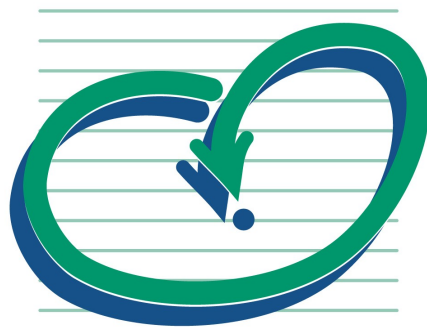


Rapport annuel *2007/2008*



CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
aux plaintes
CAPITALE NATIONALE

Présence et accompagnement

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes région de la Capitale-Nationale

Rapport annuel 2007/2008

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

*Téléphone. : (418) 681-0088
Sans frais : 1-877-767-2227
Télécopieur : (418) 681-0861*

*Courriel : plaintes03@caap-capitalenationale.org
Site Internet : www.caap-capitalenationale.org*

Table des matières

Message du président	4
Message de la directrice générale	5
1. Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	
1.1 La constitution.....	6
1.2 La mission.....	7
1.3 Les principes-directeurs.....	8
2. Structure organisationnelle	
2.1 Le conseil d'administration.....	9
2.2 Les ressources humaines.....	9
2.3 L'organigramme.....	10
2.4 Analyse des tendances et de quelques indicateurs de performance.....	11
2.4.1 Dossiers traités et population	
2.4.2 L'indice d'efficacité	
2.4.3 Le coût par dossier traité	
3. Activités relatives à notre mission	
3.1 Les partenaires du régime d'examen des plaintes.....	14
3.1.1 Rencontres avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services	
3.1.2 Conférences téléphoniques avec le MSSS	
3.1.3 Rencontre avec la Protectrice du citoyen	
3.2 La notoriété de nos services.....	15
3.2.1 L'adhésion des organismes-membre	
3.2.2 La présentation de nos services	
3.3 Les services aux usagers.....	16
3.3.1 Les rencontres avec les usagers	
3.3.2 Le point de vue de l'utilisateur	
3.4 La population et ses caractéristiques.....	16
3.4.1 La répartition de notre clientèle sur le territoire et en terme d'âges	
3.4.2 La source de référence	
3.5 Les dossiers traités.....	18
3.5.1 Les organismes visés	
3.5.2 Le recours	
3.5.3 Les objets de plaintes	

4. Activités externes	
4.1 L'implication du CAAP-Capitale-Nationale.....	19
4.2 La formation.....	20
5. Conclusion.....	20
Remerciements.....	21
Annexes :	
Annexe 1 :	
Schéma d'une plainte :	
L'usager au centre de nos préoccupations.....	23
Annexe 2 :	
Liste du personnel.....	24
Annexe 3 :	
Données statistiques de notre clientèle	
des trois dernières années.....	25
Annexe 4 :	
Code d'éthique et de déontologie de l'administrateur et de la	
directrice générale.....	26
Annexe 5 :	
Code d'éthique du personnel.....	27
Annexe 6 :	
Les MRC de la région de la Capitale-Nationale.....	28

Note : Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Message du président

Chers membres,

En cette dernière année d'un second mandat, je réalise que bien qu'en mode « croisière » notre organisation doit s'adapter aux situations nouvelles tant pour assurer la satisfaction de sa clientèle et de ses partenaires que pour sa pérennité. C'est ainsi que cette année nous avons été dans l'obligation de modifier notre structure organisationnelle afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle et du milieu dans lequel nous évoluons.

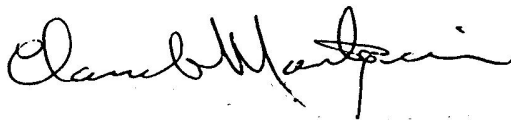
Une augmentation des dossiers à traiter au cours des derniers mois nous confirme que notre organisation a pris les bonnes décisions pour assurer un service continu aux usagers et à nos partenaires. Je tiens à remercier au nom des membres du conseil d'administration, Monsieur Jacques McMullin qui fut le premier directeur général du CAAP et tous les bénévoles qui ont permis sa mise en place, assuré sa croissance et aidé les usagers du réseau de la santé et des services sociaux avec générosité et compassion.

Dans la poursuite de nos objectifs, notre participation active au comité provincial d'amélioration de la qualité des services (PACQ) confirme le sérieux de notre leitmotiv "*Présence et accompagnement*".

En juin 2008, nous sommes l'hôte des CAAP du Québec en accueillant le Congrès de la FCAAP. Cet événement nécessite depuis quelques mois, la contribution de l'équipe qui s'est rapidement mise en mode préparatoire. J'en profite pour remercier les organisateurs, Mme Jacqueline Michaud et M. Jean-Marie Plamondon.

Dans le présent rapport, nous nous efforçons de transmettre une vision fidèle de nos activités et de la structure organisationnelle qui les sous-tend; sans oublier l'âme de notre organisation, nos employés.

En cette année de restructuration, je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration pour leur apport, leur énergie et leur disponibilité.



Claude Montgrain, B.Sc.
Président du Conseil d'administration

Message de la directrice générale

C'est avec plaisir que j'ai accepté de poursuivre le travail amorcé par M. Jacques Mc Mullin qui a œuvré au sein de l'organisme à titre de directeur général durant quelques années.

Dès mon arrivée en poste, j'ai été à même de constater le professionnalisme présent au sein de notre équipe de travail. J'ai pris plaisir à explorer plus en profondeur notre mandat ainsi que notre mission et j'ai constaté la nécessité et la pertinence de nos services.

Suite aux discussions avec les membres de notre équipe, je peux dire sans me tromper que l'attente des gens qui requièrent nos services se situe surtout dans le fait d'être entendu et considéré avec respect dans l'expression de leur vécu difficile. La qualité de notre accompagnement et notre rigueur dans le traitement de l'information permettent aux usagers d'évaluer avec justesse le bien fondé d'un recours éventuel, c'est-à-dire le dépôt d'une plainte officielle.

La formation de notre personnel est une assise importante sur laquelle repose une bonne partie de notre intervention. Elle favorise un accompagnement de qualité dans un contexte qui s'avère bien souvent complexe.

En matière de développement de nos services, nous souhaitons pour l'année 2008-2009 favoriser l'enracinement de nos points de services, particulièrement ceux situés dans le secteur de Charlevoix. Un plan d'action en matière de promotion de nos services sera mis en œuvre dès l'automne 2008. C'est en nous appuyant sur les conclusions contenues dans le dernier rapport annuel du protecteur du citoyen mentionnant l'importance d'accorder une priorité à l'information des usagers, particulièrement auprès des personnes vulnérables, que nous souhaitons orienter notre action promotionnelle.

