



À votre service  
depuis **20 ans!**



# CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES DE LA CAPITALE-NATIONALE



## RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Les Halles Fleur de Lys  
245, rue Soumande, bureau 295  
Québec (Québec) G1M 3H6

Téléphone. : 418 681-0088  
Sans frais : 1 877 767-2227

Courriel : [plaintes03@caap-capitalenationale.org](mailto:plaintes03@caap-capitalenationale.org)  
Site Internet : [www.caap-capitalenationale.org](http://www.caap-capitalenationale.org)

## Table des matières

<b>Message du président</b> .....	1
<b>Message de la directrice générale</b> .....	1
<b>1. Présentation de l'organisme</b> .....	2
1.1 Historique de l'organisme .....	2
<b>2. La structure organisationnelle et les ressources</b> .....	2
2.1 Les principes directeurs .....	2
2.2 L'organigramme .....	3
2.3 Le conseil d'administration .....	3
2.4 Les ressources humaines .....	4
2.5 La formation continue des ressources humaines .....	4
2.6 L'accessibilité de nos services .....	4
<b>3. La mission, le mandat et les services</b> .....	4
3.1 La mission et le mandat .....	4
3.2 Les services rendus .....	5
3.3 Caractéristiques de la clientèle et des services rendus .....	6
-La clientèle .....	6
-Regard sur les démarches de plainte .....	7
-Les motifs de plaintes .....	8
-Les soutiens-conseils .....	8
3.4 Identification des sources de références de la clientèle .....	9
<b>4. Les services rendus et la population</b> .....	9
<b>5. L'évaluation de la qualité des services</b> .....	10
<b>6. Les communications</b> .....	10
6.1 Bilan du plan de communication .....	10
6.2 Sources de références des clients .....	11
<b>7. Les relations avec les acteurs du RSSS<sup>2</sup> et collaborations diverses</b> .....	11
<b>8. Les réalisations 2012-2013</b> .....	12
<b>9. Les remerciements</b> .....	12
<b>Les annexes</b>	
Annexe 1 .....	I
-Le régime d'examen des plaintes	
Annexe 2 .....	II
-Les données financières comparatives	
-Le coût des services rendus	

<sup>2</sup> Réseau de la santé et des services sociaux

## Message du Président

Pendant la dernière année financière, le conseil d'administration du CAAP-Capitale-Nationale s'est donné des objectifs précis à atteindre. Il a d'abord bonifié des pratiques de gouvernance. Les membres ont ainsi actualisé leurs tâches, accepté un processus d'évaluation de leur fonctionnement comme groupe, et, pour des raisons d'efficience, réduit la fréquence de leurs réunions aux six semaines plutôt qu'aux quatre semaines.



Par ailleurs des modifications aux règlements généraux ont touché particulièrement la description du mandat de la corporation et la durée du mandat des membres du conseil d'administration.

De plus, pour assurer une meilleure pérennité du conseil d'administration, un processus dédié au recrutement des administrateurs a permis à notre organisation de déterminer un profil des personnes pouvant occuper ces postes et surtout, un plan d'action qui encourage les candidatures.

Enfin, le CAAP-Capitale-Nationale, après une réévaluation de l'apport positif que peut apporter la Fédération des CAAP (FCAAP), a décidé, après une absence de quelque deux ans, de réintégrer cet organisme. Nous y participerons pleinement puisque le président du CAAP-Capitale-Nationale assume aussi la présidence de la FCAAP.



Rosaire Roy  
Président



## Message de la directrice générale

L'année 2012-2013 a été très active sous plusieurs aspects, notamment au plan des démarches de plaintes qui marquent une augmentation de 12 %. Nous sommes heureux de nouveau cette année de vous présenter notre rapport annuel qui trace un portrait exhaustif des activités réalisées par le personnel et le conseil d'administration de notre organisme.

Cette année, le CAAP célèbre sa 20e année d'existence aux services des usagers désirant assurer le respect de leurs droits. Depuis 1993, les nombreuses personnes ayant contribué à la réalisation de la mission du CAAP-Capitale-Nationale ont informé, assisté et accompagné des milliers d'usagers. Ainsi, le CAAP a répondu au cours des 20 dernières années à 8125 demandes de services. Nous sommes vraiment heureux et fiers du travail accompli et nous désirons remercier chaleureusement tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à cette belle et grande mission.

Permettez-nous de partager avec vous ce temps de célébration ...



Manon Fortin  
Directrice générale

## 1. Présentation de l'organisme

### 1.1 Historique de l'organisme

L'année 2013 est des plus significatives pour le conseil d'administration et toute l'équipe du CAAP-Capitale-Nationale. Après 20 ans d'existence, la flamme est toujours présente afin de poursuivre avec beaucoup de cœur ce travail d'assistance et d'accompagnement auprès des usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui en ont besoin.

C'est donc, au début des années 90, à la suite du rapport de la Commission Rochon<sup>3</sup> et du document produit par la ministre, madame Thérèse Lavoie-Roux, s'intitulant «Pour améliorer la santé et le bien-être au Québec », que le gouvernement du Québec donnait un coup d'envoi en annonçant la réforme du système de la santé et des services sociaux.

En 1993, dans cette même foulée, le ministre de la Santé et des Services sociaux, de l'époque, Monsieur Marc Yvan Côté, procède à la nomination d'organismes communautaires issus de toutes les régions du Québec, qui auront comme mandat de mettre sur pied un service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux.

