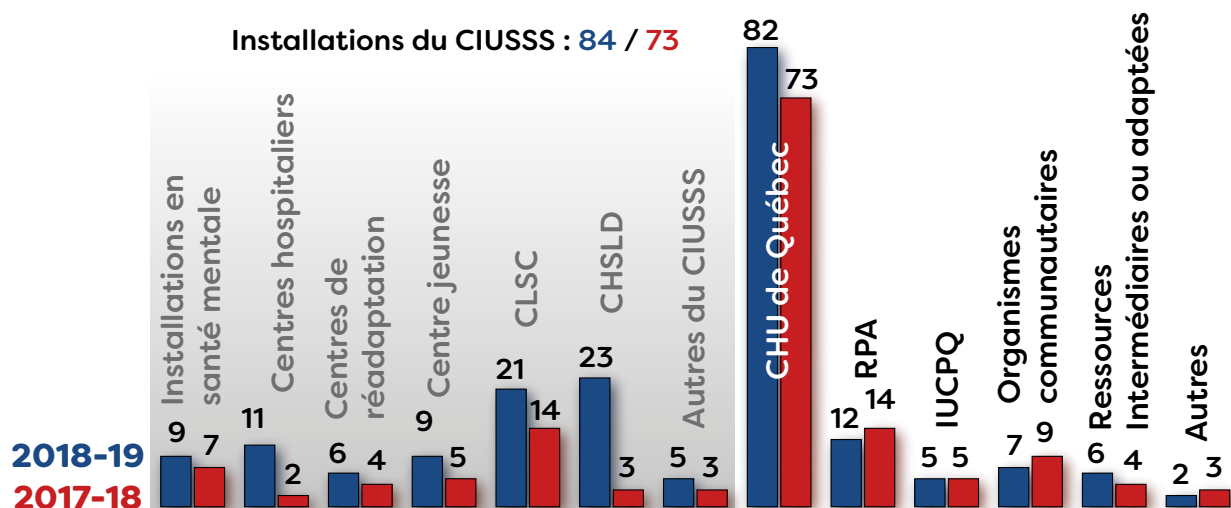
Les établissements

Les établissements et installations qui sont visés par les démarches de plaintes se répartissent tels que présentés ci-dessous.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a généré 84 de nos services de plaintes sur lesquelles nous avons travaillé cette année, suivi du CHU de Québec (82). L'IUCPQ et les composantes autonomes du réseau (par exemple, une RPA, un organisme communautaire) ont été la source de 32 autres démarches (Figure 9).

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 CHSLD cette année; elles sont passées de 3 à 23.

Fig. 9 Plaintes par établissement



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.

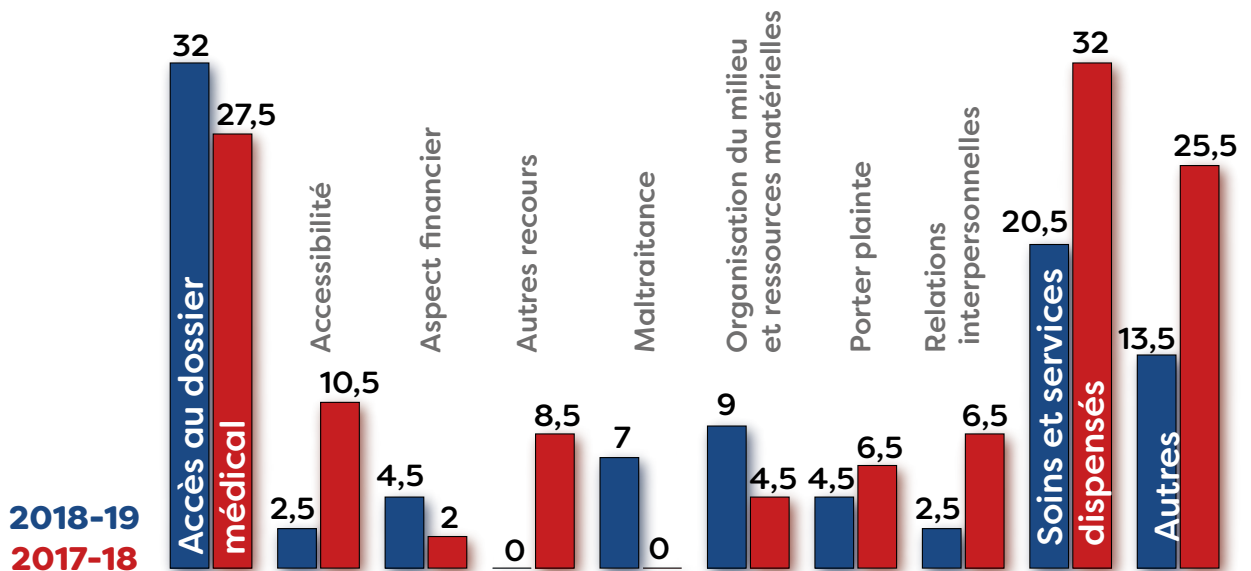
Cette année, parmi nos services de plainte, sept ont été traités par le CPQS comme un signalement.