Pour conclure, je tiens à remercier de façon particulière monsieur Claude Montgrain, président du conseil d'administration, pour sa disponibilité et son soutien ainsi que tous les membres du conseil d'administration pour leur précieux apport au sein de notre organisme. Merci également à nos deux conseillers, madame Isabelle Meikle et monsieur Guy Monette, pour leur travail réalisé avec beaucoup de compétence et de professionnalisme. De plus, j'aimerais souligner le travail exceptionnel de madame Cécile Gallant, notre secrétaire administrative, qui œuvre sans relâche à nous soutenir dans les défis quotidiens liés à notre mission.

En cette nouvelle année d'activités qui commence, je nous souhaite de faire connaître nos services à un plus grand nombre de personnes, de consolider nos liens avec nos partenaires et bien sûr la joie et la satisfaction de travailler dans un esprit de bienveillance et de justice.



Manon Fortin
Directrice générale

1. Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

1.1 La constitution

Le ministre de la Santé et des Services sociaux doit en confier le fonctionnement à un organisme régional conformément à l'article 76,6 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) qui décrète :

«Le ministre doit, après consultation de l'Agence confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.

Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des services d'un établissement ou d'une Agence d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de la résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de l'Agence concernée.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur».

L'article 76,7 (L.R.Q.,c.S.4.2) stipule que le mandat confié aux Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est le suivant : *Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une Agence ou du Protecteur du citoyen et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.*

L'infrastructure organisationnelle du CAAP-Capitale-Nationale est régie par l'incorporation en vertu de la troisième partie de la loi des Compagnies (Les lettres patentes ont été accordées au mois de mars 2004).

1.2 La mission

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes offre les services suivants :

Service de soutien

- Accueil et écoute.
- Support et conseil.
- Information et référence.

Service d'assistance et d'accompagnement

- Cerner correctement l'objet de la plainte.
- Rédiger la plainte, au besoin.
- Assurer un suivi durant toute la démarche.
- Assister et accompagner.
- Faciliter la conciliation.

Service d'intervention liée à la satisfaction des usagers en lien avec le respect de leurs droits

- Entreprendre des démarches avec un groupe d'usagers qui n'obtient pas satisfaction du respect de ses droits.

Les résultats pour l'utilisateur

- Améliorer la compréhension et l'accès au système de services de santé et des services sociaux.
- Apporter du réconfort et de l'encouragement.
- Aider à vulgariser l'information professionnelle.
- Atténuer la charge émotionnelle.

Les résultats pour l'utilisateur

- Problématique mieux cernée.
- Ajoute de la crédibilité à la plainte de l'utilisateur et augmente sa confiance.
- Atténue les rapports d'autorité.
- Vulgarise l'information professionnelle.
- Enlève la charge émotionnelle.
- Intègre plus facilement le point de vue de l'utilisateur dans les propositions du système.

Les résultats pour l'utilisateur

- Établit un juste rapport entre le client et le système.
- Garantit l'indépendance.
- Aide à donner de la crédibilité à l'utilisateur.
- Aide à favoriser le respect des droits des usagers.

Clientèle

- Toute la population de la région région 03.
- A l'occasion nous prêtons assistance à des usagers d'autres régions.

Clientèle

- Usager, assistant ou représentant qui veut déposer une plainte à une instance du régime d'examen des plaintes, à une corporation professionnelle ou à une organisation oeuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Clientèle

- Tout usager ou groupe d'usagers qui n'obtient pas de satisfaction dans le cadre du respect de ses droits dans le système de santé et des services sociaux.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, région de la Capitale-Nationale, offre gratuitement et en toute confidentialité, les services ci-haut mentionnés en respectant chaque individu dans son cheminement personnel.

1.3 Les principes-directeurs

Le conseil d'administration a adopté un énoncé de positionnement « **Présence et accompagnement** » ; cet énoncé apparaîtra sur toute notre papeterie et nos documents. Dans son offre quotidienne de services, le CAAP-Capitale-Nationale a développé une expertise incluant une façon de faire dont il a fait sa priorité.

- Le respect des personnes indépendamment de leur religion, de leur ethnie ou de leur langue ;
- L'autonomie et la compétence des personnes quel que soit leur handicap

Dans le passé, le conseil d'administration a adopté un code d'éthique et de déontologie à l'intention de ses membres et du directeur général (annexe 4). Il a également adopté un code d'éthique à l'intention du personnel (annexe 6).

Tout individu s'adressant à nous a l'assurance d'être traité avec respect, confidentialité et diligence quels que soient la nature et les motifs de sa plainte.

Les sujets suivants peuvent faire l'objet d'une plainte :

- Accessibilité et continuité des services publics ;
- Soins et services dispensés ;
- Relations interpersonnelles ;
- Environnement et ressources matérielles ;
- Aspect financier ;
- Droits particuliers ;
- Plainte portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique ;
- Aspects cliniques et professionnels.

2. Structure organisationnelle

2.1 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est constitué de cinq membres élus et siège généralement une fois par mois et la directrice générale assiste à toutes les réunions. Cette année, il y a eu une réunion extraordinaire. Le lecteur trouvera ci-après la liste des membres et la durée de leur mandat. Les membres sont porteurs de formations et d'expériences variées qui représentent une richesse pour le conseil d'administration.

Claude Montgrain, président (Bachelier en sciences, retraité de l'Hôtel-Dieu de Québec)	2006-2008
Jean-Luc Lesage, vice-président (Avocat à la retraite)	2006-2008
Jean Rompré, trésorier (Retraité, Maîtrise en administration)	2006-2008
Jean-Marie Plamondon, secrétaire (Homme d'affaire à la retraite, fortement impliqué dans le milieu communautaire)	2007-2009
Rosaire Roy, administrateur (Retraité, Maîtrise en gestion des ressources humaines)	2007-2009

Le CAAP-Capitale-Nationale a tenu son assemblée générale le 5 juin 2007, vingt-trois (23) personnes étaient présentes.

2.2 Les ressources humaines

Le CAAP-Capitale-Nationale mise sur un personnel compétent pour accomplir sa mission ; dans les faits, quatre personnes salariées (4) (temps complet) oeuvrent à l'accomplissement de sa mission. Le personnel suit périodiquement des formations pertinentes (voir formation, page 21).

La directrice générale supervise trois (3) services : Le plus important est le *service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes* dont les activités sont directement dans l'axe de notre mission.

