



Communiquer
pour améliorer

les services de santé et les services sociaux



Rapport annuel
2017 • 2018



Rapport annuel 2017 • 2018

Cette publication a été réalisée par le CAAP MCQ

Coordination

Christiane Gervais, directrice générale

Textes

Ginette Matton, présidente du CA

Solange M. Gamache, vice-présidente du CA et présidente de la FCAAP

Christiane Gervais, directrice générale

Tableaux et graphiques

Sylvie Boucher, agente administrative

Conception graphique et mise en page

Sophie Bordeleau, conseillère aux plaintes

Pour des raisons pratiques, le masculin est pris dans son sens générique et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

634, 4^e rue de la Pointe
Shawinigan (Québec) G9N 1G8

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi

de 8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30

Téléphone : 819 537-3911

Sans frais : 1 877 767-2227

Télécopieur : 819 537-3164

Courriel : info@caap-mcq.qc.ca

Site : www.caap-mcq.qc.ca

www.facebook.com/CAAP.MCQ



Table des matières

UN PEU D'HISTOIRE	2
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE.....	3
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
L'ÉQUIPE	5
POPULATION ET TERRITOIRE DESSERVIS.....	6
PRÉSENTATION DU CAAP MCQ.....	7
SERVICES RENDUS.....	8
DÉFINITIONS	8
SERVICES INDIVIDUELS	9
INFORMATIONS INDIVIDUELLES	9
ASSISTANCES	10
MISSIONS VISÉES	11
DROITS LÉSÉS ET MOTIFS DE PLAINTÉ OU D'INSATISFACTION.....	12
EXEMPLES DE RECOMMANDATIONS	13
RENCONTRES.....	13
CLIENTÈLE	14
SOURCES DE RÉFÉRENCE.....	16
SONDAGES SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE.....	16
ACTIVITÉS RÉGIONALES	17
CONCERTATION ET REPRÉSENTATION.....	17
COLLABORATIONS DIVERSES	18
PROMOTION	19
ACTIVITÉS PROVINCIALES	21
FCAAP - UN MOT SUR LES RÉALISATIONS DE LA FCAAP	21
COLLABORATION ET CONCERTATION FCAAP-CAAP	23
RENCONTRE AVEC LE PROTECTEUR DU CITOYEN	24

Un peu d'histoire...

En 1988, le rapport de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux (Commission Rochon) met en lumière les difficultés auxquelles le citoyen est confronté face au réseau de la santé. À la suite de ces constats, différentes mesures sont proposées visant la réorientation du système en fonction des besoins de l'individu, de ses problèmes et de ses attentes; l'objectif est de placer la personne au centre du réseau. La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), remaniée en 1991, traduit sur le plan juridique ces intentions. Elle renforce les droits des usagers et met en œuvre certaines mesures de protection de ces droits. L'implantation du régime d'examen des plaintes (REP) offre dorénavant aux usagers une voix pour se faire entendre.

Afin de favoriser un rapport d'équilibre entre les usagers et le réseau, le législateur désigne un organisme indépendant par région, pour les assister et les accompagner dans leurs démarches. En 1993, dans notre région, le mandat est confié à Recours 3-S. En mars 1999, une même dénomination est adoptée par les 16 organismes mandatés de la province et Recours 3-S devient le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec (CAAP MCQ).

Les CAAP sont les seuls acteurs du régime présents dès le départ dont le rôle se poursuit avec le temps. En 2018-2019, le CAAP MCQ fêtera d'ailleurs ses 25 ans !

Note : La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, adoptée le 30 mai 2017, confère au commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance. Cette nouvelle responsabilité confiée à nos partenaires du REP nous invite à bonifier de notre offre de services à la personne.

Le mot de la présidente et de la directrice



Chers membres,
Chers invités,

C'est avec fierté que nous vous présentons le rapport annuel 2017-2018 du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec (CAAP MCQ).

Comme vous le savez déjà, nos actions visent à soutenir les usagers de la région 04-17 dans l'exercice de leurs droits et l'expression de leurs attentes en ce qui a trait aux services de santé et de services sociaux. Or, le présent rapport est le reflet d'un effort collectif soutenu nous permettant d'atteindre notre objectif de contribution à l'amélioration de la qualité des services pour les personnes de notre grande région.



L'année 2017-2018 a été chargée en ce qui concerne les demandes de services. Les statistiques présentées dans les pages qui suivent en font d'ailleurs état. Fidèle à ses engagements, le CAAP MCQ a su se démarquer par la qualité de ses interventions adaptées aux besoins des personnes, cela dans le respect de son mandat. De plus, nous avons poursuivi notre implication au niveau provincial, de concert avec les autres CAAP et la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).

Au cours de la dernière année financière, nous avons également revu certaines de nos politiques et procédures afin d'améliorer notre efficacité. De plus, 2017-2018 a permis la consolidation des liens déjà très forts entre le CAAP MCQ et ses partenaires.

Par ailleurs, nous sommes persuadés que le rapport annuel démontre le sérieux et l'engagement du personnel dans le cadre de son travail. La qualité de nos services ne peut se réaliser que grâce au dévouement et à la compétence de chacune des employées. Elles ont su vous guider et vous accompagner afin que vous puissiez prendre les meilleures décisions

entourant **vos démarches. Nous désirons les remercier chaleureusement au nom des membres de l'organisme, de la population de la région MCQ et surtout au nom des personnes qui ont sollicité nos services.**

Nous tenons également à remercier les membres du conseil d'administration qui s'engagent dans leur rôle de gouvernance. Tous les administrateurs ont assumé leurs responsabilités avec clairvoyance et assiduité. Merci à toutes ces personnes qui investissent bénévolement temps et énergie pour la réalisation de notre mission.

Merci également à nos partenaires du régime d'examen des plaintes pour la belle collaboration et le souci partagé de faire pour le mieux pour les usagers.

En terminant, tant la direction du CAAP MCQ que le conseil d'administration sont préoccupés par les effets de la demande accélérée de services (hausse sur 3 ans de 92% de l'ensemble des services individuels dont 64% des services d'assistance). Comme d'autres CAAP de la province, nous réclamons un rehaussement budgétaire pour maintenir une réponse adéquate à la communauté, et ce, dans un délai raisonnable.

En cours d'année 2018-2019, cela fera 25 ans que nous travaillons au service de la population de la MCQ. Nous voulons poursuivre avec et pour vous notre belle mission!

Ginette Matton

Présidente du conseil d'administration

Christiane Gervais

Directrice générale

Conseil d'administration et ressources humaines

Conseil d'administration

La dernière assemblée générale annuelle (AGA) de l'organisme a été tenue le 31 mai 2017, au Centre-du-Québec, à Bécancour. 33 personnes étaient présentes, dont 19 membres. À la suite de l'assemblée, madame Céline LeBlond, coordonnatrice régionale en maltraitance pour la Mauricie/Centre-du-Québec, est venue présenter les grandes lignes du Projet de loi no 115 *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. La loi venait tout juste d'être adoptée, la veille, à l'assemblée nationale. Madame LeBlond a également livré un résumé du projet pilote mené en Mauricie/Centre-du-Québec et ayant conduit à l'élaboration de l'entente sociojudiciaire qui sera reprise dans l'ensemble des régions du Québec.