Les services de soutien-conseil

Ce que nous appelons le soutien-conseil se traduit par tout service d'aide dans le cadre d'une démarche complémentaire à une plainte. Par exemple, lorsqu'un usager désire consulter son dossier médical ou y faire apporter des modifications, nous pouvons le guider dans ses démarches. Même si la personne ne dépose pas une plainte, le processus pour lequel nous pouvons l'assister peut faciliter sa démarche pour exercer un autre recours ou contribuer à ses recherches. Parfois, un soutien-conseil peut se réaliser par une rencontre pour soutenir la personne dans l'évaluation de ses options. Le soutien-conseil inclut aussi les accompagnements pour les démarches de conciliation d'un usager qui cherche des solutions rapides à son insatisfaction.

«L'accès au dossier médical» constitue 32 % des démarches de soutien-conseil (Figure 10). À noter, c'est la première année que nous compilons le motif «Maltraitance» des personnes vulnérables, un sujet que nous trouvons très préoccupant.

Fig. 10 Nombre de fois en % qu'un motif est évoqué dans un soutien-conseil offert par le CAAP



Les services d'information

Par son expertise, le CAAP demeure une référence et une source 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, ce qui constitue notre service d'information. Cette avenue permet à la population d'en apprendre davantage sur le Régime d'examen des plaintes 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

privilegié permet aux usagers de se sentir écoutés et pris en charge lorsqu'ils se retrouvent dans une situation qui les dépasse.

Les chiffres nous permettent de constater que le CAAP atteint, généralement de façon proportionnelle à la population, les citoyens de la plupart des secteurs de la région (Figure 11). Il y aurait néanmoins un travail de diffusion à faire pour rejoindre davantage les gens des MRC de la Jacques-Cartier et de Portneuf et de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, qui sont sous-représentés

Fig. 11 Provenance de la clientèle des services d'information

		2018-2019	2017-2018	% de la population de la région
Côte-de-Beaupré		1,5 %	1 %	4 %
La Jacques-Cartier		1 %	1,5 %	6 %
Portneuf		1,5 %	3,5 %	7 %
L'Ancienne-Lorette		0,5 %	1,5 %	2,5 %
Ville de Québec	Beauport	10,5 %	12,5 %	11 %
	Charlesbourg	7 %	9,5 %	11 %
	La Cité-Limoilou	23,5 %	20 %	15 %
	Haute-St-Charles	5,5 %	5,5 %	12 %
	Les Rivières	12,5 %	11,5 %	10 %
	Ste-Foy - Sillery - Cap-Rouge	14 %	12 %	15 %
Saint-Augustin-de-Desmaures		0,5 %	0,5 %	2,5 %
Charlevoix		3 %	1,5 %	4 %
Île- d'Orléans		0,5 %	0,5 %	1 %
Hors région		19 %	17,5 %	

(tous environ -5%). La clientèle des arrondissements de La Cité-Limoilou (+15%) et Les Rivières (+5%) est quant à elle sur-représentée.

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 12).

Pour ce qui est des sources de référence, plus de 50% de nos usagers de ces services nous ont connus grâce à nos outils d'information (le Web représente 74% de ces sources de référence). Les organismes communautaires de la région ont dirigé près de 10% des utilisateurs du service d'information. Les CPQS nous ont référé environ 6% de notre clientèle pour nos services d'information (Figure 13).