La directrice générale a également sous sa supervision un *service de gestion de l'information* qui regroupe les activités de secrétariat, d'archives, de comptabilité, de classement et de bureautique (une salariée). Et pour terminer, un *service d'aide à l'organisation* dont le rôle est de lui fournir une aide logistique dans l'accomplissement des demandes du conseil d'administration. Le webmestre (bénévole) et le conseiller en informatique (bénévole) sont rattachés à ce service. Ce service est responsable de l'organisation du congrès provincial de juin 2008.

Chaque personne oeuvrant au CAAP-Capitale-Nationale, connaît sa description de tâches, les exigences qui s'y rattachent et son supérieur hiérarchique. À l'annexe 2, le lecteur trouvera la liste du personnel.

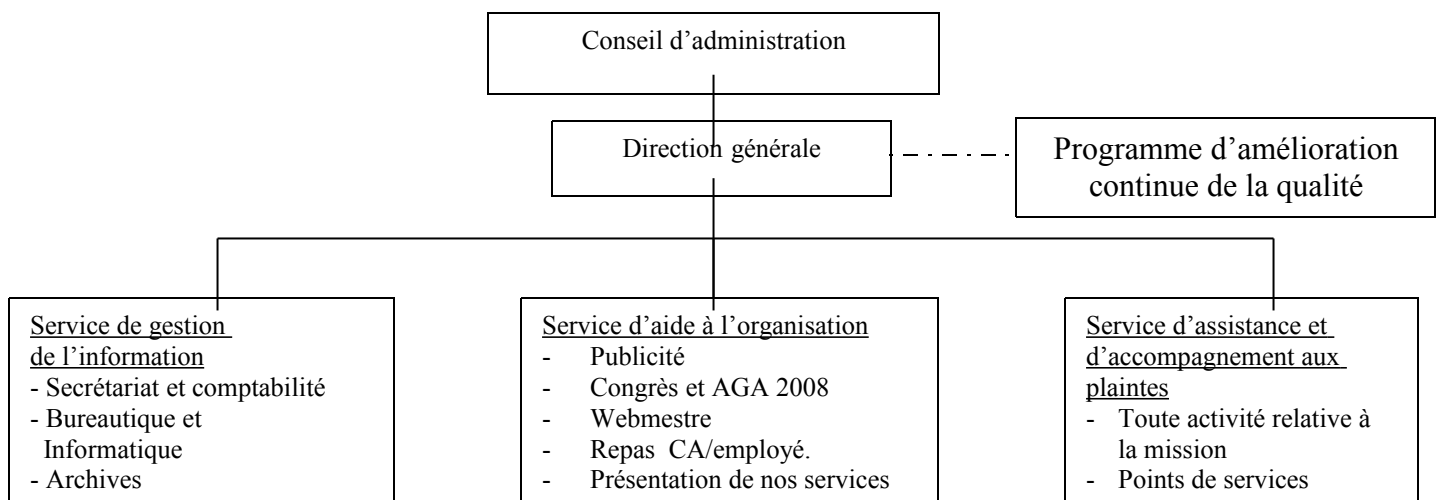
- Au cours de l'année 2007–2008, il y a eu 5880 (5460 +420) heures payées et 1695 heures de bénévolat, dont 419 heures viennent du conseil d'administration.

2.3 L'organigramme

L'organigramme est le reflet du fonctionnement quotidien de notre organisation. Il peut changer dans le temps suite à l'expérience vécue sur le terrain. À ce propos, au cours de l'année 2007-2008, nous avons dû revoir notre structure organisationnelle notamment, le fonctionnement du service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

L'organigramme est le résultat de l'évaluation par la direction, de toutes les activités du CAAP, autant leur nature, leur complexité que leur fréquence. Par cette évaluation, il a été possible de les regrouper en trois (3) services : celles qui sont dans l'axe de notre mission, les activités qui concernent les archives, le secrétariat et la bureautique et les autres activités relatives à l'organisation. De la sorte, le travail de gestion est plus équitable tant à l'égard de la direction que des employés.

Avec les changements intervenus en cours d'année, nous croyons avoir instauré un climat de travail plus motivant et favorisant notamment le travail en équipe. Ainsi, chaque employé voit mieux où il se situe dans l'organisation et est plus à l'aise pour éviter les situations ambiguës génératrices de conflits. Dans cet ordre d'idées, des réunions de mise en commun de l'information donnent aux salariés le support nécessaire à l'atteinte quotidienne des objectifs de la mission.



2.4 Analyse des tendances et de quelques indicateurs de performance.

Les données brutes nous viennent de la compilation obtenue du logiciel Cupidon. Ce logiciel a été conçu spécifiquement pour répondre aux besoins des CAAP. En raison des demandes exprimées par ces derniers, au cours de la prochaine année, un nouveau logiciel sera mis en place par les CAAP.

2.4.1 *Dossiers traités et population.*

Au tableau 1 ci-après, nous avons une comparaison des trois dernières années. Nous notons une tendance à la hausse (19,5%) des dossiers traités. Les régions de Portneuf et de Charlevoix ou nous offrons une présence régulière depuis le début de 2007, ne sont pas étrangères à cette augmentation.

En 2007–2008, nous avons traité 519 dossiers dont 190 se sont traduits par le dépôt d'une plainte, représentant une tendance du rapport plaintes/dossiers à la baisse à 0,37. On note que notre CAAP se rapproche de la valeur provinciale.

Au sujet des plaintes, 86% se sont soldées par une conciliation en première instance ce qui nous rapproche également des valeurs de l'ensemble du Québec.

L'indice de corrélation dossiers/population étant très significatif, le nombre de dossiers est donc directement proportionnel à la population. La notion de dossiers par 100 000 habitants permet d'atténuer l'impact d'une population très variable d'un CAAP à l'autre et d'avancer une comparaison. La tendance à la hausse de cet indicateur peut être le reflet d'une meilleure sensibilisation de notre population à l'existence de notre CAAP. Par contre l'oscillation d'année en année, de ce même indicateur pour l'ensemble du Québec, est le reflet évident d'une sensibilisation variable de la population au travail des CAAP.