Au 31 mars 2018, notre organisme comptait 87 membres (57 en Mauricie et 30 au Centre-du-Québec).

Conseil d'administration 2017-2018:

Madame Ginette Matton, présidente MRC Mékinac

Madame Solange M. Gamache, vice-présidente Ville de Trois-Rivières

Madame Marjolaine Massicotte, secrétaire Agglomération de La Tuque

Monsieur Claude Leclerc, trésorier Ville de Shawinigan

Madame Lucie Legault, administratrice MRC Drummond

Monsieur Laurent Guévin, administrateur MRC Nicolet-Yamaska

Monsieur Paul Couture, administrateur, jusqu'en octobre 2017 MRC de l'Érable



Derrière, de gauche à droite: Claude Leclerc, Solange M. Gamache et Marjolaine Massicotte
Devant: Ginette Matton, Lucie Legault et Laurent Guévin

Conseil d'administration ressources humaines...

En 2017-2018, le conseil d'administration a tenu sept réunions régulières et deux réunions extraordinaires réalisées par voie électronique.

Le 30 août 2017, le conseil s'est réuni en lac-à-l'épaule dans le secteur Sainte-Flore, à Shawinigan. Cette journée de réflexion a été l'occasion de faire le point sur les dossiers en cours et de dresser un portrait actualisé de l'organisme, afin de mettre la table au projet de planification stratégique.

En cours d'année, les administrateurs se sont également impliqués à l'un ou l'autre des différents comités du conseil. Le comité de révision des politiques existantes a été particulièrement actif et s'est réuni à huit reprises. Les travaux de ce comité ont permis de finaliser la refonte de la *Politique sur les conditions de travail et la gestion des ressources humaines*, de produire un nouveau contrat de travail et d'actualiser le Code d'éthique de l'organisme. Les membres du comité de mise en candidature et du comité d'évaluation de la direction ont réalisé leurs mandats respectifs. Un nouveau comité de la planification stratégique, mis en place à la suite du lac-à-l'épaule, a également initié ses travaux.

La présidente et l'administratrice déléguée à la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) ont participé à trois formations offertes par la FCAAP : *Habiletés politiques et pouvoir d'influence*, *L'évaluation annuelle des gestionnaires* et *Gouvernance et OBNL*.

Il importe de souligner que tous les administrateurs détiennent le statut de membres de l'organisme et sont issus de la communauté; ils ne représentent aucune instance particulière, mais bien la population de la région. Certains ont acquis une vaste expérience dans le réseau de la santé, d'autres auprès des services sociaux ou judiciaires, en administration ou dans le milieu scolaire. Les administrateurs en poste en cours d'année sont retraités et n'ont aucun lien d'emploi avec une organisation assujettie au régime d'examen des plaintes de la LSSSS. Cette condition spécifique inscrite dans nos règlements généraux vient garantir la neutralité du CAAP MCQ vis-à-vis toute organisation qui serait visée par une plainte dont nous assistons son auteur.

L'équipe

L'équipe permanente du CAAP MCQ
est composée de cinq personnes:

Madame Sylvie Boucher,
agente administrative

Madame Sophie Bordeleau,
conseillère aux plaintes

Madame Geneviève Dessureault,
conseillère aux plaintes

Madame Micheline Hébert,
conseillère aux plaintes

Madame Christiane Gervais,
directrice générale



Formation

- Formation *Habilités politiques et pouvoir d'influence* donnée lors de la rencontre annuelle de la FCAAP.
- Complément de formation sur la gestion des statistiques de l'application web CAAPteur plus.
- Formation *Les manipulateurs relationnels : comment les identifier et les contrer*, offerte par le Centre de formation communautaire de la Mauricie.
- *Les règles de justice naturelle*, formation présentée par Me Marta Acevedo, coordonnatrice des affaires juridiques et responsable de l'accès au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.
- Formation *La maltraitance envers les personnes vulnérables*, offerte par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
- Conférence *Le traitement des conflits sévères de séparation : enjeux et défis du système judiciaire* présentée par le Laboratoire de psychologie légale de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Lac-à-l'épaule et rencontres d'équipe

43 rencontres d'équipe ont eu lieu en cours d'année, à une fréquence quasi hebdomadaire. Ces rencontres sont l'occasion d'un partage d'informations en lien avec notre mission, de l'organisation du travail, des activités relatives à notre mandat commun avec les autres CAAP, des travaux menés par la FCAAP et de nos collaborations avec nos partenaires du régime d'examen des plaintes.

L'implantation, en avril 2017, de l'application web CAAPteur plus, notre outil de gestion de dossiers clients et de gestion statistique, a nécessité plusieurs échanges afin de mieux s'approprier l'application et de maximiser son utilisation.

Le 21 mars 2018, l'équipe de travail s'est réunie pour un lac-à-l'épaule. La rencontre a été l'occasion de présenter la nouvelle *Politique sur les conditions de travail et la gestion des ressources humaines*, le nouveau contrat de travail et le Code d'éthique révisé. La journée s'est conclue par une révision de la procédure de gestion des dossiers clients.

Population et territoire desservis par le CAAP MCQ

Le CAAP MCQ dessert la population de nos deux régions administratives, la Mauricie (région 04) et le Centre-du-Québec (région 17), regroupées en une même région sociosanitaire d'une superficie de près 45 000 km².

Selon les projections statistiques reprises par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ), en 2018, la population estimée se chiffre à 516 581 personnes.

Le CIUSSS MCQ regroupe l'ensemble des installations du réseau public de la région, soit 5 hôpitaux, dont le Centre hospitalier affilié universitaire régional, 3 urgences mineures, 27 centres d'hébergement publics, 21 centres multiservice et 3 groupes de médecine familiale - universitaire (GMF-U), 25 CLSC, les Services en déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme - Institut universitaire, les Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille, les Services de réadaptation en déficience physique, les Services de réadaptation en dépendance, les centres d'activité de jour et les centres d'intégration communautaire. Le CIUSSS MCQ encadre également les activités de l'ensemble des ressources intermédiaires (RI) ou de type familial (RTF) liées par entente avec l'établissement.

Au 31 mars 2018, la population peut aussi compter sur les services de 2 centres d'hébergement privés conventionnés, 195 résidences privées pour aînés (RPA), 244 organismes communautaires en santé et services sociaux, 8 ressources d'hébergement en dépendances, le Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 7 regroupements d'entreprises ambulancières, les premiers répondants, 22 groupes de médecine familiale (GMF), 1 nouveau GMF - réseau, le service régional Info-Santé et Info-Social - 811 et 1 maison des naissances.

Toutes ces organisations sont rattachées au régime d'examen des plaintes (REP) et les services du CAAP MCQ peuvent être sollicités pour obtenir notre assistance pour le dépôt d'une plainte les concernant, exception faite des services professionnels des médecins en GMF dont la pratique privée n'est pas assujettie au REP.

Présentation du CAAP MCO

Mission

Notre mission est de soutenir les usagers de la région, afin de faciliter l'exercice de leurs droits et l'expression de leurs attentes, relativement aux services de santé et de services sociaux et ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

Mandat (LSSSS article 76.6 - version adaptée en tenant compte de la Loi 10)

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 76.6) définit le mandat des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Le ministre doit confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux. Notre mandat inclut l'assistance et l'accompagnement de l'utilisateur dont la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) d'un établissement, selon les dispositions de l'article 58; ce mandat d'assistance est réservé exclusivement aux CAAP.