Fig. 12 Le Sexe et l'âge des usagers des services d'information

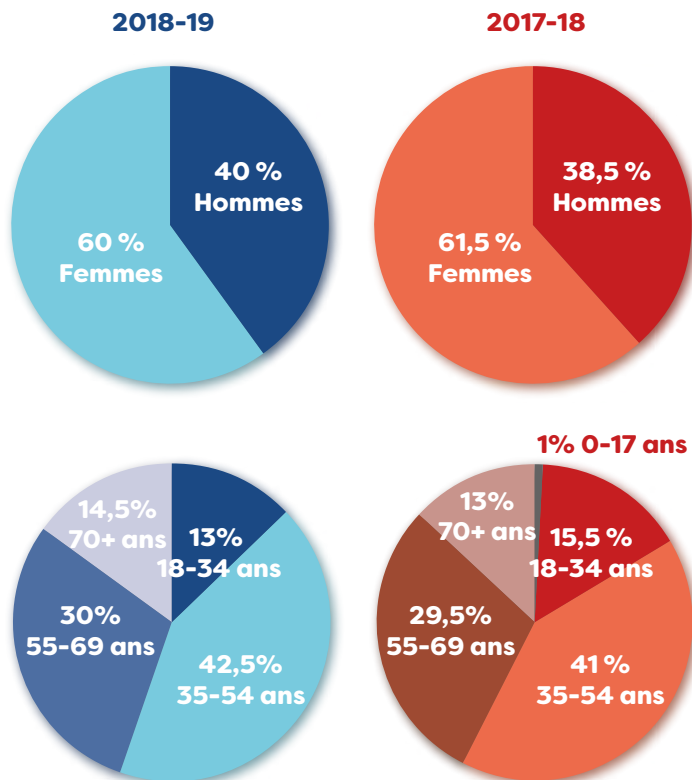
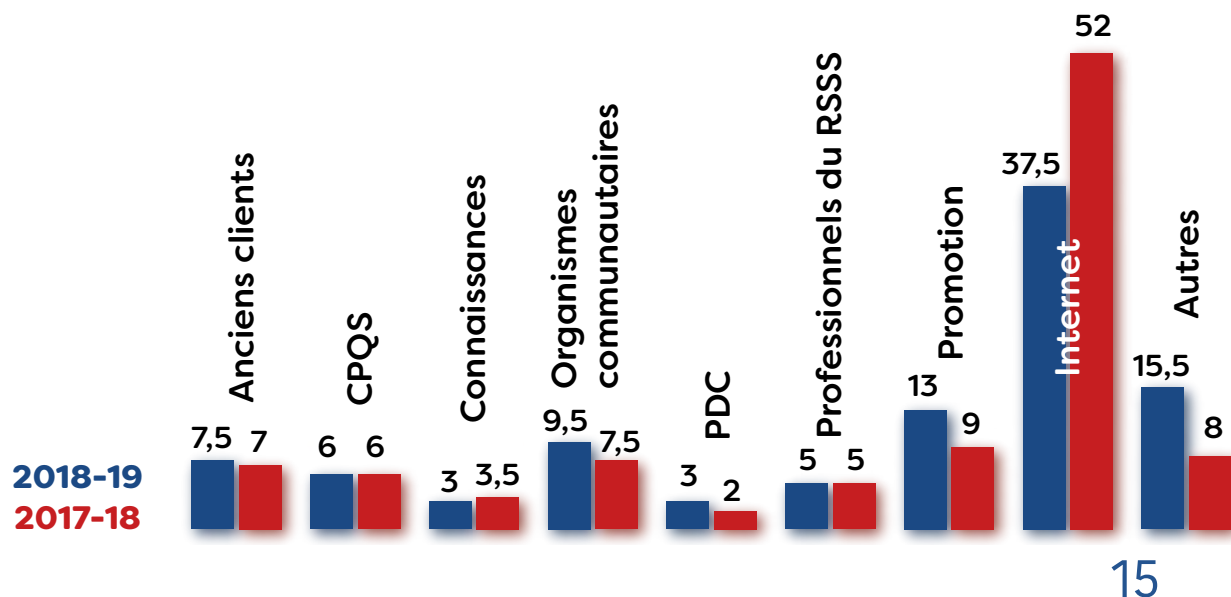


Fig. 13 Sources de référence de la clientèle des services d'information



Appréciation des services

Fig. 14 Appréciation des services d'assistance et d'accompagnement

10,5 % **Insatisfait**
et **peu insatisfait**



Les séances d'information

Qu'elles soient présentées à des intervenants ou à des groupes d'utilisateurs, nos séances d'information permettent de sensibiliser la population au *Régime d'examen des plaintes* et surtout sur leurs droits en tant qu'utilisateurs du RSSS. Cette année, nous avons donné quatre de ces séances. Nous avons ainsi rejoint une centaine de personnes.