TABLEAU I : DONNÉES TRAITANT DES DOSSIERS SUR TROIS ANNÉES

	2005-06	2006-07	2007-08
• Information référence :	145	172	240
• Support conseil :	81	62	89
• Plaintes déposées :	208	229	190
• Dossiers traités :	434	463	519
• Rapport plaintes / dossiers :	0,48	0,49	0,37
• Moyenne du Québec :	0,42	0,41	0,39
• Nombre de dossiers /100 000 habitants :	65,8	71,7	78,7
• Moyenne du Québec :	81,6	71,2	71,9
• Rapport 1 ^{er} instance/Total:	0,91	0,86	0,86
• Moyenne du Québec:	0,75	0,77	0,77

2.4.2 *L'indice d'efficacité*

L'indice d'efficacité est le temps en heures payées et bénévoles nécessaires pour répondre aux demandes de nos usagers ; exprimé sous forme d'indice, dossiers traités/heures (519 / 7156 *100). Pour en faciliter l'utilisation, nous le multiplions par cent (100). Pour éviter la distorsion due à la prestation plus ou moins importante du bénévolat, nous utilisons toutes les heures bénévoles et payées (5880 h.p. + 1276 h. bén.). Dans le calcul de l'indice, nous enlevons les heures du conseil d'administration.

L'indicateur d'efficacité permet au gestionnaire d'établir à quel point il ajuste avec pertinence le nombre d'heures au travail à faire. C'est également l'occasion de se questionner sur la justesse de la compilation des données comme le nombre d'heures et le nombre de dossiers traités.

L'absence de données pour le Québec rend toute comparaison provinciale boiteuse, d'autant plus que les dix (10) CAAP de la Fédération ne représentent que 65% de la population du Québec.

TABLEAU II : LES INDICES D'EFFICACITÉ ET D'EFFICIENCE

	2005-06	2006-07	2007-08
• Heures payées :	3640	4550	5880
• Heures bénévoles :	1832	2050	1276*
• Indice d'efficacité: (dossiers traités/ 100 heures)	8,0	6,9	7,2
• Moyenne du Québec :	n.d.	n.d.	n.d.
• Dépenses totales :	161 582\$	223 161\$	230 377\$
• Coût/dossier traité :	372\$	481\$	442\$
• Moyenne du Québec :	615\$	629\$	642\$

*(1695 h bénévoles moins 419 h conseil d'administration)

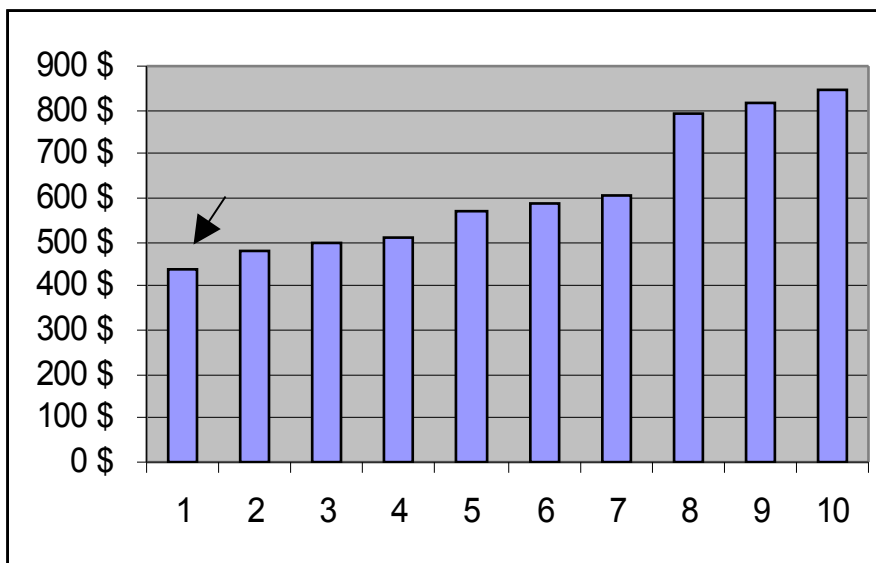
2.4.3 *Le coût par dossier traité.*

Cet indicateur ajoute de l'information à l'indicateur précédent. On peut être particulièrement efficace grâce à un budget répondant à nos besoins. Le plus difficile c'est l'efficience; c'est-à-dire le plus efficace au moindre coût (230 877\$ / 519). Le gestionnaire réalise que l'indicateur précédent a un impact direct sur le coût par dossier; tout mouvement administratif qui entraîne un coût sans une augmentation correspondante du nombre de dossiers, vient alourdir le coût unitaire.

Outre l'assistance et l'accompagnement aux plaintes, le CAAP-Capitale-Nationale a traité 240 dossiers ayant trait à des domaines autres (régie du logement, OMH, etc.) que celui du réseau de la santé et des services sociaux, représentant 46% des dossiers traités. En comparaison de l'année précédente, on note une hausse de 39%. Cette augmentation n'est pas banale puisqu'on réalise que ce type de dossiers mobilise de plus en plus notre personnel. L'entrée en fonction de l'information '211' pour le grand public (l'est du Qc) risque d'avoir un impact non négligeable.

Le tableau suivant donne un aperçu global des coûts/dossier pour l'ensemble des CAAP (10) de la Fédération et la flèche indique notre CAAP. Il est bon de noter que six (6) CAAP ont un coût/dossier inférieur au coût moyen (642\$).

TABLEAU III : LE COÛT/ DOSSIER DES CAAP PLACÉ EN ORDRE CROISSANT (2007-2008)



3. Activités relatives à notre mission

3.1 Les partenaires du régime d'examen des plaintes.

3.1.1 Rencontres avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

Le directeur et les conseillers ont amorcé des rencontres structurées avec tous les commissaires des établissements situés sur notre territoire. À ce jour, nous avons rencontré douze commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (mandat exclusif). Ces rencontres permettent d'une part, d'échanger sur nos procédures respectives et d'autre part, de développer un partenariat dans le but d'assurer des services de qualité aux usagers.

3.1.2 Conférences téléphoniques avec le MSSS.

La direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux a amorcé une série de conférences téléphoniques mensuelles avec tous les CAAP, le principal objectif étant d'échanger sur les différentes problématiques. Cette initiative du MSSS est bienvenue.

3.1.3 Rencontre avec la Protectrice du citoyen.

La Protectrice du citoyen a entrepris de rencontrer individuellement tous les CAAP, l'objectif étant de reconnaître les difficultés que nous

rencontrons et de proposer des pistes de solutions. Ces rencontres démontrent l'importance qu'elle accorde à notre mission.

3.2 *La notoriété de nos services*

Au cours de l'année écoulée, nous avons distribué un peu plus de 10 mille cartons publicitaires auprès de la population de la grande ville de Québec et des municipalités de Saint-Raymond, Saint-Marc-des-Carières, Donnacona, La Malbaie et Baie Saint-Paul. Nous en avons transmis également environ trois mille aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région. Les cinq (5) points de services de notre territoire (est et ouest) reçoivent la visite hebdomadaire de notre conseillère. Nous tenons à souligner l'accueil chaleureux que nous recevons de la part du personnel des municipalités.