Fonctions

Nos fonctions sont définies à l'article 76.7 de la LSSSS :

- **informer l'utilisateur sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes;**
- aider à clarifier le ou les objets de la plainte;
- rédiger la plainte et tous autres documents requis, au besoin;
- **assister et accompagner l'utilisateur, sur demande, à chaque étape du 1^{er} ou du 2^e recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP d'un établissement;**
- faciliter la conciliation avec toute instance concernée;
- **contribuer, par notre soutien, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.**

Valeurs et principes

Notre code d'éthique est un outil de référence qui exprime les valeurs et les principes partagés par les employés de l'organisme et par les administrateurs.

- Le respect des personnes, de leur autonomie et de leur compétence
- **L'ouverture d'esprit**
- La confidentialité
- **L'accessibilité et la disponibilité**
- La qualité des services et le respect du mandat
- La gratuité des services

Services rendus

Dans le cadre de sa mission et du mandat qui lui est confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux, le CAAP MCQ offre des services professionnels, adaptés à la situation de chaque personne, services qui sont répertoriés sous deux grandes catégories :

- **Les services d'information**
- **Les services d'assistance dans le cadre d'un soutien/conseil, d'un signalement ou d'une démarche de plainte.**

Information

Ces services permettent à la personne qui s'adresse au CAAP MCQ, d'obtenir des informations sur nos services, les droits en santé et services sociaux, le régime d'examen des plaintes, les autres recours, les services du réseau. Il s'agit aussi de références faites auprès de ressources pouvant répondre à des besoins spécifiques exprimés.

Assistance en soutien/conseil

Il s'agit de services de soutien et de conseil à la personne pour favoriser le respect de ses droits sans qu'il y ait une démarche de plainte; par exemple, une demande d'accès pour obtenir copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout au dossier. Parfois, le soutien apporté à la personne a pour but de faciliter l'exercice d'un autre recours, ou encore de faire des recherches pour obtenir les informations qui répondront à ses besoins. Exceptionnellement cette année, est incluse à cette catégorie l'assistance en lien avec la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Assistance à un signalement

Un signalement (ou demande d'intervention) est adressé à un partenaire du régime d'examen des plaintes. Le signalement est la voie utilisée lorsqu'une personne ne peut pas, de par son statut, porter plainte, dans le cas où elle ne souhaite pas faire une démarche formelle ou parfois lorsqu'une intervention immédiate est souhaitable. Notre assistance va faciliter la démarche de la personne qui souhaite signaler une situation préoccupante ou adresser une demande sollicitant l'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen.

Assistance à une démarche de plainte

Nos services ont pour but de soutenir la personne pour le dépôt d'une plainte auprès d'un centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux, d'un établissement public non fusionné, d'un centre d'hébergement privé conventionné ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux. Une plainte peut porter sur les services de l'une ou l'autre des organisations assujetties au régime d'examen des plaintes ou encore sur les soins d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien d'un établissement du réseau public. Notre assistance se poursuit également lorsqu'une plainte concernant un de ces professionnels est acheminée au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) pour étude à des fins disciplinaires; ce mandat est spécifiquement confié aux intervenants des CAAP.

Le personnel du CAAP MCQ offre une écoute, de l'information et des explications sur les interventions et les suites possibles de la plainte. Il aide la personne à cibler ses insatisfactions. Selon sa situation particulière, le personnel fait des recherches et rédige, dans la très grande majorité des cas, la plainte. Il s'assure de traduire en termes clairs, tant pour la personne que pour l'instance interpellée, les questionnements et les résultats attendus de la démarche. Il accompagne la personne tout au long du processus, que ce soit en 1^{er} ou en 2^e recours, et est présent physiquement lors de rencontres avec les instances concernées. Bref, le personnel du CAAP MCQ assure un suivi professionnel et facilitant pour l'utilisateur, ainsi qu'un soutien personnalisé, et ce, jusqu'à la toute fin de la démarche de plainte.

Services individuels

Depuis le 1^{er} avril 2017, le CAAP MCQ utilise une nouvelle application web de gestion des dossiers et de gestion **des statistiques, le CAAPteur plus. Comme son nom l'indique, celui-ci nous permet d'enregistrer davantage de données**, de bonifier la production des rapports statistiques concernant nos services et aussi de mieux définir la clientèle rejointe.

Aux fins de comparaison des données de l'année qui s'est terminée le 31 mars 2018 avec celles des années précédentes, nous avons toutefois repris certains tableaux déjà existants afin de faciliter la compréhension du lecteur intéressé à suivre l'évolution de nos services, d'hier à aujourd'hui. Nous souhaitons que la présentation du rapport annuel 2017-2018 facilite cette transition.

Informations individuelles

Un changement de logiciel implique parfois un changement dans nos pratiques. C'est le cas en ce qui concerne la compilation des demandes d'information adressées à notre organisme. Alors qu'auparavant nous cumulions les demandes qui avaient surtout pour résultat la référence à une autre organisation, nous avons compilé cette année l'ensemble des appels et autres demandes reçues par courrier électronique. Cette nouvelle façon de faire s'arrime davantage à celle de nos collègues des autres CAAP.

Il est toutefois nécessaire de préciser que ces résultats ne découlent pas uniquement d'un changement de pratique dans la collecte des données, mais surtout d'une augmentation tangible des demandes d'information reçues. Pour l'année 2017-2018, le cumul des demandes d'information individuelle s'élève à 325.

Ces 325 demandes portent sur différents sujets regroupés en 7 catégories. Une personne recevant possiblement de l'information sur plus d'un sujet, 419 réponses ont été générées.

Informations : Sujets abordés

Régime d'examen des plaintes	171
Droits/responsabilités de l'utilisateur	50
Services du CAAP MCQ	73
Services du réseau SSS	46
Normes et critères des RPA	5
Régie du logement	3
Autres recours	71
TOTAL	419

Nous avons aussi répertorié différentes ressources vers lesquelles nous orientons les personnes, selon leur situation et leurs besoins exprimés, 300 références ont été données.

Informations : Références données

Barreau du Québec	4
CAAP (autre)	54
CISSS/CIUSSS	56
Collège des médecins	24
Commission d'accès à l'information	4
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail	4
Curateur public du Québec	1
Ministère	2
OPHQ	2
Ordre professionnel	5
Organisme communautaire	15
Partenaire du régime	12
Professionnel du réseau SSS	39
RAMQ	1
Régie du logement	2
Service de police	5
* Autres services ou organisations	70
TOTAL	300

Services rendus...

Assistances en soutien/conseil ou à un signalement

Auparavant, les assistances en soutien/conseil ou à un signalement (aussi appelé demande d'intervention) étaient regroupées dans la même catégorie SOUTIEN /CONSEIL. Afin de mieux cibler nos interventions et en accord avec le langage commun développé par les CAAP, nous avons convenu d'uniformiser la présentation de nos services et de faire le choix de distinguer statistiquement ces deux types d'assistance. En 2016-2017, 76 services (soutien/conseils et signalements confondus) avaient été répertoriés; aux fins de comparaison des deux catégories d'assistance cumulées, pour 2017-2018, on en cumulerait 115, une hausse globale de 51%.