En septembre 1993, le Centre d'action bénévole de Québec (CABQ) se voit confier ce mandat pour la région. Dix ans plus tard, en 2003, le Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (SAAP) s'apprête à devenir une personne morale distincte qui sera officialisée en mars 2004. Sa nouvelle dénomination sociale sera dorénavant le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale-Nationale.

En 2007, la progression constante des demandes de services issues de la population, amène le CAAP à apporter un important changement au plan des ressources humaines. C'est ainsi qu'une équipe augmentée de conseillers salariés remplacera les effectifs bénévoles qui ont, entre autres, contribué à la mise au monde du service.

En avril 2011, le CAAP procède au lancement de son bulletin électronique d'information CAAPsule, qui sera diffusé à ses membres, à ses partenaires, ainsi qu'aux acteurs du régime d'examen des plaintes de la région et de la province. Au printemps 2012, le CAAP-Capitale-Nationale fait son entrée dans le monde virtuel des réseaux sociaux avec la création de sa page Facebook, souhaitant ainsi accroître sa visibilité pour faire connaître ses services au plus grand nombre de personnes possible.

Le CAAP travaille également en partenariat avec plusieurs organismes communautaires du milieu. Il œuvre activement avec les CAAP du Québec, notamment par l'intermédiaire de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) afin de contribuer, de diverses façons, à la réalisation des mandats des CAAP de la province.

## 2. La structure organisationnelle et les ressources

### 2.1 Les principes directeurs

Le conseil d'administration et le personnel du CAAP-Capitale-Nationale appliquent les principes directeurs suivants :

- ✓ le respect de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec;
- ✓ le respect de l'autonomie des personnes;
- ✓ une grande ouverture d'esprit;
- ✓ le respect rigoureux de son mandat;

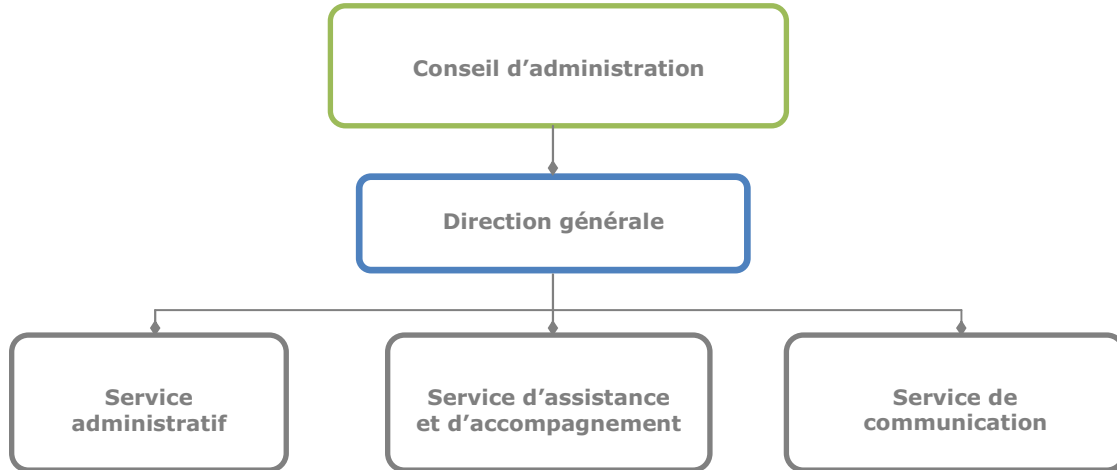
---

<sup>3</sup> Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux, Rapport Rochon, Rapport de la commission sur les services de santé et les services sociaux, Les Publications du Québec, 1988.

- ☛ la confidentialité;
- ☛ l'accessibilité, la qualité et la gratuité des services.

Le CAAP appuie également l'ensemble de ses décisions et de ses activités sur le code d'éthique s'adressant aux administrateurs, à la directrice générale et à l'ensemble de son personnel.

## 2.2 L'organigramme



## 2.3 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est constitué de cinq membres élus, siégeant généralement toutes les six semaines. La directrice générale assiste à toutes les réunions.

*Rosaire Roy*, président (2011-2013)

Monsieur Roy a fait carrière principalement au *ministère des Transports*, relevant des responsabilités en ressources humaines, de même qu'à titre de directeur régional et de directeur des ressources matérielles. Ayant à cœur d'aider les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, il œuvre au CAAP depuis plusieurs années déjà et agit maintenant à titre de président.

*Pierre-Alexandre Fortin*, vice-président (2012-2014)

Monsieur Fortin est avocat, membre du Barreau du Québec depuis 2002 et associé de la firme Tremblay Bois Mignault Lemay. Il plaide devant les tribunaux judiciaires et administratifs. Monsieur Fortin met à profit son expertise au sein d'organismes communautaires œuvrant en santé mentale ainsi qu'au CAAP. Il se révèle être une ressource importante pour le CAAP grâce à ses compétences et ses connaissances du domaine juridique.

*Guillaume Gélinas-Rémillard*, trésorier (2012-2014)

Monsieur Gélinas-Rémillard détient une maîtrise en administration des affaires et est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Il travaille comme contrôleur financier pour l'entreprise Gamma Murs et Fenêtres International inc. Le CAAP est heureux de bénéficier de son expertise à titre de trésorier. Monsieur Gélinas-Rémillard désire aider la collectivité en s'impliquant au CAAP et ainsi participer à la réalisation de notre mission.