Nous espérons pouvoir obtenir les services d'une personne spécialisée en communication au cours de la prochaine année.

3.2.1 *L'adhésion des organismes-membres*

Conformément à nos règlements généraux, il est possible pour un organisme communautaire de devenir membre du CAAP-Capitale-Nationale, dans la mesure où il accepte notre mission. Ainsi, le conseil d'administration a accepté à titre de membre, sept (7) organismes communautaires :

- Le Centre d'action bénévole de Québec,
- Le Centre Femmes d'aujourd'hui,
- L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées,
- Communauté Agapè de Québec.
- Centre Multiethnique de Québec
- Centre Bonne Entente
- Centre d'information et de référence de Chaudière-Appalaches et de Québec (211)

Nous remercions ces organismes qui nous permettent de leur présenter nos services pour le plus grand bien de leurs membres.

3.2.2 *La présentation de nos services*

Sur demande, nous présentons nos services aux membres d'organismes qui manifestent de l'intérêt. Notre but étant de les sensibiliser au régime d'examen des plaintes applicable au réseau de la santé et des services sociaux. Cette année, six organismes ont bénéficié de nos présentations, le centre Cardinal Villeneuve et les résidences Le Faubourg et Saint-Antoine ainsi que Le Cercle des Fermières à Saint-Marc-des-Carières. Nous avons également fait des présentations aux membres de la FADOQ de la paroisse

de Saint-Mathieu et aux membres du Centre d'action bénévole de Charlesbourg.

De plus, une entrevue radiophonique, présentant nos services à la population charlevoisienne, a été réalisée à la station CIHO FM Charlevoix.

Notre statut de partie externe au dossier permet à l'organisme de santé et de services sociaux d'afficher une réelle volonté de transparence.

3.3 Les services aux usagers

3.3.1 *Les rencontres avec les usagers*

Chaque demande reçue (téléphone, courriel ou autre) est assurée de toute notre attention. Une fois le but et la pertinence identifiés, le conseiller offre à la personne de se présenter à nos bureaux. Le rôle du conseiller est d'assister et d'accompagner l'utilisateur tout au long de sa démarche.

Cette rencontre permet d'écouter et d'informer l'utilisateur au niveau de ses droits. Elle permet également de clarifier, le cas échéant, la nature de sa plainte, de procéder à sa rédaction et sur demande de l'utilisateur, de l'accompagner chez les commissaires locaux et régionaux ou les délégués du Protecteur du Citoyen en matière de Santé et de Services Sociaux.

3.3.2 *Le point de vue de l'utilisateur*

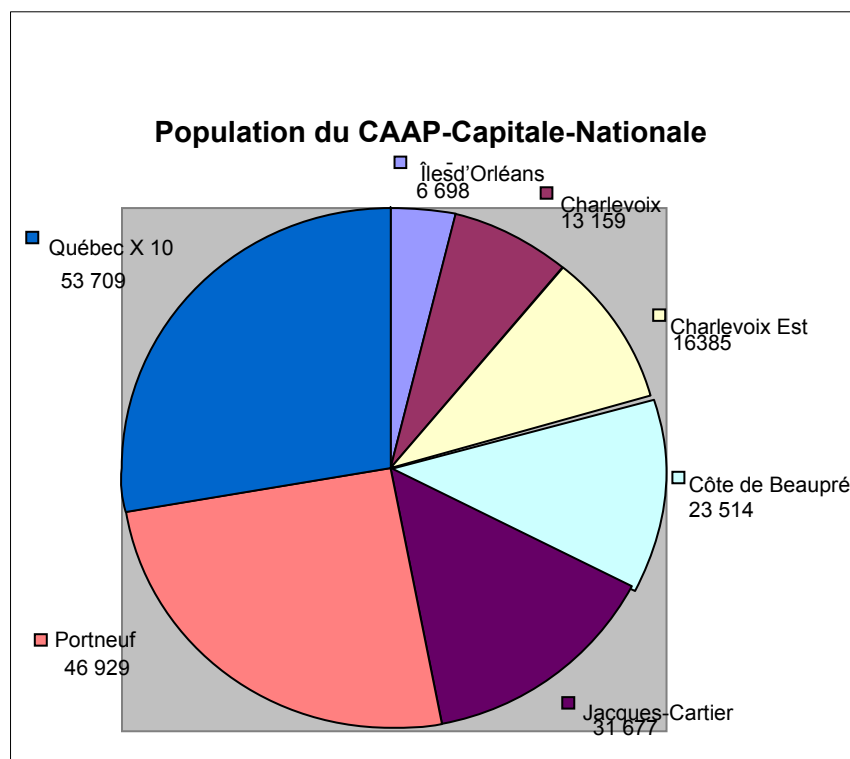
Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de nos interventions, nous avons mis sur pied avec la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP), un programme d'évaluation de la satisfaction de notre clientèle. Nous procédons par poste avec un rappel téléphonique, sur une base d'échantillonnage et avant la fin du délai de 60 jours suivant la réponse.

3.4 La population et ses caractéristiques

Il nous apparaît pertinent étant donné la grande quantité de données, de les regrouper en un seul tableau (annexe 3) qui permette une vision globale, notamment afin de voir les tendances des trois dernières années et de les comparer avec la tendance provinciale. Pour le moment, les explications de ces tendances ne sont pas toutes disponibles parce qu'elles sont le fruit de plusieurs éléments souvent mal définis. Les deux tableaux qui suivent permettent une vision globale de la population et du territoire que nous desservons.

3.4.1 *La répartition de notre clientèle sur le territoire et en terme d'âges.*

Profil de la population			
Région de la Capitale-Nationale			
MRC	Population	Superficie	Hab./km2
Îles-d'Orléans	6698	195,0	34,4
Charlevoix	13159	3 715,0	3,6
Charlevoix Est	16385	2 286,0	7,2
Côte-de-Beaupré	23514	4 847,0	4,9
Jacques-Cartier	31677	3 181,0	10,0
Portneuf	46929	3 867,0	12,1
Québec	537088	548,0	979,3
Total :	675450	18639,0	36,2



Le CAAP-Capitale-Nationale offre donc ses services aux usagers demeurant sur le territoire de la région administrative 03 (voir annexe 5). La clientèle provenant de la grande région de Québec représente 85% et une diminution pour la deuxième année consécutive que nous attribuons aux cinq (5) points de services situés aux extrémités est et ouest.