- **Assistances en soutien/conseil**

De fait, on dénombre 6 assistances en soutien-conseil déjà enclenchées au 1^{er} avril 2017, auxquelles s'ajoutent 88 nouvelles assistances pendant l'année, pour un total de 94 services d'assistance en soutien/conseil pour l'année 2017-2018.

- **Assistances à un signalement**

Au 1^{er} avril 2017, aucune assistance à un signalement (ou demande d'intervention) n'était déjà entamée. Par la suite, 21 nouvelles assistances à un signalement sont portées pendant l'année 2017-2018.

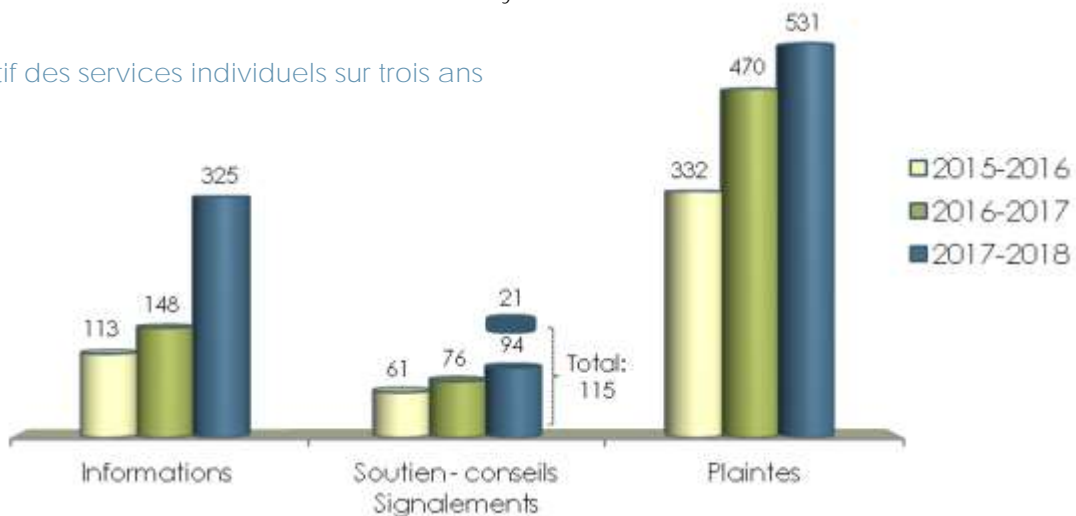
Assistances à une démarche de plainte

128 plaintes sont en cours au 1^{er} avril 2017, auxquelles s'ajoutent 403 nouvelles plaintes pendant l'année. Le nombre total de services en assistance à une démarche de plainte pour 2017-2018 se chiffre donc à 531, comparativement à 470 en 2016-2017. Ainsi, on observe pour la dernière année une hausse de 13% des assistances à une démarche de plainte.

Sur ces 531 plaintes, 355 ont trait à différents services offerts par les établissements du réseau public et autres ressources assujetties au régime d'examen des plaintes, 176 plaintes concernent les services d'un médecin. De fait, les plaintes à l'endroit des médecins constituent 33% du total des plaintes assistées par le CAAP MCQ.

Notez que le CAAP MCQ intervient en amont du dépôt de la plainte, en suivi occasionnel pendant le traitement de la plainte et également après qu'elle soit conclue à l'établissement par le CPQS, le médecin examinateur, le comité de révision ou un comité de discipline du Conseil des médecins dentistes et pharmaciens. Il est de même pour la plainte traitée au niveau du Protecteur du citoyen.

Comparatif des services individuels sur trois ans



Services rendus...

Cumulatif des services individuels

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Plaintes 1^{er} recours :			
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)	218	312	322
Médecin examinateur	73	116	161
Plaintes en 2^e recours :			
Protecteur du citoyen	33	33	33
Comité de révision	4	4	5
Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	4	5	10
TOTAL PLAINTES :	332	470	531
Soutien/conseils et signalements	61	76	
Soutien/conseils			94
Signalements			21
TOTAL ASSISTANCES :	393	546	646
Informations	113	148	325
TOTAL SERVICES INDIVIDUELS	506	694	971

Hausse sur 3 ans :
64 %

Hausse sur 3 ans :
92 %

Missions visées

En 2017-2018, les missions, organisations ou services pour lesquels notre assistance a été demandée afin d'initier une plainte, un signalement ou un soutien-conseil sont, en ordre décroissant:

Centres hospitaliers:	41%
Services de protection pour jeunes en difficulté/famille:	34% (4% de moins qu'en 2016-2017)
CLSC:	9% (3% de plus)
Services de réadaptation:	3%
CHSLD:	2%
Organismes communautaires:	2%
*Collège des médecins:	1%
GMF et cliniques médicales :	1%
Services préhospitaliers d'urgence:	1%
Autres services regroupés (Info-santé, RI, RTF, etc):	6%

*Nous portons assistance à la personne qui souhaite transmettre une demande d'enquête au Collège des médecins du Québec dans le cas où nous l'avons préalablement assisté pour le dépôt d'une plainte médicale auprès d'un établissement, en vertu du régime d'examen des plaintes de la LSSSS.

Dans l'ensemble, les proportions rencontrées sont similaires à celles des années précédentes, à l'exception des quelques variations plus significatives indiquées.

Par ailleurs, nous avons ouvert trois dossiers d'assistance en lien avec la nouvelle *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, entrée en vigueur en mai 2017.

De plus, en 2017-2018, nous avons soutenu 17 démarches en vertu du régime d'examen des plaintes concernant la qualité des services en résidences privées pour aînés (RPA). Celles-ci feront éventuellement l'objet de données compilées à part.

Droits lésés et motifs de plainte ou d'insatisfaction

Les différents motifs (objets) pour lesquels une personne peut désirer entreprendre une démarche (plainte, signalement ou soutien/conseil) sont répartis en 5 catégories. Cette démarche, c'est aussi l'occasion pour la personne de s'assurer que ses droits sont respectés. Chaque assistance offerte par le CAAP MCQ peut, selon le cas, correspondre à plus d'un droit et à plus d'un motif d'insatisfaction. Les tableaux ci-contre illustrent ces différents droits et motifs, ainsi que leur pourcentage.

Droits lésés

D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	3%
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	16%
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	3%
Droit d'exercer un recours (article 16)	2%
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	<1%
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	3%
Droit d'être représenté (article 12)	<1%
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	1%
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	2%
Droit de participer à toute décision (article 10)	2%
Droit de porter plainte (article 34, 44, 45, 53 et 60)	2%
Droit de recevoir des services de santé et des services adéquats (article 5)	63%
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	2%
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure	<1%

Motifs d'insatisfaction en lien avec la LSSSS

Accessibilité et continuité	15%
Aspect financier	5%
Organisation du milieu et ressources matérielles	7%
Relations interpersonnelles	16%
* Soins et services dispensés	57%

*Note : Soins et services dispensés : il s'agit du savoir-faire qui se rapporte au jugement professionnel, à l'évaluation et aux normes de pratique.

Services rendus...