*Jean-Marie Plamondon*, secrétaire (2011-2013)

Homme d'affaires réputé et consciencieux maintenant retraité, Monsieur Plamondon s'active à titre de bénévole depuis de nombreuses années au sein d'organismes communautaires. Grand initiateur, il a mis sur pied plusieurs projets d'actions sociales et économiques. Le CAAP est fier de pouvoir compter sur ses habiletés de gestionnaire et de promoteur ainsi que sur son dévouement envers la collectivité.

*Ghislaine Émond*, administratrice (2012-2014)

Après avoir œuvré à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale à titre de professionnelle durant 25 ans, Madame Émond a travaillé par la suite à l'amélioration des services aux personnes âgées. Son engagement bénévole au sein du conseil d'administration du CAAP est particulièrement apprécié, de même que ses connaissances du milieu de la santé et des services sociaux et du milieu communautaire. Son savoir-faire en matière de gestion est un apport très éclairant pour l'ensemble des administrateurs.

Cette année, le conseil d'administration a tenu 10 réunions ordinaires et une réunion spéciale ayant pour thème l'analyse du projet concernant la structure organisationnelle du conseil d'administration de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).

Le CAAP-Capitale-Nationale a convoqué son assemblée générale annuelle le 5 juin 2012; trente-quatre (34) personnes étaient présentes. À cette occasion, les règlements généraux ont été modifiés.

## 2.4 Les ressources humaines

*Manon Fortin*, directrice générale

*Cécile Gallant*, adjointe administrative

*Roxane Laliberté*, conseillère en assistance et en accompagnement aux plaintes

*Guy Monette*, conseiller en assistance et en accompagnement aux plaintes

## 2.5 La formation continue des ressources humaines

Dans une optique de formation continue, le CAAP souhaite soutenir ses employés en leur offrant des formations leur permettant de parfaire leurs expertises et de consolider leurs acquis. Au cours de la dernière année, les employés du CAAP ont bénéficié de 21 jours/personne de formation touchant diverses thématiques telles que : la maladie mentale, renseignements légaux concernant les droits des usagers, communication et rédaction, relations avec les médias et gestion des ressources humaines.

À ce niveau, nous souhaitons souligner la généreuse contribution du Centre local d'emploi de Charlesbourg et du CSSS de Québec-Nord.

## 2.6 L'accessibilité de nos services

Le CAAP-Capitale-Nationale dessert le territoire de la grande région de Québec, comprenant les MRC de Charlevoix, Charlevoix-Est, l'Île d'Orléans, La Côte-de-Beaupré, La Jacques-Cartier, Québec et Portneuf. La population peut ainsi bénéficier de nos services du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, en se présentant à nos bureaux de Québec ou, sur demande, à domicile. Nos services sont également offerts sur Facebook, <https://www.facebook.com/caap.ca> et par Internet à l'adresse suivante : [www.caap-capitalenationale.org](http://www.caap-capitalenationale.org)

# 3. La mission, le mandat et les services

## 3.1 La mission et le mandat

La mission du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes est conférée par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Le support législatif apporté par l'article 76.6 et 76.7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux définit la mission et le mandat du CAAP.

À cet effet, un conseiller du CAAP-Capitale-Nationale, à la demande de la personne, s'assure d'apporter assistance et accompagnement dans toute démarche entreprise en vue de porter plainte auprès des établissements et des organismes du réseau de la santé et des services sociaux



et auprès des résidences privées pour aînés. Pour ce faire, le conseiller informe, soutient, conseille, assiste et accompagne la personne dans un esprit de conciliation, pendant toute la durée du recours. Il contribue ainsi à la satisfaction de la personne ainsi qu'au respect de ses droits.

### 3.2 Les services rendus<sup>4</sup> (Figure 1)

Dans le cadre du mandat qui lui est confié, le CAAP-Capitale-Nationale offre trois types de services :

- ☞ des services d'**information-conseil**
- ☞ des services d'assistance dans le cadre d'un **soutien-conseil**;
- ☞ des services d'assistance et d'accompagnement dans le cadre d'une **démarche de plainte**;

#### L'information-conseil

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

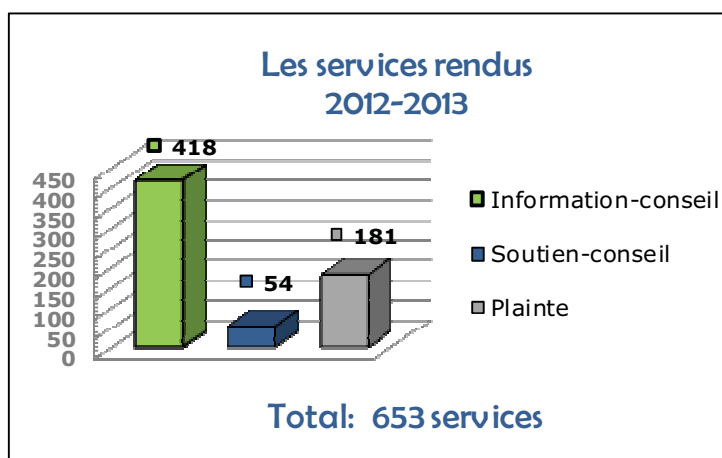
#### Le soutien-conseil

Il s'agit d'un service de soutien et de conseil à la personne pour favoriser le respect de ses droits, sans qu'il y ait recours à la 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 d'information concernant un dossier médical. Parfois, le soutien apporté à la personne a pour but de faciliter sa démarche en regard d'un autre recours, ou encore de faire des recherches pour obtenir l'information qui répondra aux besoins de la personne. Dans cette catégorie sont aussi consignés les signalements adressés aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour les informer d'une situation, lorsque la personne ne peut pas ou ne veut pas porter plainte.