En regard de l'âge, notre clientèle change également de façon sensible. Après un mouvement à la hausse sur trois ans, cette année la cohorte 18-34 accuse une baisse sensible à 9,6%. On observe cette année pour la cohorte des 35-54 ans, un mouvement de maintien autour de 50% pendant que la province affiche 38%. Dans le cas des 70 ans et plus, on semble en vitesse de croisière avec 18%.

3.4.2 *La source de référence*

Cette année 11,5% de notre clientèle est référée par les commissaires locaux et régionaux ce qui représente une augmentation nous rapprochant de l'année 2004-2005. D'autre part, ce pourcentage nous rapproche également de l'ensemble des CAAP du Québec (entre 13 et 15%).

L'impact de la distribution du carton publicitaire par la poste se fait moins sentir encore cette année avec une baisse de 24%.

Les demandes provenant d'usagers ayant déjà fait appel à nos services, étaient en diminution constante (60%) depuis quatre ans; cette année ce genre de demandes a doublé à 14%, soit une augmentation de 100%. Au niveau provincial, la tendance est plutôt vers la stabilité à environ 10%.

3.5 *Les dossiers traités.*

Les dossiers que nous traitons sont de trois ordres ; ceux qui se qualifient d'information/référence, ceux qui demandent plus de temps, soutien/conseil et finalement, ceux qui nécessitent notre intervention écrite (plainte). Ces dossiers représentent respectivement 46%, 17% et 37% de l'ensemble.

3.5.1 *Les organismes visés*

En 2007-2008, il y a peu à dire à ce chapitre, si ce n'est que le Centre Jeunesse de Québec maintient la forte baisse amorcée il y a deux ans. Par contre, un genre d'établissement montre une croissance continue depuis quatre ans : les CLSC. Ils sont passés de 12 à 20% de nos plaintes.

Les CHSLD sont stables et représentent 10% depuis trois ans.

3.5.2 *Le recours*

Des plaintes déposées en 2007-08, 85,8% l'ont été en première instance et représentent une tendance à la baisse pour les quatre dernières années. La tendance québécoise est plus stable et se situe beaucoup plus bas (77%). Notre situation pourrait

s'expliquer par un plus grand effort de conciliation et une plus grande satisfaction de nos usagers. Il serait pertinent de pouvoir comparer avec les régions de populations semblables à la nôtre.

3.5.3 *Les objets de plaintes*

Les aspects cliniques et professionnels montrent une tendance à la stabilité au cours des deux (2) dernières années et se stabilisent à 41,3% en 2007-2008. L'accessibilité aux services accuse également une tendance à la stabilité au cours des deux dernières années avec 26% cette année. Cette tendance nous rapproche de la stabilité provinciale à 28%.

4. Activités externes

4.1 L'implication du CAAP-Capitale-Nationale

Le CAAP-Capitale-Nationale est membre de la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP). La mission confiée à la FCAAP par les CAAP membres, est de susciter le partage d'informations pertinentes à l'assistance et l'accompagnement des usagers et de les représenter au plan politique, administratif et professionnel auprès des autorités compétentes.

- La FCAAP peut offrir une gamme de services en soutien et développement, notamment la promotion du service d'assistance et d'accompagnement offert par les CAAP.
- Un membre délégué de notre conseil d'administration et la directrice générale siègent au conseil d'administration de la FCAAP.
- La directrice générale est membre du comité du Programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ). Ce programme touche toutes les activités d'un CAAP, depuis la qualité des services jusqu'aux indicateurs de performance.

À titre de CAAP-Hôte du Congrès 2008 de la FCAAP, qui se tiendra à Québec en juin, dans le cadre du 400^{ième} Anniversaire de la ville de Québec, nous avons eu plusieurs activités préparatoires.

Le CAAP-Capitale-Nationale est membre du Centre d'action bénévole de Québec inc. compte tenu de notre vocation d'organisme sans but lucratif.

4.2 La formation

Le CAAP-Capitale-Nationale considère que la formation en cours d'emploi est complémentaire de la démarche d'amélioration continue de la qualité entreprise.

Bien que n'étant pas assujéti à la règle gouvernementale du 1% de sa masse salariale, notre CAAP a consacré un peu plus pour la formation de son personnel. À ce titre, il a favorisé l'assistance du personnel aux séances suivantes :

- Les réunions mensuelles du personnel sont un moyen didactique important puisqu'on y discute de l'expérience vécue avec la clientèle, des objets de plaintes et de la rédaction conformément aux articles de la loi. Au cours de ces réunions, des personnes-ressources spécialisées dans des domaines connexes sont venues nous entretenir des sujets suivants.
 - Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre Jeunesse de Québec est venu présenter le volet administratif et la structure organisationnelle de la DPJ. Il a de plus expliqué le processus suivi dans un cas de signalement.
 - Quatre Commissaires aux plaintes et à la qualité des services sont venus expliquer le processus qu'ils ont mis en place pour recevoir et traiter les plaintes qui leur sont acheminées.

Le directeur général et la secrétaire administrative ont participé :

- Aux formations données par la FCAAP dans le cadre de l'implantation du Programme d'amélioration continue de la qualité.
- La FCAAP a présenté une formation sur l'implantation du nouveau logiciel de compilation des données relatives aux dossiers traités. Cette formation a été offerte à tout le personnel salarié des CAAP.

5. Conclusion

Le CAAP-Capitale-Nationale dispose d'une organisation qui s'est avérée efficace, notamment dans la gestion d'une problématique sérieuse touchant les services dispensés aux usagers. Le conseil d'administration a donc jugé nécessaire d'apporter des modifications à sa structure de fonctionnement ce qui a mené à l'embauche d'un deuxième conseiller, entré en fonction en janvier, afin de ne pas retarder le processus d'examen des plaintes. Plusieurs indicateurs analysés dans ce document démontrent les effets positifs de notre gestion à long terme.

Le cheminement de cette dernière année, confirme notre volonté d'une présence et d'un accompagnement de qualité afin d'apporter notre modeste contribution au maintien de la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux.

Nous sommes convaincus que les modifications organisationnelles de cette année étaient dans le cadre d'une saine gestion, sans oublier notre objectif principal, la relève et la pérennité du CAAP-Capitale-Nationale.