Bail / Accueil	9%
Encadrement clinique	7%
Formation et éthique	7%
Obligations administratives et légales	7%
Personnel requis	2%
Qualité de vie	33%
Relations interpersonnelles	9%
Sécurité des résidents	26%

Motifs d'insatisfaction vs normes et critères en RPA

Par ailleurs, notre nouvel outil de gestion des statistiques permet dorénavant de répertorier les motifs d'insatisfaction liés aux normes et critères de certification des résidences privées pour aînés (RPA); voici les résultats.

Exemples de recommandations

On peut estimer qu'environ 43 % des plaintes et signalements assistés par le CAAP MCQ, qu'ils aient été portés en 1^{er} ou en 2^e recours, ont donné lieu à l'application de mesures correctrices ou à des recommandations de la part des différentes instances qui les ont traitées. Ces mesures ou recommandations ne sont pas de notre ressort, nous avons toutefois contribué à la recevabilité des démarches qui les ont précédées. À titre indicatif, voici quelques exemples de recommandations émises par ces instances. Ils sont présentés ici en terme de motifs ou de droits.

Organisation du milieu : « Je (CPOS) recommande à la chef de l'unité concernée [...] d'explorer la possibilité d'utiliser des lumières de faible intensité dans les chambres des usagers afin de réduire autant que possible les perturbations lorsque le personnel veille sur eux la nuit ».

Droit à la confidentialité des démarches de plainte et droit de rectification du dossier d'usager : « La commissaire recommande que les informations concernant le dépôt de plaintes n'apparaissent plus au dossier (d'usager), tout en respectant les normes établies pour en faire la correction ».

Soins et services dispensés et droit à l'information : « Nous (médecin examinateur) recommandons à (médecin visé) de remettre systématiquement aux patients à risque de syndrome postcommotionnel le document explicatif à ce sujet, ce qu'elle s'est engagée à faire ».

Droit de participer aux décisions : [...] « De s'assurer, lorsque des plans de services individualisés sont requis, de solliciter les usagers qui consentent au partage d'information et leurs proches aidants à participer à leur élaboration ».

Continuité des services : [...] « De mettre en place des conditions favorisant la réintégration de [...] au sein de l'organisme ».

Rencontres

En 2017-2018, les services offerts par le CAAP MCQ ont donné lieu à 225 rencontres physiques avec la clientèle, qu'il s'agisse d'usagers, de résidents, de représentants ou de tiers. Un peu plus du quart de ces rencontres ont eu lieu à nos bureaux, les autres sur tout le territoire Mauricie/Centre-du-Québec. À ce nombre, s'ajoutent 12 rencontres tenues dans le cadre d'un accompagnement auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, d'un délégué du Protecteur du Citoyen, d'un médecin examinateur, d'un comité de révision des plaintes médicales ou d'un comité de discipline du CMDP; une de celles-ci a d'ailleurs été réalisée par vidéoconférence, la conseillère étant aux côtés de l'usager. On compte également des centaines de rencontres téléphoniques qui nous ont permis de recueillir bon nombre de plaintes et d'assurer le suivi de nos dossiers.

Services rendus...

Clientèle

Comme mentionné précédemment, depuis le 1^{er} avril 2017, le CAAP MCO utilise une nouvelle application web de gestion des dossiers et de gestion des statistiques, le CAAPteur plus. Celle-ci permet, entre autres, une lecture détaillée de la clientèle touchée par nos services. Dorénavant, la clientèle est répertoriée et cumulée pour chaque type de services rendus et comprend :

- Les personnes qui font appel à nos services d'assistance qu'elles soient elles-mêmes un usager du réseau, un résident en RPA, un représentant d'un usager, un représentant d'un résident ou encore un tiers; chaque personne peut détenir différents statuts selon les circonstances et l'assistance qui lui est rendue;
- Les personnes (usagers ou résidents) pour lesquelles une démarche d'assistance est initiée par un représentant ou un tiers;
- Les personnes qui nous contactent pour obtenir une information individuelle;
- Les personnes rejointes par nos activités d'information collective.

Auparavant, seul le client sans intermédiaire ayant effectué une demande d'information individuelle ou ayant sollicité directement notre assistance était répertorié, et ce, une fois l'an uniquement. À titre comparatif, voici un tableau ne comportant que ces données.

Comparatif sur 3 ans du nombre de clients ayant reçu un ou plusieurs services

2015-2016	437 personnes
2016-2017	579 personnes
2017-2018	815 personnes

En fait, les statistiques des années antérieures ne considéraient pas qu'une même personne puisse demander plus d'une assistance, parfois sous des statuts différents d'une démarche à l'autre, par exemple : à titre d'usager ou résident (pour elle-même), puis de représentant ou tiers, puis d'usager à nouveau, etc. Ces statistiques ne tenaient pas non plus compte des personnes représentées qui sont pourtant au cœur de nos actions et qui font partie de la clientèle touchée par nos services d'assistance. Quant aux personnes rejointes par nos services d'information collective, leur nombre était répertorié à part. Il en sera autrement dorénavant.

Le tableau plus bas présente la clientèle touchée par l'ensemble des services en cours au 31 mars 2017 et pendant l'année 2017-2018. Il départage également la clientèle liée spécifiquement aux nouveaux services initiés pendant l'année.

Clientèle touchée par nos services

SERVICE	Clientèle des services en cours	Clientèle des nouveaux services
Assistance	969	763
Information individuelle	325	325
Sous-total	1254	1088
Information collective – activité de groupe	123	123
Sous-total	1417	1211
Information collective – activité grand public	768	768
TOTAL	2185	1979

Services rendus...

Aux fins de comparaison des caractéristiques propres à la clientèle, nous utiliserons les données liées aux nouveaux services, en excluant les personnes rejointes lors d'activité grand public. Ces données permettent de classer la clientèle rejointe selon le sexe, le groupe d'âge, ainsi que la ville ou la MRC de résidence des personnes.

Clientèle rejointe selon le sexe

Femmes	770	64%
Hommes	441	36%
TOTAL	1211	

Clientèle répartie par groupe d'âge

	0-17	18-34	35-54	55-69	70+	Total
Activité de groupe	0	60	14	32	17	123
Assistance	*175	100	226	158	104	*763
Information individuelle	2	46	139	96	42	325
TOTAL	177	206	379	286	163	1211

*Au tableau ci-dessus, dans le groupe d'âge 0 - 17 ans, il est indiqué 175 personnes touchées par nos services d'assistance. Il s'agit en réalité de 306 enfants ou adolescents se rattachant à 175 familles. Aux fins des présentes statistiques, les données colligées pour cette clientèle sont tirées des informations appartenant soit à l'enfant concerné par un service divers rendu en santé et services sociaux, soit à un enfant unique ou au plus jeune enfant d'une famille bénéficiant des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille. Rappelons que 34% des nos assistances concernent les Services de protection.

*Nous avons assisté un tiers pour un signalement en maltraitance concernant un groupe de 8 personnes d'âge adulte; un seul de ces adultes est comptabilisé aux présentes statistiques.

Ainsi, quoiqu'un nombre de 763 personnes a été enregistré à des fins statistiques comme personnes rejointes par nos services d'assistance, il y a 131 enfants et 7 adultes de plus touchés par cette catégorie de services, soient en réalité 901 personnes.