De plus, comme nouveauté, nous avons commencé à donner des séances dans les établissements collégiaux pour les étudiants en techniques de relation d'aide (plus de 70 étudiants rejoints).

Autre nouveauté, nous avons débuté à la fin de 2018 une tournée de rencontres éclairées avec des équipes de travail d'organismes communautaires. Au 31 mars 2019, nous avons réalisé 10 rencontres qui nous ont permis d'échanger avec une soixantaine d'intervenants. De plus, nous sommes entrés en contact avec 17 autres organismes qui se sont montrés intéressés à recevoir notre visite éventuellement.

Au total, ces services ont permis d'atteindre de façon privilégiée plus de 200 personnes qui connaîtront mieux les droits des usagers et diffuseront une information de qualité au sein de leur milieu et de leur communauté. Ces activités ont été généralement animées par nos conseillers.

Actions régionales et nationales

« Très bon service, j'ai grandement apprécié l'écoute que mon conseiller m'a accordée. Continuez le beau travail que vous faites. Merci à vous tous. »

-une usagère du CAAP

Notre CAAP, notre Fédération et les CAAP de toutes les régions

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

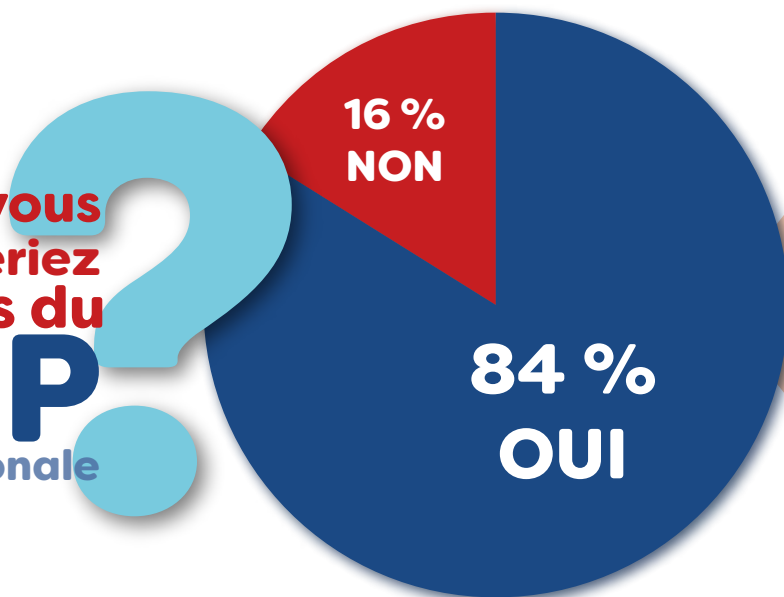
De façon plus importante cette année, ce comité s'est saisi des démarches relatives à l'octroi aux CAAP du Québec d'un service plus complet aux personnes vivant dans les résidences privées pour aînés (RPA). Le comité a tenu une dizaine de réunions cette année à ce sujet. De plus, plusieurs rencontres de suivi ont été réalisées avec Mme Manon Fortin, directrice de la FCAAP.

M. Renaud-Lauzé a également participé à huit rencontres des directeurs généraux des CAAP membres de la FCAAP.

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

En outre, nous avons joué un rôle important dans le dossier de l'assurance collective des employés de plusieurs autres CAAP. M. Renaud-Lauzé siège d'ailleurs au CA de l'Association pour l'Assurance collective des organismes communautaires du Québec (AACOCQ).

Est-ce que vous recommanderiez les services du
CAAP
Capitale-Nationale



Le CAAP acteur de son milieu

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)
- Membre du Comité de coordination, d'évaluation et des ressources humaines de la mobilisation «Ensemble pour agir sur les préjugés» (15 rencontres)

- Rencontre avec la direction de l'organisme Equijustice de la Capitale-Nationale (Juillet 2018).

- Rencontre avec la direction du Centre de justice de proximité de la Capitale-Nationale (Février 2019).

- Rencontre de M. Robin Bégin, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CHU de Québec (Février 2019).

- Rencontre d'équipe entre le CAAP et le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services CHU de Québec (Février 2019).

- Rencontre avec l'équipe d'intervenantes SAPA Québec-Nord du CIUSSS de la Capitale-Nationale (Février 2019).