Remerciements

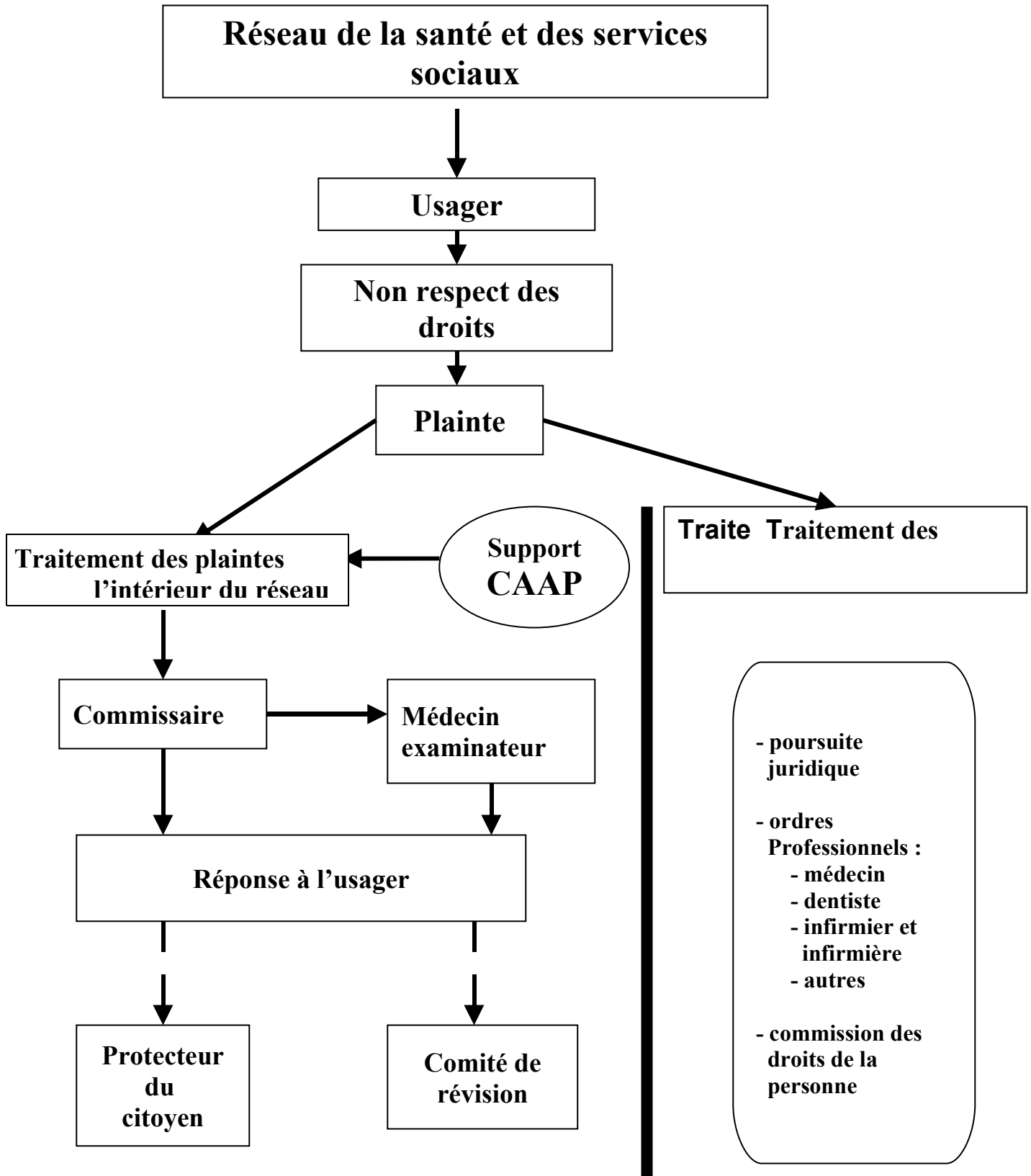
Nous remercions particulièrement madame Cécile Gallant responsable du service de **Gestion de l'information**, pour sa participation active au rapport annuel.

Nous remercions messieurs Michel Coulombe, **webmestre** et Roland Doré **conseiller en informatique** pour leur expertise.

ANNEXES

ANNEXE 1

SCHÉMA D'UNE PLAINTE



ANNEXE 2

Liste du personnel

Fortin, Manon, directrice générale
Gallant, Cécile, secrétaire administrative
Lesage, Jean-Luc, conseiller juridique
Meikle, Isabelle, conseillère
Michaud, Jacqueline, gestion d'évènements
Monette, Guy, conseiller

ANNEXE 3

Données statistiques de notre clientèle des trois dernières années

1. LA CLIENTÈLE	2005-2006	2006-2007	2007-2008
PROVENANCE (territoires)			
o Ville de Québec	95%	89%	85%
o Autres MRC	5%	11%	15%
GROUPES D'ÂGE			
o 18-34	15% (15)	15% (14)	9,6%
o 35-54	50% (40)	46% (38)	50%
o 55-69	19% (19)	22% (20)	21%
o 70 et plus	13% (17)	17%(18)	19%
SOURCES DE RÉFÉRENCE			
o Notoriété du CAAP-Capitale-Nationale	59% (35)	49% (32)	38%
o Autres (organismes communautaires, journaux)	17% (29)	31% (33)	25%
o Professionnels du réseau	1%(8)	7% (7)	6,3%
o Seconde demande ou plus	13% (12)	7% (10)	14%
o Commissaires locaux & régionaux	4% (13)	7% (15)	12%
o Protectrice du citoyen	6% (3)	6% (3)	5,5%
2. LES PLAINTES			
ORGANISMES VISÉS			
o Centres hospitaliers	54% (52)	52% (50)	43%
o CHSLD	10% (5)	10% (6)	10%
o CLSC	14% (17)	18% (15)	20%
o Centre Jeunesse	9% (14)	9% (14)	9%
o Autres	13% (12)	11% (15)	18%
OBJETS DE PLAINTES			
o Relations interpersonnelles et autres	17% (17)	14% (18)	13,9%
o Aspects cliniques et professionnels	51% (41)	41% (37)	41,3%
o Accessibilité et continuité des services	20% (27)	26% (28)	26,0%
3. LES RECOURS			
o 1 ^{ère} instance	91% (75)	86% (77)	86%
o 2 ^{ième} instance	9% (25)	14% (23)	14%

*Les valeurs entre parenthèse sont celles du Québec. L'année 2007-2008 n'était pas disponible au moment de l'impression.

ANNEXE 4

Code d'éthique et de déontologie de l'administrateur et de la directrice générale

Ils s'engagent au respect des besoins des usagers et des droits fondamentaux de la personne, notamment...

- De la Charte canadienne des droits et libertés.
- De la Charte du Québec des droits et libertés des personnes.
- De l'article premier de la déclaration Universelle des droits de l'Homme : « que tous naissent libres et égaux en dignité et en droits, ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir envers les autres dans un esprit de fraternité ».