Clientèle répartie par Ville ou MRC de résidence

	Par des services individuels	Par des activités de groupe	Total	Pourcentage
Agglo. de La Tuque	40		40	3%
Arthabaska	116		116	10%
Bécancour	47		47	4%
Des Chenaux	14		14	1%
Drummond	180		180	15%
L'Érable	34	27	61	5%
Maskinongé	38		38	3%
Mékinac	37		37	3%
Nicolet-Yamaska	47	15	62	5%
Shawinigan	151	17	168	14%
Trois-Rivières	310	64	374	31%
Hors région MCQ	74		74	6%
TOTAL	1088	123	1211	

Services rendus...

Sources de référence

Le tableau présenté plus bas dresse un portrait des sources de référence de notre clientèle. Pour compléter ces informations, voici les pourcentages liés aux quatre catégories regroupant ces différentes sources.

Acteurs du régime d'examen des plaintes :	un peu plus de 49%
Partenaires du réseau SSS et collaborateurs du milieu :	un peu plus de 20%
Population :	un peu plus de 12%
Promotion des CAAP et de la FCAAP :	un peu plus de 18%.

Sources de référence

	Acteur du régime	Partenaire	Population	Promotion des CAAP	Total
Affiche				5	5
Autre CAAP	3				3
Autre site web				7	7
Carton				27	27
Collège des médecins		2			2
Comité des usagers	60				60
Commissaire	464				464
Déjà reçu des services			85		85
Milieu naturel/connaissance			44		44
Notoriété				2	2
Organisme communautaire		29			29
Organisme régional		9			9
Professionnel du réseau		117			117
Protecteur du citoyen	9				9
Référé par un client du CAAP			3		3
Résidence privée pour aînés		1			1
Site web du CAAP				89	89
Séance d'information/kiosque				5	5
Élu		19			19
Autres		44		64	108
TOTAL	536	221	132	199	1088

Sondages sur la satisfaction de la clientèle

Un sondage visant à évaluer la satisfaction de la clientèle est réalisé auprès de personnes qui ont eu recours à nos services d'assistance et dont le dossier a été fermé en cours d'année. 41% des personnes contactées ont complété le questionnaire écrit. De 91% à 95% d'entre elles se disent satisfaites ou très satisfaites des services reçus. Le professionnalisme de nos intervenantes demeure hautement apprécié. Les aspects relatifs au délai de réponse ou au suivi du dossier génèrent des cotes parfois plus faibles. La cote moyenne aux différents éléments sondés demeure stable à 3,7 sur 4, soit le même résultat que l'an dernier. 53% des répondants ont ajouté des commentaires, en voici quelques-uns:

« Madame [conseillère] fût d'une délicatesse et d'une oreille attentive, elle m'a mis en confiance. J'ai senti de madame [conseillère] qu'elle voulait vraiment m'aider.

« Excellent travail. Notamment à l'égard de la disponibilité et de l'accompagnement. »

« [...] J'ai reçu un excellent service, c'est déjà très difficile de faire ces démarches après un événement puisqu'encore faible. Sans elle [conseillère] j'aurais laissé tomber la plainte. Merci pour l'excellent service. »

Activités régionales

Concertation et représentation

La concertation avec nos partenaires et collaborateurs du régime d'examen des plaintes de notre région demeure une force qui vient faciliter l'exercice du droit de recours des usagers de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Voici quelques activités tenues dans cet esprit de concertation.

Partenaires et collaborateurs du régime d'examen des plaintes

6 avril 2017 : Présence à la conférence de Me Jean-Pierre Ménard présentée par le comité des usagers (CU) du réseau local de Trois-Rivières.

7 avril 2017 : Séance d'information offerte à l'invitation du Comité des résidents (CR) du Centre d'hébergement Le Tilleul de Plessisville en collaboration avec madame Christiane Desmarais, vice-présidente du CU du réseau local d'Arthabaska-et-de-l'Érable.

1^{er} mai 2017 : Rencontre de la présidente et de la directrice avec madame Diane Gagnon, présidente du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) Mauricie et Centre-du-Québec.

31 mai 2017 : Participation de mesdames Doris Johnston et Lucie Lafrenière, respectivement commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services (CAPOS) à notre AGA.

7 juin 2017 : Participation à l'AGA du CU des usagers du réseau local de services de Trois-Rivières, aussi présidé par madame Diane Gagnon.

7 juin 2017 : Séance d'information et échanges avec les membres du CU des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille.

Septembre 2017 : Invitation lancée à la CPQS de participer à un comité de validation en vue du déploiement du Projet RPA: l'accompagnement des résidents pour le règlement de litiges en matière de baux.

30 janvier 2018 : L'équipe reçoit la CPQS à nos bureaux.

28 février 2018 : Rencontre de la directrice avec madame Suzanne Lévesque, CAPQS, en préparation d'une séance d'information à donner conjointement.

En cours d'année, 3 rencontres téléphoniques de la directrice avec la CPQS.

2 rencontres de formation pour l'équipe de la CPQS et l'équipe du CAAP MCQ.

Collaboration et références mutuelles avec le CU des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille.

Activités régionales...

Le CAAP MCQ est aussi présent occasionnellement lors d'activités initiées par différents organismes du milieu et auprès de collaborateurs.

Organismes du milieu

Table régionale de concertation des personnes âgées du Centre-du-Québec:

2 juin 2017: Représentation à l'AGA de la Table, à Bécancour.

Table Action Abus Aînés Mauricie inc.:

En cours d'année, la Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc. a changé de nom pour celui de Table Action Abus Aînés Mauricie inc. Le CAAP MCQ est membre de la Table et membre du comité Hébergement.

- 21 avril 2017 et 23 février 2018: Présence à 2 rencontres régulières
- 16 janvier 2018: Participation à une rencontre du comité Hébergement.

Corporation de développement communautaire du Centre-de-la-Mauricie (CDC)

Notre organisme est membre de la CDC depuis plusieurs années. Le conseil d'administration du CAAP MCQ a été représenté à l'activité "Déjeuner des bons coups et 15e anniversaire" de la CDC, ainsi qu'au "5 à 7 réseautage" du 25 janvier 2018.

Centre de formation communautaire de la Mauricie (CFCM):

Notre organisme est aussi membre du CFCM. D'intéressantes formations nous sont offertes par l'entremise de cet organisme.

Collaborations diverses

27 juin 2017 : Rencontre avec madame Julie Boulet, députée de Lavolette, ministre du Tourisme et ministre responsable de la Mauricie, en présence de madame Karine Genest, attachée politique.

Collaborations ponctuelles:

- Avec madame Hélène Gervais, responsable de la certification des résidences privées pour aînés, au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

La responsable de la certification a aussi été invitée à participer à un comité de validation en vue du déploiement du Projet RPA: l'accompagnement des résidents pour le règlement de litiges en matière de baux.

- Avec madame Valérie Petiquay, du Service d'information, de soutien et d'accompagnement pour les membres de la Communauté attikamek.
- Avec la responsable du Centre d'accès anglophone.

Promotion

Dans le but d'informer la population sur les droits et recours en santé et services sociaux, et de faire connaître nos services, le CAAP MCQ réalise diverses activités de promotion.