- Rencontre de M. Robin Bégin et Mme Lucie Paquet, respectivement Commissaires aux plaintes et à la qualité des services du CHU de Québec et de l'IUCPQ et de leur équipe de médecins examinateurs (Mars 2019).


- Rencontre avec le Comité des usagers anglophones du CIUSSS de la Capitale-Nationale (Saint-Brigid's Home-Jeffrey Hall) (Mars 2019).

- Participation à la journée des partenaires contre la maltraitance (Avril 2018).

- Participation à une table ronde organisée dans le cadre de l'AGA de la Fondation pour la gériatrie sociale (Mai 2018).

- Participation à une capsule vidéo de la YWCA sur notre participation à leur programme de formation et de mentorat des futures administratrices (Septembre 2018).

- Participation à un Forum organisé par la Fondation pour la gériatrie sociale portant sur la qualité des services de santé offerts au Québec aux personnes âgées (Novembre 2018).



« Merci spécial à ma conseillère pour son écoute et son accueil chaleureux »
-une usagère du CAAP

Actions de communication

Activités grand public

Finalement nous avons tenu des kiosques lors de deux activités, l'une organisée par l'Appui des proches aidants et l'autre par la Société d'Alzheimer de Québec. De plus, au nom de tous les CAAP membres de la FCAAP, nous avons tenu un kiosque dans le cadre du congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) qui se déroulait à Québec cette année. À ces occasions, nous avons pu croiser des centaines de personnes et échanger avec plusieurs dizaines d'entre elles sur leurs droits et ceux de leurs proches ainsi que les services offerts par le CAAP

Sur le web

Cette année, nous avons déployé notre nouveau site Internet. Site que nous avons réalisé pour trois autres CAAP; nous en ferons trois autres au cours de l'été 2019.

Notre site est essentiel pour faire connaître nos services et notre mission puisque 32% des 747 personnes qui nous ont contactés cette année l'ont fait par cette porte d'entrée.

Nos outils d'analyse Web nous permettent de nous tailler un référencement de choix et beaucoup de gens nous découvrent en effectuant une recherche simple sur le Web. Les différentes étapes de migration de notre ancien site Web vers notre nouveau ont fait baisser notre référencement dans les moteurs de recherche, ce qui a eu pour conséquence de diminuer l'achalandage passant ainsi de 5 565 à 4 378 utilisateurs uniques cette année (-11%). Toutefois, les derniers mois de l'année 2018-19, montrent que la tendance est à la hausse.

Sur Facebook, notre communauté s'est stabilisée. Nos actions furent modérées cette année puisque nous n'avons plus de responsable dédié aux communications dans notre équipe. Nous avons commencé l'année 2018-19 avec 261 mentions « j'aime » et l'avons terminé avec 291 (+11,5 %).

Campagne imprimée

Nous complétons présentement la campagne de promotion et d'information que nous avons lancée en août 2017, par un envoi ciblé dans les organismes de la région. Cette année, nous avons continué à diffuser notre triptyque de cartons et d'affiches (4000 distribués). Avec l'arrivée de notre service RPA, nous travaillerons sur une nouvelle campagne avec une nouvelle image.

« Ça été très
réconfortant et
un bon soutien »

-un usager
du CAAP



Vie associative et l'équipe

Membres et AGA

Nous avons tenu notre assemblée générale annuelle le 4 juin 2018 à la Maison des Augustines : 14 personnes, membres et invités, y ont assisté. Au-delà des points habituels présentés dans le cadre de ces réunions, nous avons pris le temps de présenter notre nouveau site Web à l'assistance.

Au 31 mars 2019, le CAAP comptait 76 membres individuels (86 en 2017-18) 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. C'est pour cette raison que le nombre de membres individuels a diminué, plusieurs membres l'ayant été depuis plusieurs années sans avoir reconfirmé leur statut avec le 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 neuf reprises, soit cinq réunions régulières et quatre réunions spéciales. La direction générale participe d'office aux réunions.