#### La démarche de plainte

Ce service a pour but de soutenir la personne pour le dépôt d'une plainte auprès d'un établissement, de l'Agence de la santé et des services sociaux, d'une résidence privée pour aînés, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux. Le CAAP informe la personne sur le régime d'examen des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de sa plainte et à la rédiger au besoin. Il accompagne la personne tout au long de sa démarche et est présent lors des rencontres.

Figure 1



<sup>4</sup> Quarante-neuf (49) demandes de services étaient en cours de traitement au début de l'exercice.



Les trois premiers trimestres de l'année ont été marqués par une augmentation des demandes de services notamment au plan des démarches de plainte réalisées par les usagers, leur représentant ou les résidents des résidences privées pour aînés. Cette croissance (12 %), conjuguée à une progression des demandes d'information-conseil (14 %), serait imputable à l'augmentation des références des clients par certains acteurs du régime d'examen des plaintes, principalement attribués aux professionnels œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux, dans les organismes communautaires et au Protecteur du citoyen.

Contrairement aux deux services précédents, celui des soutiens-conseils marque une importante diminution de l'ordre de 49 %. Les données que nous avons actuellement ne nous permettent pas d'expliquer cette décroissance.

### 3.3 Caractéristiques de la clientèle et des services rendus (Tableau A-B-C-D)

Tableau A

<b>La clientèle</b>			
Données comparatives 2010 à 2013			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
	Nombre (%)	Nombre (%)	Nombre (%)
<b>Type de clientèle</b>			
Usager	384 (73%)	410 (75%)	343 (62%)
Représentant	110 (21%)	87 (16%)	133 (24%)
Tiers	32 (6%)	49 (9%)	77 (14%)
<b>Total</b>	<b>526 (100%)</b>	<b>546 (100%)</b>	<b>553 (100%)</b>
<b>Provenance (par MRC)</b>			
Québec	447 (85%)	470 (86%)	469 (85%)
Hors région	33 (6%)	29 (5%)	44 (8%)
Portneuf	13 (2.5%)	21 (4%)	17 (3%)
La Côte-de-Beaupré	8 (2%)	11 (2%)	11 (2%)
Charlevoix-Est	5 (1%)	7 (1%)	6 (1%)
Charlevoix	13 (2.5%)	5 (1%)	3 (0.5%)
La Jacques-Cartier	5 (1%)	2 (0%)	3 (0.5%)
L'île d'Orléans	2 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
<b>Groupe d'âge</b>			
Moins de 17 ans	3 (1%)	7 (1%)	17 (3%)
18-34	68 (13%)	76 (14%)	72 (13%)
35-54	217 (41%)	212 (39%)	127 (23%)
55-69	140 (26%)	122 (22%)	116 (21%)
70 et plus	98 (19%)	129 (24%)	221 (40%)

Le nombre de personnes ayant eu recours à nos services au cours des trois dernières années poursuit sa progression, passant de cinq-cent-vingt-six en 2010-2011 à cinq-cent-cinquante-trois cette année.

La région de la Capitale-Nationale se caractérise par ses nombreux centres universitaires en matière de santé et de services sociaux. Il n'est donc pas étonnant que les personnes qui requièrent nos services proviennent de l'extérieur dans une proportion de 8 % (44).

Nous remarquons également que la promotion de nos services réalisée particulièrement auprès de groupes de personnes aînées a eu un impact significatif. Ainsi, le groupe d'âge ayant le plus sollicité nos services est celui des personnes de soixante-dix ans et plus. Ce groupe affiche d'ailleurs une croissance de l'ordre de 71 %, passant de 129 à 221 personnes. Par contre, nous remarquons le phénomène inverse pour le groupe de 35-54 ans, qui fluctue à la baisse, passant de 212 à 127 personnes.