Séances d'information

- Au comité des résidents du Centre d'hébergement Le Tilleul de Plessisville, le 7 avril 2017 :
Séance d'information portant sur le régime d'examen des plaintes (REP), les droits des usagers et les services d'assistance et d'accompagnement du CAAP MCQ; cette présentation a été offerte à un groupe de résidents et de proches aidants d'un résident; madame Christiane Desmarais, vice-présidente du comité des usagers du réseau local d'Arthabaska-et-de-l'Érable a collaboré à cette rencontre.
Participants : 27 personnes.
- Au près du conseil d'administration et de l'agente de liaison du comité des usagers des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille, le 13 juin 2017 :
Séance d'information sur le REP, les services du CAAP MCQ particulièrement auprès de la clientèle de ce comité; la présidente du comité des usagers du centre intégré a également assisté à notre présentation, à titre d'invitée.
Participation : 7 personnes.
- Lors d'un café-rencontre de La Ruche aire ouverte, à Nicolet le 31 janvier 2018 :
Séance d'information principalement offerte sous forme d'échanges avec les participants; nous avons abordé le mécanisme de traitement des plaintes, les droits des usagers, nous avons rassuré les participants sur la confidentialité du processus.
Participation : 15 personnes, soit 13 membres de La Ruche et 2 intervenantes.
- Au CEGEP de Trois-Rivières, auprès des étudiants en Technique de travail social, le 5 mars 2018 :
Séance d'information sur le REP, les fonctions du CPQS, le mandat et les fonctions des CAAP, ainsi que sur les droits reconnus aux usagers dans la LSSSS; séance offerte aux trois groupes d'étudiants en Technique de travail social, en collaboration avec la CAPOS du CIUSSS MCQ, secteur Nord.
Participants : 57 étudiants et 1 enseignante.
- À l'occasion d'un café-rencontre des proches aidants d'aînés, le 13 février 2018 :
Séance d'information offerte dans le cadre d'une activité chapeauté par le Centre d'action bénévole de Grand-Mère; présentation sur le REP, outil porteur d'améliorations.
Participants : 16 personnes proches aidantes et l'animatrice du CAB.

Activités régionales...

Kiosques d'information

Tenue d'un kiosque au Salon des aidants et des aînés de Trois-Rivières, le 5 novembre 2017. L'activité présentée par l'Appui Mauricie a attirée plus de 1 400 personnes. Selon nos estimations et le matériel promotionnel remis sur place, au moins 760 personnes se sont présentées à notre kiosque pour y recevoir de l'information.

Kiosque tenu à l'occasion de la *Semaine des aidants et des aînés* coordonnée par la Corporation de développement des arts et de la culture de la ville de La Tuque, le 24 janvier 2018 : 8 personnes ont reçues de l'information sur nos services et le REP.

Clientèle rejointe par des services d'information collective en 2017-2018:

- Personnes rencontrées lors de séances d'information : 123
- Personnes rencontrées lors de kiosques d'information : 768

Total: 891 personnes

Site Web

Notre site Web, accessible au www.caap-mcq.qc.ca, a été consulté à 1572 reprises.

Les personnes qui désirent nous joindre peuvent le faire par téléphone ou par courriel, mais également par le biais d'un formulaire en ligne.

Page facebook

Nous sommes présents dans les médias sociaux par le biais d'une page facebook. Nous y diffusons de l'information sur les services de santé et les services sociaux, les droits des personnes, ainsi que les activités d'intérêt en lien avec notre mission. Consultez notre page au www.facebook.com/CAAP.MCQ

Matériel promotionnel

En cours d'année, 1900 dépliants du CAAP MCQ ont été distribués aux organismes et installations de la région qui en ont fait la demande ou lors de séances d'information et de kiosques. Nous avons aussi remis 989 autres articles promotionnels, des dépliants du Protecteur du citoyen et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Bulletin

Le bulletin d'information externe de la FCAAP, *Le Diffuseur* a été partagé auprès de nos membres et partenaires régionaux du régime d'examen des plaintes, à nos collaborateurs et aux organismes et associations de la région. Les numéros parus en 2017 ou antérieurement sont disponibles sur notre site Web.

En 2017-2018, **une douzaine d'intervenants d'autant d'associations distinctes nous ont contactés en vue d'une collaboration éventuelle. En raison de la hausse récurrente des demandes de services d'assistance et d'accompagnement, nous avons dû restreindre nos activités publiques. Nous avons toutefois répondu positivement à chacune des demandes de séances d'information qui nous ont été adressées.**

Activités provinciales

La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)

Un mot sur les réalisations de la FCAAP

La FCAAP travaille sans relâche à soutenir ses membres corporatifs dans le déploiement de leurs projets. Toujours propulsée par la Vision qu'ensemble nous avons déterminée il y a trois ans :

Par un leadership mobilisateur, la FCAAP est devenue une fierté pour ses membres et une référence en matière de respect des droits des personnes utilisant les services du réseau de la santé et des services sociaux.

Les réalisations 2017-2018 sont en nombre impressionnant. Sans en faire une liste exhaustive, nous vous soumettons celles que nous avons jugées les plus significatives.

- Le CAAP Nord-du-Québec est à nouveau membre de la Fédération ce qui porte à 14 le nombre de nos membres corporatifs.
- Réalisation d'un nouveau site web.
- 4 parutions du bulletin interne de l'Inter-CAAP Express et 2 parutions du bulletin externe le Diffuseur.
- 40 représentations auprès de partenaires ciblés au plan politique et communautaire.
- Définition d'une procédure de consultation des membres.
- Bonification du sondage de satisfaction des membres.
- 8 consultations et sondages sont réalisés.
- 9 outils sont développés pour répondre aux besoins des membres : document présentant les services de la Fédération, dépliants sur les droits en français et en anglais, encarts de présentation des CAAP en français et en anglais, pochette de presse, bloc-notes, stylos, document de référence concernant la nouvelle certification et les catégories de résidences privées pour aînés (RPA).
- Rédaction d'un mémoire, Vieillir et vivre ensemble.

Projet en cours

Le projet d'accompagnement par les CAAP des résidents de RPA pour les règlements de litiges en matière de baux prend un important tournant le 29 mars dernier. En effet, à l'issue d'une commission gouvernementale de l'administration publique, ce projet soutenu par une forte volonté politique, trouve finalement son porteur de dossier en la personne de Madame Lise Thériault, Ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation. Le 14 mai, une délégation de la FCAAP rencontre la chef de cabinet et le conseiller politique de Madame Thériault lesquels se montrent très favorables à la réalisation du projet par les CAAP. Selon notre analyse de la situation, tout n'est pas encore complètement ficelé, mais est en bonne voie de l'être.

Ce sera alors le couronnement d'un nouveau service pour les personnes âgées en RPA, service très attendu à la fois par les résidents et les propriétaires exploitants.

S olange M. G amache

Vice-présidente au CA du CAAP MCQ et présidente de la FCAAP

Activités provinciales...

Un peu d'histoire...

Dès l'implantation du régime d'examen des plaintes, les organismes régionaux d'assistance et d'accompagnement se sont créés un réseau visant à développer des pratiques et des procédures garantissant la qualité et la confidentialité de nos services. D'abord informel, ce réseau est devenu, en 1995, le Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (RPOCAA).