Les membres:

- Rosaire Roy, président, cadre retraité de la fonction publique
- Ginette Delage, vice-présidente et secrétaire, conseillère d'orientation retraitée
- Stéphanie Lessard, trésorière, CPA-CMA
- Justine Després, administratrice (depuis juin 2018), étudiante
- Anne-Marie Savoie, administratrice (depuis septembre 2018), associée directrice relations médias

Administratrices ayant quitté au cours de l'année :

- Michelle DesRosiers, administratrice (jusqu'en juin 2018), travailleuse sociale et enseignante
- Héloïse Desgagnés, vice-présidente (jusqu'en septembre 2018), avocate

Mme Savoie a remplacé Mme Desgagnés au mois d'octobre 2018. Mme Desgagnés a siégé plus de 2 ans sur notre CA et nous l'en remercions.

De plus, en collaboration avec la YWCA de Québec, notre CA a accueilli en janvier 2018, Mme Després à titre d'administratrice stagiaire, sous le mentorat de Mme DesRosiers. À l'AGA du 4 juin 2018, Mme Després a remplacé Mme DesRosiers sur notre CA. Mme DesRosiers aura été membre de notre CA pendant 3 ans et demi, nous la remercions.

Les comités de travail du CA

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 plan stratégique du CAAP est en révision suite au déploiement prochain de notre service RPA et devrait être adopté en 2019.

Comité de communication. Ce comité visera à travailler le positionnement de la communication de l'organisation et à déterminer les meilleurs outils afin de mieux nous faire connaître dans notre communauté.

L'équipe de travail

Cette année, deux membres de notre équipe nous ont quitté pour relever de nouveaux défis professionnels soit, Dominique Tremblay, conseillère depuis 5 ans et Madeleine Aubin, conseillère et responsable des communications membre de l'équipe depuis janvier 2017. Nous les remercions de leur engagement professionnel.

- Ian Renaud-Lauzé, directeur général
- Cécile Gallant, adjointe administrative
- Ernst Caze, conseiller
- Sébastien Harvey, conseiller
- Christine Simard, conseillère
- Christine Rousseau, conseillère

C'est ainsi que Ernst Caze, Sébastien Harvey, Christine Simard et Christine Rousseau se sont ajoutés à notre équipe de conseillers. Ces quatre personnes partagent une grande expérience du milieu communautaire et un grand sens de la justice.

- Madeleine Aubin, conseillère et responsable des communications jusqu'en août 2018
- Dominique Tremblay, conseillère jusqu'en avril 2019

Prospective

Pour 2019-2020, nous relèverons certainement le défi du déploiement de notre nouveau service RPA. Nous adopterons une approche globale avec l'ensemble des services que l'on offre aux personnes âgées vivant dans les RPA, que ce soit pour les questions relatives au Bail, au respect des normes et critères ou lorsqu'il est question de maltraitance. Nous allons aussi développer et déployer des séances d'information pour rejoindre les publics cibles de ce nouveau service.

Bien entendu nos partenariats avec les CPQS qui œuvrent dans la région, demeurent une priorité.

Fondamentalement, nous poursuivons notre mission en gardant l'importance d'un régime public de santé 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 à établir aussi un dialogue essentiel entre les institutions et les usagers afin de favoriser l'amélioration continue des services.

Tous ensemble, faisons rayonner les droits des usagers dans notre réseau de la santé et des services sociaux.

«S'exprimer!» c'est le premier pas pour «faire respecter ses droits».

S'exprimer!
Faire respecter ses droits

Bilan financier

	2018-2019	2017-2018
Revenus et autres produits	\$	\$
Revenus provenant du MSSS	269 168	264 929
Revenus publicitaires	2 861	9 789
Emploi-Québec	2 805	7 156
Remboursements de la FCAAP et des CAAP	3 557	7 516
Revenus d'intérêts	551	506
Total des revenus	278 942	289 896
Dépenses et autres charges	\$	\$
Salaires et charges sociales	233 746	225 082
Honoraires professionnels	3 569	12 969
Contractuels et ententes de services	6 392	2 635
Loyer	20 032	19 796
Entretien et réparation	2 717	4 319
Location et entretien d'équipements	92	92
Frais de bureau	2 528	3 302
Télécommunications	3 123	3 089
Assurances	1 354	1 213
Taxes et permis	951	771
Petits équipements	1 219	141
Réunions et assemblées	3 634	3 158
Frais de représentation	4 057	2 992
Publicité et promotion	3 729	16 190
Affiliations	3 723	2 252
Intérêts et charges bancaires	333	285
Amortissement	3 976	4 902
Total des dépenses	295 175	303 188
Surplus (Déficit)	(16 233)	(13 292)





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

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



caap-capitalnationale.org
plaintes03@caap-capitalnationale.org