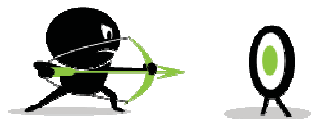
Tableau B

<b>Regard sur les démarches de plainte</b>			
Données comparatives 2010 à 2013			
	2010-2011 Nombre (%)	2011-2012 Nombre (%)	2012-2013 Nombre (%)
<b>Les démarches de plainte</b>			
<b>1<sup>e</sup> instance</b>			
Commissaires locaux	83 (44%)	62 (38%)	75 (41%)
Commissaire régional	44 (23%)	29 (18%)	29 (16%)
Médecins examinateurs	39 (21%)	40 (25%)	48 (27%)
Total 1 <sup>e</sup> instance	166 (88%)	131 (81%)	152 (84%)
<b>2<sup>e</sup> instance</b>			
Protecteur du citoyen	16 (8%)	21 (13%)	19 (10%)
Comités de révision	8 (4%)	10 (6%)	10 (6%)
Total 2 <sup>e</sup> instance	24 (12%)	31 (19%)	29 (16%)
<b>Total des plaintes</b>	<b>190 (100%)</b>	<b>162 (100%)</b>	<b>181 (100%)</b>
<b>Organismes et établissements visés<sup>5</sup></b>			
Centre hospitalier	81 (43%)	73 (46%)	96 (53%)
Résidence privée pour aînés	33 (17%)	21 (13%)	26 (14%)
Centre de Santé et de Services sociaux (CSSS)	-----	-----	16 (9%)
Centre jeunesse	19 (10%)	8 (5%)	10 (6%)
Centre local de services communautaires (CLSC)	23 (12%)	24 (14%)	11 (6%)
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	11 (5%)	-----	8 (4%)
Centre hospitalier de soins psychiatriques	3 (2%)	10 (6%)	5 (3%)
Service préhospitalier d'urgence	3 (2%)	3 (2%)	3 (2%)
Organisme communautaire	8 (4%)	6 (4%)	2 (1%)
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI)	3 (2%)	3 (2%)	2 (1%)
Institut de réadaptation de déficience physique du Québec (IRDPO)	4 (2%)	3 (2%)	2 (1%)
Agence de la Santé et des Services sociaux	-----	3 (2%)	-----
Ressource intermédiaire	-----	6 (4%)	-----
Ressource de type familiale	3 (1%)	-----	-----

Au cours de la dernière année et, précisément, sur le plan comparatif des trois dernières années, les démarches de plaintes réalisées au niveau des médecins examinateurs sont en hausse de 23 %, ce qui explique également l'accroissement significatif (13 %) identifiant les centres hospitaliers au premier rang des établissements visés par les démarches de plaintes.

En contrepartie, les CLSC sont les établissements qui affichent la baisse la plus importante des plaintes les concernant, passant de vingt-trois (12 %) en 2010-2011 à 11 (6 %) en 2012-2013. Ce changement est probablement attribuable à l'amélioration de la situation touchant les services de maintien à domicile.

<sup>5</sup> La nomenclature des organismes et des établissements visés correspond aux plaintes déposées (181) dans le cadre du régime d'examen des plaintes et ayant fait l'objet de notre assistance et de notre accompagnement.



## Les motifs de plaintes

Tableau C

Motifs-Droits particuliers	2012-2013 Nombre (%)
Droit de participer aux décisions	90 (25%)
Droit à l'information	73 (20%)
Droit de recevoir des soins adéquats	48 (13%)
Droit de donner ou de refuser son consentement	41 (11%)
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	12 (4%)
Droit de porter plainte	11 (3%)
Droit d'être accompagné et assisté	10 (3%)
Droit d'exercer un recours	6 (2%)
Droit d'accès à son dossier	5 (2%)
Droit d'être représenté	4 (1%)
Droit à des services d'hébergement	3 (1%)
Droit de recevoir des services en langue anglaise	-----
Motifs-Autres objets	
Soins et services dispensés	21 (6%)
Organisation du milieu et ressources matérielles	16 (4%)
Relations interpersonnelles	14 (4%)
Accessibilité	2 (1%)
Aspect financier	1 (0%)
<b>Total des motifs de plaintes</b>	<b>357 (100%)</b>

Les cent-quatre-vingt-une (181) plaintes ayant fait l'objet de notre assistance et de notre accompagnement concernaient 357 motifs de plaintes. C'est le *droit de participer aux décisions*, dans une proportion de 25 %, qui est au premier rang, suivi de près par le *droit à l'information*, dans une proportion de 20 %.

## Les soutiens-conseils

2012-2013

Tableau D



Raison du soutien-conseil	Nombre (%)
Demande d'assistance	22 (40%)
Accès à un autre recours	21 (39%)
Accès à un dossier	7 (13%)
Suivi complémentaire aux conclusions de la plainte	2 (4%)
Accès à un service	2 (4%)
<b>Total</b>	<b>54 (100%)</b>

La raison du soutien-conseil le plus souvent utilisée est la *demande d'assistance*. Ce service se traduit, la plupart du temps, par une aide concrète dans le cadre d'une démarche de signalement manifestant une situation inappropriée. Les signalements sont déposés par un tiers ou par un usager et son représentant ou par un résident qui souhaite garder l'anonymat lors de sa démarche.

## 3.4 Identification des sources de références de la clientèle (Tableau E)

Tableau E

Sources de références de la clientèle			
Données comparatives 2010 à 2013			
	2010-2011 Nombre (%)	2011-2012 Nombre (%)	2012-2013 Nombre (%)
<b>Réseau santé et services sociaux</b>			
Commissaires	80 (15%)	82 (15%)	72 (13%)
Professionnels du réseau	50 (10%)	55 (10%)	61 (12%)
Organismes communautaires	49 (9%)	38 (7%)	53 (10%)
Protecteur du citoyen	6 (1%)	5 (1%)	12 (2%)
Service Québec	2 (0%)	3 (0%)	7 (1%)
MSSS	4 (1%)	11 (2%)	6 (1%)
Autres CAAP	4 (1%)	2 (0%)	5 (1%)
Comités d'usagers	3 (1%)	5 (1%)	2 (0%)
<b>Total</b>	<b>198 (38%)</b>	<b>201 (36%)</b>	<b>223 (40%)</b>
<b>Autres</b>			
Anciens usagers	72 (14%)	82 (15%)	88 (16%)
Milieu naturel	45 (8%)	76 (14%)	53 (10%)
<b>Total</b>	<b>117 (22%)</b>	<b>158 (29%)</b>	<b>141 (26%)</b>
<b>Promotion</b>			
Promotions diverses	211 (40%)	191 (35%)	189 (34%)
<b>Total</b>	<b>526 (100%)</b>	<b>546 (100%)</b>	<b>553 (100%)</b>

Les références en provenance du réseau de la santé et des services sociaux fluctuent à la hausse pour la troisième année consécutive, culminant à deux-cent-vingt-trois et correspondant à 40 % des références globales.