En 1999, les seize organismes d'assistance et d'accompagnement de la province choisissent d'opter pour une même dénomination sociale, soit celle de Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Puis en 2007, le RPOCAA devient la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).

Le CAAP MCQ est présent comme membre corporatif depuis les débuts du RPOCAA, devenu par la suite la FCAAP. Deux personnes de notre organisme nous représentent à titre de déléguées à la FCAAP: la vice-présidente du CA et la directrice générale.

Mission de la FCAAP

- susciter le partage entre les CAAP membres de la Fédération et de les représenter sur le plan politique, administratif, économique et professionnel dans l'exercice de leur mission;
- développer une expertise de contenu, notamment par le dépôt de mémoires en commission parlementaire sur des sujets ciblés d'intérêt public en santé et services sociaux;
- soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission par une gamme de services;
- faire connaître la mission des CAAP auprès de la population, des groupes œuvrant en santé et services sociaux au plan provincial et des décideurs politiques, pour ainsi accroître le rayonnement des CAAP.

Vie associative

Rencontre annuelle, les 20 et 21 juin 2017:

Le 20 juin, nos deux déléguées à la FCAAP et la présidente du CA, madame Ginette Matton, ont participé à une journée de formation. Ayant pour titre *Habilités politiques et pouvoir d'influence*, celle-ci a été l'occasion de revoir certains concepts pouvant faciliter nos relations de partenariat.

Le 21 juin, en avant-midi, la formation *Évaluation annuelle des gestionnaires* a été offerte aux présidents et administrateurs de CAAP, suivie d'une seconde présentation *Gouvernance et OBNL* à laquelle les directeurs généraux se sont joints.

AGA - 21 juin 2017:

L'assemblée générale annuelle (AGA) de la FCAAP a eu lieu le 21 juin 2017, à Québec. Nos deux déléguées à la FCAAP nous ont représentés. La présidente du CA a également assisté à l'AGA, à titre d'observatrice. À cette occasion, madame Solange M. Gamache, vice-présidente du CA et déléguée à la FCAAP a été élue vice-présidente du CA de la FCAAP.

14 décembre 2017:

Le président de la FCAAP élu en juin 2017 ayant été dans l'obligation de quitter son poste pour des raisons de santé, madame Solange M. Gamache a été nommée présidente du CA de la FCAAP. Son mandat à la présidence se poursuit jusqu'à l'AGA prévue le 14 juin 2018.

Collaboration et concertation FCAAP - CAAP

Table des directeurs généraux des CAAP membres de la FCAAP:

La directrice a participé aux activités de la Table des DG, dont :

- Quatre journées de rencontre, les 17 et 18 octobre 2017, ainsi que les 23 et 24 janvier 2018;
- Une rencontre des DG, en matinée du 21 juin 2017.

Dix rencontres virtuelles par visioconférence ont également eu cours dans l'année. Nous avons participé à neuf d'entre elles, soit:

- Quatre visioconférences régulières;
- Trois pour les CAAP détenant l'assurance collective du Groupe FCAAP;
- Deux spécifiques au Projet RPA: l'accompagnement des résidents pour le règlement de litiges en matière de baux (la présidente a aussi assisté à une présentation sur l'évaluation des coûts des services);
- Une portant sur un projet de nouveau site web.

Projet RPA: l'accompagnement des résidents pour le règlement de litiges en matière de baux:

Considérant les résultats plus que positifs du projet pilote *L'accompagnement des aînés et les baux en résidences privées* réalisé précédemment par les CAAP Bas-Saint-Laurent et Saguenay-Lac-Saint-Jean, en cours d'année 2017-2018, un plan de déploiement national de ce service a été présenté par les CAAP membres de la FCAAP. Dans ce contexte, le Secrétariat aux aînés et différents ministères bailleurs de fonds potentiels ont été approchés. Par ailleurs, notre démarche fait écho au Protecteur du citoyen qui, en 2016, dans son rapport spécial *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle* a recommandé au ministère de la Santé et des Services sociaux un élargissement de notre mandat.

En effet, les CAAP assistent déjà les résidents en vertu du régime d'examen des plaintes de la LSSSS lorsqu'ils désirent signaler une situation tribuataire du règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RPA). Ces plaintes portent sur la qualité des services. Or, les résidents rencontrent trop souvent des difficultés avec les coûts de ces mêmes services et leurs baux, ceux-ci étant sous la juridiction de la Régie du logement. Notre intention, telle que validée lors du projet pilote, est de créer un pont entre les deux types de recours.

Ainsi les conseillers des CAAP seront en mesure d'informer les personnes aînées de leurs droits en tant que résidents-locataires et de les outiller afin de faire valoir leur point de vue plus aisément auprès des gestionnaires de RPA. Sur demande, un conseiller de CAAP se rendra disponible pour accompagner le résident, soit dans une démarche de conciliation auprès du propriétaire, soit dans un recours à la Régie du logement.

La directrice et le CA ont participé activement au suivi du dossier porté par la FCAAP. Un rapport d'évaluation des coûts a été approuvé par les CAAP membres. Reste à ficeler le financement récurrent des services. Ce dossier majeur suivra son cours en 2018-2019. Notre organisme est favorable au déploiement du service en Mauricie et Centre-du-Québec.

Mise en fonction de l'application web CAAPteurplus :

L'implantation de l'application web CAAPteurplus, outil de gestion informatisée des dossiers clients et de gestion des statistiques des CAAP, a été officialisée le 1^{er} avril 2017. Son utilisation a nécessité une période d'adaptation pour les équipes de travail des CAAP, mais le jeu en valait la chandelle puisque l'application s'avère être fonctionnelle pour la gestion des dossiers clients et précise quant à la gestion des statistiques.

Activités provinciales...

Comité Communication de la FCAAP:

Madame Sophie Bordeleau, conseillère aux plaintes, a participé au Comité Communication qui s'est réuni le 27 septembre 2017. Elle a également réalisé la conception graphique et la mise en page du bulletin de communication interne *L'interCAAP Express* de juin 2017 et du bulletin externe *Le Diffuseur* en mai et décembre 2017.

Rencontre avec le Protecteur du citoyen

18 octobre 2017: Lors de la rencontre des DG tenue à Québec, madame Vicky Langevin, coordonnatrice secteur Santé physique de la Direction des enquêtes en santé et services sociaux du Protecteur du citoyen, est venue rencontrer les directions de la FCAAP et des CAAP. Cet échange avait pour objectif une mise en commun de nos façons de faire respectives, afin d'arrimer au mieux nos services, de faciliter nos communications et le suivi des dossiers de la clientèle que nous assistons en 2^e recours. Nous lui avons fait part de difficultés de compréhension rencontrées spécialement chez les personnes qui ne reçoivent pas de conclusions écrites de leurs démarches de plainte. Nous lui avons rappelé l'importance de l'accompagnement par le CAAP, spécialement en fin de processus. De son côté, madame Langevin souhaitait entendre nos observations et préoccupations concernant les services du réseau de la santé et des services sociaux. Le Protecteur du citoyen continue d'exercer une veille sur les services rendus à la population.

Note : Pour connaître l'ensemble des activités menées par la FCAAP, les mémoires et autres publications, vous êtes invités à consulter son site web à l'adresse : fcaap.ca