Ils participent activement à la concertation, l'approbation et la réalisation des orientations générales de l'organisme, ainsi qu'à la mise en place et l'évaluation des programmes.

Ils s'assurent de l'utilisation parcimonieuse des ressources humaines, matérielles et financières.

Ils s'assurent de la participation, de la motivation et de la valorisation des ressources humaines dans le maintien et le développement des compétences de l'organisme.

Ils s'engagent à assister aux réunions du conseil d'administration, de participer aux discussions et à utiliser leur droit de vote si nécessaire, de façon objective en excluant toute ingérence d'un tiers voulant influencer la décision à prendre.

Ils s'engagent à la plus grande discrétion sur tout ce qui touche les délibérations du conseil et retiennent toute information dont la divulgation pourrait nuire à l'organisme, porter atteinte à la vie privée ou apporter un avantage indu à une personne physique ou morale.

Ils évitent toute situation où il y a apparence de conflit d'intérêts, où des intérêts personnels pourraient s'opposer aux intérêts de l'organisme.

ANNEXE 5

Code d'éthique du personnel

Devoirs et obligations

Tout le personnel fait preuve de droiture et de diligence dans l'exercice de ses fonctions et/ou de ses relations de travail;

Tout le personnel reconnaît la compétence de ses collègues dans leurs champs d'activités respectifs;

Tout le personnel accepte les différences individuelles ainsi que les divergences d'opinions de sa clientèle et de ses collègues;

Tout le personnel respecte les besoins et les valeurs des personnes des organismes avec lesquels il transige;

Tout le personnel respecte les biens et le matériel mis à leur disposition dans l'exécution de leurs tâches;

Tout le personnel respecte la confidentialité des informations obtenues de la part de la personne avec qui il transige;

Tout le personnel s'engage à obtenir l'information exacte et rigoureuse, dans la mesure du possible;

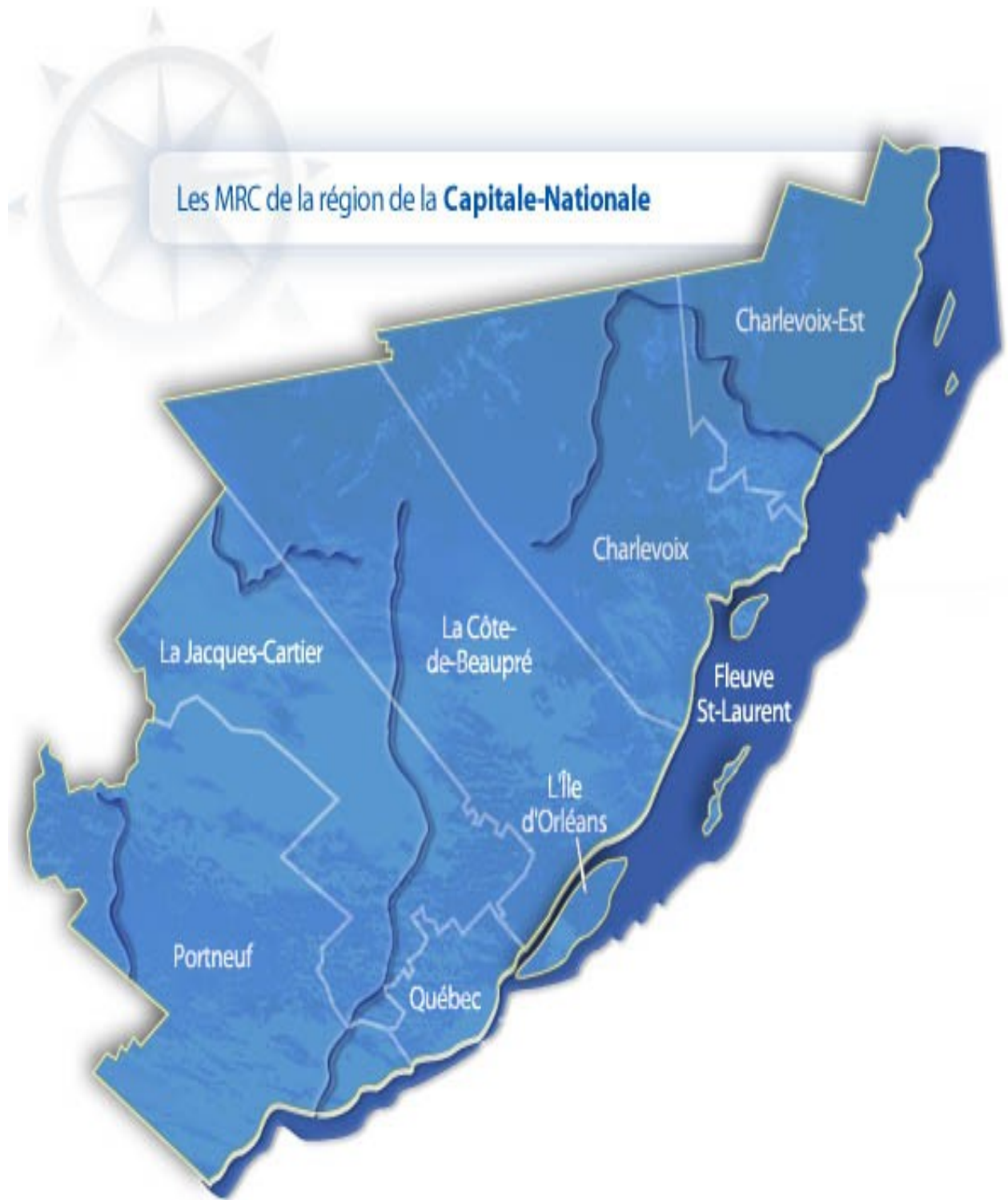
Tout le personnel s'engage à respecter les valeurs véhiculées par le CAAP ainsi que sa mission;

Tout le personnel accepte de signer le document «Engagement de confidentialité et de discrétion» cité à l'annexe A.

Fin d'emploi

Au départ d'un employé et quelle que soit la raison, il ne peut pas faire usage des informations à caractère confidentiel obtenues à l'occasion ou dans l'exécution de ses tâches.

ANNEXE 6





CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT

aux plaintes

CAPITALE NATIONALE

Caap-Capitale-Nationale

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

*Téléphone. : (418) 681-0088
Sans frais : 1-877-767-2227
Télécopieur : (418) 681-0861*

*Courriel : plaintes03@caap-capitalenationale.org
Site Internet : www.caap-capitalenationale.org*

Membre de la FCAAP



FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ASSISTANCE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES (FCAAP)