## 4. Les services rendus et la population (Tableau F)

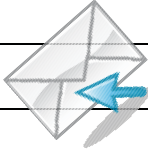
Tableau F

Les services rendus et la population			
Nombre de services* /population actuelle (707 984) X100 000			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Plainte	190	162	181
Soutien-conseil	47	109	54
Information-conseil	402	368	418
Total des services rendus	639	639	*653
Pourcentage de plaintes	30%	25%	28%
Nombre de services rendus par 100 000 habitants	93	93	92

## 5. L'évaluation de la qualité des services (Tableau G)

Dans le cadre de l'évaluation des services rendus, 155 sondages ont été expédiés. Le taux de réponse fut de 39 % (60).

Tableau G




Questions	
% de satisfaction à l'égard des services	
1. L'accueil du personnel	96%
2. Le respect et la considération que le conseiller vous a manifesté	98%
3. Le temps que notre personnel vous a accordé	98%
4. La façon dont le conseiller a compris votre problème, vos besoins	96%
5. La clarté des informations et des explications données par le conseiller	97%
6. Le délai que le conseiller a pris pour répondre à vos demandes	94%
7. Le suivi régulier accordé à votre dossier par le conseiller	96%
8. Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus	96%

## 6. Les communications

### 6.1 Bilan du plan de communication (Tableau H)

Tableau H



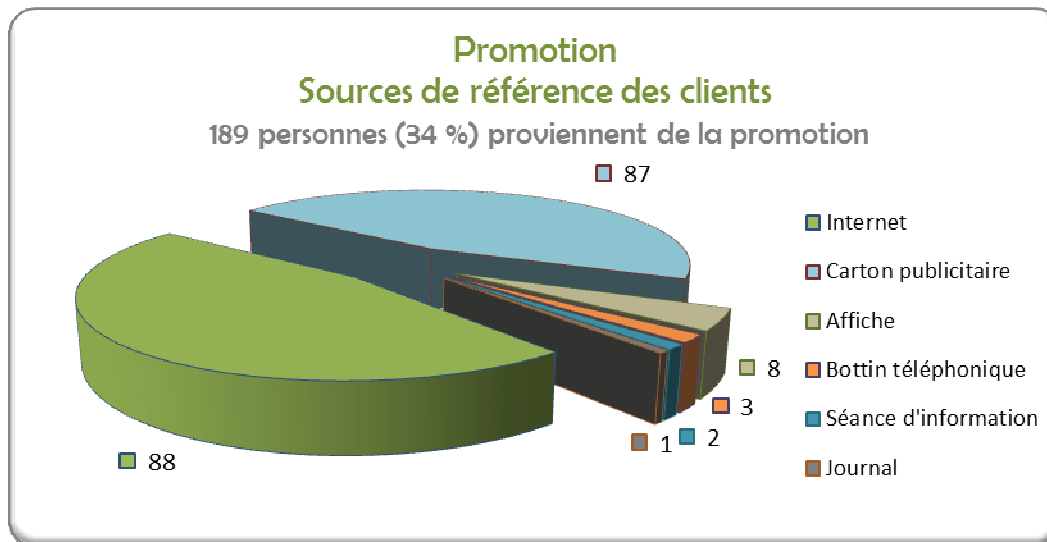
Bilan du plan de communication 2012-2013		
Activités réalisées	Nombre	Personnes jointes
Publications journaux	11	170 000
Distribution cartons et affiches	40 457	40 457
Entrevue radiophonique	1	40 000
Publications page Facebook	130	4 878
Site Web / achalandage	2 234	2 234
Publications répertoires	3	500
Pochettes d'information usagers	250	250
Séances d'information	10	225
Bulletin CAAPsule et CAAPsule Express	4	200
Kiosques et colloques	3	195
Activité « conférence et dîner réseautage »	1	83
<b>Total</b>	<b>43 104</b>	<b>259 022</b>

## 6.2 Sources de références des clients (Figure 2)

Les données dont nous disposons concernant les sources de référence de nos clients soulignent l'importance de la promotion dans le cadre de la réalisation de notre mandat.

Au cours de la dernière année, 189 personnes ont eu recours à nos services grâce à l'accroissement de notre visibilité, directement lié au déploiement de notre plan d'action en communication.

Figure 2



## 7. Relations avec les acteurs du RSSS et collaborations diverses

La réalisation d'un mandat tel que celui du CAAP-Capitale-Nationale nécessite des relations et des collaborations avec des personnes ainsi que divers organismes et établissements du milieu :

- ✓ Organismes partenaires pour la référence de nos clients : Service 211, Centre de justice de proximité, Coup de pouce aux aînés-<sup>6</sup>AQDR Québec, L'Office des personnes handicapées du Québec, Centre d'action bénévole de Québec, FADOQ, L'Appui aux proches aidants, Le carrefour des proches aidants de Québec ;
- ✓ Participation à la Table de concertation régionale des commissaires (1);
- ✓ Rencontres ponctuelles d'échange avec les commissaires de la région (5);
- ✓ Conférence et dîner réseautage avec la Protectrice du citoyen, le vice-protecteur et les acteurs du régime d'examen des plaintes, organisé par le CAAP-Capitale-Nationale;
- ✓ Collaboration avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Québec (FCAAP) :
  - participation au comité de travail concernant la mise à jour du guide sur la protection des renseignements personnels et l'accès au dossier de l'utilisateur;
  - participation au comité de travail visant actualiser le guide de référence concernant la gestion des dossiers;
  - présence au congrès, à l'AGA et à l'AGA spéciale.
- ✓ Partenaire avec Emploi Québec<sup>7</sup> en soutien à la formation de la directrice générale et de l'adjointe administrative;
- ✓ Membre associé à la table de concertation des aînées - Participation à l'assemblée générale annuelle et à 5 rencontres régionales;

<sup>6</sup> Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de Québec

<sup>7</sup> Emploi Québec, membre de la Table des ressources humaines OBNL

## Suite ... Relations avec les acteurs du RSSS et les collaborations diverses

- ✦ CSSS de Québec-Nord, soutien à la formation ;
- ✦ Collaborations médiatiques avec L'Association québécoise des retraités des secteurs public et parapublic (AQRP);
- ✦ Société d'Alzheimer, participation du CAAP à la journée spéciale d'information et de ressourcement concernant la maladie d'Alzheimer;
- ✦ Participation à la FADOQ<sup>8</sup>, comité de coordination régional du « Programme Qualité Logi-Être », invité spécial représentant le CAAP-Chaudières-Appalaches et le CAAP-Capitale-Nationale (2);
- ✦ Membre de la télévision portneuvoise;
- ✦ Membre du Centre d'action bénévole de Québec;
- ✦ Bulletin CAAPsule, collaboration avec divers partenaires tels que : monsieur Sylvain Tremblay, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CSSS-Québec-Nord, monsieur Steve Lambert, conseiller responsable du régime d'examen des plaintes à la direction de la qualité du MSSS, madame Nicole Lafrance, coordonnatrice au Carrefour des proches aidants de Québec, madame Myriam Ouellet, coordonnatrice à la clinique Juri-Pop, M<sup>e</sup> Sylvain Roy, directeur général de la FCAAP, monsieur Jean-Nicolas Perron, gestionnaire de communautés Web de Brou[aa] Stratégie Conseil.

## 8. Les réalisations 2012-2013

- ✦ Le CAAP-Capitale-Nationale est de nouveau membre de la FCAAP et participe activement au regroupement provincial des CAAP;
- ✦ Bonification des règles de gouvernance du conseil d'administration;
- ✦ Mise en œuvre d'un programme de formation adapté aux besoins de nos employés;
- ✦ Réseautage accru avec divers partenaires en vue de faire connaître la mission du CAAP;
- ✦ Accroissement du nombre de membres individuels (70) et corporatifs (17);
- ✦ Élaboration et réalisation d'un plan d'action en communication, plus précisément la mise en ligne de notre nouveau site Web et la possibilité d'accéder à un conseiller en ligne;
- ✦ Notre bulletin d'information CAAPsule, incluant le bulletin CAAPsule Express, a bénéficié au total de quatre publications.

## 9. Les remerciements

Nous aimerions conclure en remerciant chaleureusement l'ensemble du personnel ainsi que les membres du conseil d'administration pour leur expertise et leur apport si important. Merci également à nos partenaires ainsi qu'aux divers acteurs du régime d'examen des plaintes et du RSSS qui contribuent chaque jour à faire connaître les services du CAAP.

De plus, nous aimerions transmettre notre gratitude au ministère de la Santé et des Services sociaux, partenaire financier dans la réalisation de notre mission.

Le CAAP a 20 ans cette année et c'est pourquoi nous aimerions adresser un merci bien spécial aux ouvriers de la première heure. Merci pour votre généreuse contribution.

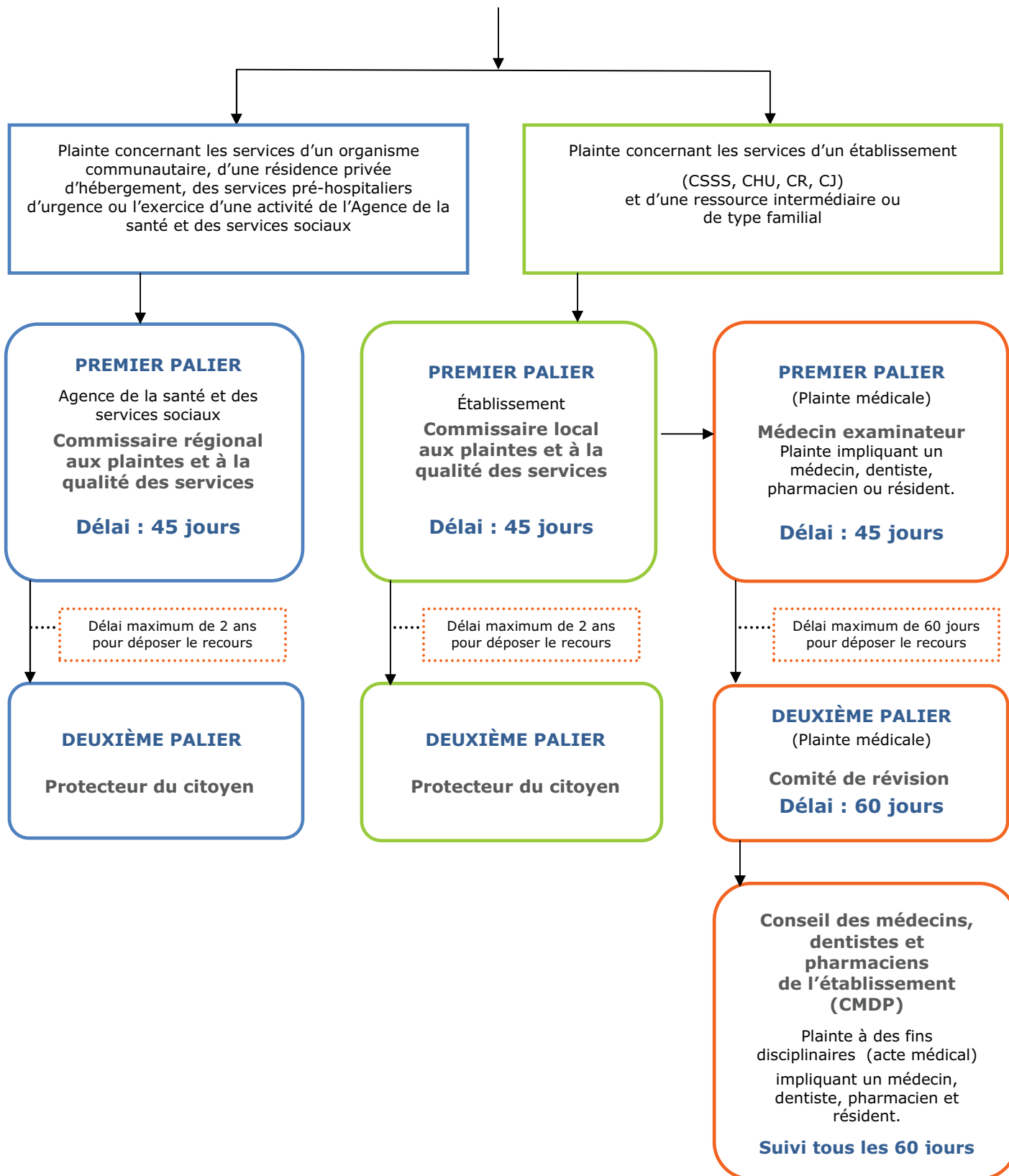
---

<sup>8</sup> Fédération de l'Âge d'Or du Québec



## LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

### SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX



## LES DONNÉES FINANCIÈRES COMPARATIVES



État des revenus et dépenses  
du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013

	2011-2012	%	2012-2013	%
<b>REVENUS</b>				
Revenus provenant du MSSS	245 195 \$	99%	251 080 \$	90%
Aide non-récurrente MSSS	-----	----	25 000 \$	9 %
Autres produits	2 789 \$	1%	3 625 \$	1 %
<b>TOTAL DES REVENUS:</b>	<b>247 984 \$</b>	<b>100%</b>	<b>279 705 \$</b>	<b>100%</b>
<b>DÉPENSES</b>				
Salaires et avantages sociaux	185 715 \$	75%	189 312 \$	68%
Contractuels et ententes de services	4 394 \$	2%	3 150 \$	1%
Honoraires professionnels	1 230 \$	0%	3 357 \$	1%
Loyer	17 963 \$	7%	18 279 \$	7%
Entretien et réparation	3 163 \$	1%	2 359 \$	1%
Location et entretien d'équipements	2 665 \$	1%	2 195 \$	1%
Fournitures de bureau, papeterie, poste	5 420 \$	2%	6 902 \$	2%
Télécommunications	4 190 \$	2%	3 731 \$	1%
Assurances	1 688 \$	1%	2 171 \$	1%
Taxes, licences et permis	483 \$	0%	234 \$	0%
Matériel et équipement	3 800 \$	2%	2 016 \$	1%
Réunions et assemblées	5 083 \$	2%	4 618 \$	2%
Déplacements en région	304 \$	0%	225 \$	0%
Déplacements locaux	950 \$	0%	954 \$	0%
Représentation	3 170 \$	1%	750 \$	0%
Publicité et promotion	10 748 \$	4%	17 521 \$	6%
Affiliations	1 228 \$	0%	2 005 \$	1%
Activités de réseautage	2 359 \$	1%	2 831 \$	1%
Intérêts et charges bancaires	487 \$	0%	359 \$	0%
<b>TOTAL DES DÉPENSES:</b>	<b>255 040 \$</b>	<b>103%</b>	<b>262 969 \$</b>	<b>94%</b>
<b>SURPLUS (DÉFICIT):</b>	<b>(7 056) \$</b>	<b>-3%</b>	<b>16 736 \$</b>	<b>6%</b>

## LE COÛT DES SERVICES RENDUS

\*Le chiffre diviseur correspond aux demandes de services (653)

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Subventions annuelles	239 448 \$	245 195 \$	251 080 \$
Coût / service rendu	375 \$	384 \$	*385 \$



Nous pouvons  
vous **AIDER!**

**CAAP-CAPITALE-NATIONALE**

Les Halles Fleur de Lys  
245, rue Soumande, bureau 295  
Québec (QC) G1M 3H6

Tél. : 418 681-0088

Sans frais : 1877 767-2227

[plaintes03@caap-capitalenationale.org](mailto:plaintes03@caap-capitalenationale.org)