

# Rapport annuel 2016-2017



## Communiquer pour **améliorer**

les services de santé et les services sociaux



# Rapport annuel

## 2016-2017

Cette publication a été réalisée par le CAAP Mauricie et Centre-du-Québec

Coordination

**Christiane Gervais, directrice générale**

Textes

**Ginette Matton, présidente du CA**

**Solange M. Gamache, vice-présidente du CA et administratrice déléguée à la FCAAP**

**Christiane Gervais, directrice générale**

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<sup>e</sup> 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](mailto:info@caap-mcq.qc.ca)

Site : [www.caap-mcq.qc.ca](http://www.caap-mcq.qc.ca)

[www.facebook.com/CAAP.MCQ](https://www.facebook.com/CAAP.MCQ)

# Table des matières

<b>LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE.....</b>	<b>3</b>
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>4</b>
CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	4
L'ÉQUIPE .....	5
Population et territoire desservis .....	6
<b>LE CAAP MCQ ET LE REP .....</b>	<b>7</b>
UN PEU D'HISTOIRE .....	7
<b>PRÉSENTATION DU CAAP MCQ.....</b>	<b>8</b>
MISSION.....	8
MANDAT.....	8
FONCTIONS.....	8
VALEURS ET PRINCIPES.....	8
<b>SERVICES RENDUS.....</b>	<b>9</b>
INFORMATION.....	9
SERVICES D'ASSISTANCE POUR UN SOUTIEN/CONSEIL.....	9
SERVICES D'ASSISTANCE POUR UNE DÉMARCHE DE PLAINTÉ.....	9
Services rendus .....	10
LES SERVICES ET ORGANISMES VISÉS.....	11
LES RECOURS UTILISÉS .....	11
LES MOTIFS DE PLAINTÉ .....	12
EXEMPLES DE MESURES OU DE RECOMMANDATIONS .....	13
LES RENCONTRES .....	14
LE STATUT .....	15
LA PROVENANCE .....	15
SOURCES DE RÉFÉRENCE .....	16
LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE .....	16
<b>ACTIVITÉS RÉGIONALES .....</b>	<b>17</b>
CONCERTATION ET REPRÉSENTATION .....	17
PROMOTION .....	18
LES SÉANCES D'INFORMATION ET LES CONFÉRENCES .....	19
<b>ACTIVITÉS PROVINCIALES .....</b>	<b>21</b>
FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP) .....	21



# Le mot

## de la présidente et de la directrice

### C' Une équipe engagée vers le mieux-être de la population!

est avec le sentiment du devoir accompli que nous vous présentons le bilan des plus récentes réalisations du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Mauricie et du Centre-du-Québec (CAAP MCQ). De multiples défis se sont présentés à nous en 2016-2017.

Les employés et le conseil d'administration n'ont pas ménagé leurs efforts pour demeurer bien centrés sur la mission de l'organisme "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 services sociaux, et ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des services".

L'accroissement des demandes de services s'est poursuivi et même accentué au cours de cette année. Nous enregistrons une hausse de services rendus entre 2015 et 2017 de 65 % alors que les statistiques entre 2014 et 2016 affichaient une augmentation de 31 %. Ces variations s'expliquent tout particulièrement par le nombre d'assistances qui ne cesse d'augmenter ces dernières années. Nous levons notre chapeau à l'équipe qui a su s'adapter et faire face aux nombreux défis que pose un tel rehaussement des demandes de services.

Notre partenariat avec les acteurs du régime d'examen des plaintes au sein du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et au Protecteur du citoyen s'est poursuivi, afin que la complémentarité de nos fonctions respectives porte bénéfique aux personnes qui s'investissent dans une démarche de plainte. Notre statut juridique d'organisme autonome nous permet également d'intervenir en toute neutralité.

Nous avons collaboré étroitement aux actions portées par la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP), tout particulièrement lors de la campagne nationale de sensibilisation *Vous avez des droits en santé* réalisée au printemps 2016 et destinée aux personnes âgées.

Toujours dans l'objectif d'accroître son rayonnement et de faciliter ses communications auprès de la population, le CAAP MCQ s'est doté en novembre dernier d'une page FACEBOOK. Nous profitons de l'occasion pour vous inviter à diffuser cet outil de communication auprès du public et de vos proches.

Toutes ces réalisations n'auraient pu être possibles sans l'engagement et le travail soutenu de tous nos employés et des membres du conseil d'administration. À chacun, merci!

Nos remerciements également à nos membres et aux usagers pour les témoignages de reconnaissance que vous nous adressez régulièrement. Ces messages attestent de la qualité de notre travail et de la nécessité de poursuivre le développement de nos services afin de s'assurer de toujours bien répondre aux besoins de la population.

Comme citoyens, nous bénéficions tous de l'amélioration continue des services de santé et de services sociaux. Nous vous assurons de notre engagement à vous prêter assistance et à vous soutenir dans vos démarches.

*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 eu lieu le 8 juin 2016, à Shawinigan. 25 personnes étaient présentes, dont 14 membres. À la suite de l'assemblée, madame Suzanne Lévesque, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services principalement dédiée aux services à la population du secteur nord de la région sociosanitaire Mauricie/Centre-du-Québec, nous a fait part des changements survenus dans l'application du régime d'examen des plaintes dans notre région depuis la création du CIUSSS MCO. Elle nous a également entretenu sur son rôle dans le traitement des plaintes en premier recours et sur les nouvelles pratiques instaurées pour assurer un suivi étroit des recommandations émises.

Au 31 mars 2017, notre organisme comptait 73 membres (51 en Mauricie et 22 au Centre-du-Québec).

### Conseil d'administration 2016-2017:

- 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**
- Monsieur **Paul Couture**, administrateur **MRC de l'Érable**
- Madame **Lucie Legault**, administratrice **MRC Drummond**
- Madame **Lyne Mailhot**, administratrice jusqu'en octobre 2016 **MRC Bécancour**
- Monsieur **Laurent Guévin**, administrateur depuis mars 2017 **MRC Nicolet-Yamaska**



De gauche à droite: Ginette Matton, Lyne Mailhot, Marjolaine Massicotte, Lucie Legault, Solange M. Gamache et Paul Couture.

Photo en haut à droite : Laurent Guévin

Photo en bas à droite : Claude Leclerc

## Conseil d'administration et ressources humaines...

En 2016-2017, le conseil d'administration a tenu huit réunions régulières et une réunion extraordinaire; dont trois ont été réalisées en conférence téléphonique.

Le 8 décembre 2016, le conseil s'est réuni en lac-à-l'épaule à la Maison de la Solidarité de Trois-Rivières. Cette journée de réflexion a été l'occasion de revisiter les rôles et fonctions des administrateurs, de faire le point sur les pratiques et le déroulement des rencontres du conseil, de prendre note de la hausse récurrente des demandes de services et de la charge de travail de l'équipe, ainsi que des questions d'actualité concernant le mandat des CAAP.

En cours d'année, les administrateurs se sont également impliqués à l'un ou l'autre des six comités du conseil, dont quatre sont permanents, soit les comités d'éthique et de déontologie, de mise en candidature, de vérification et de l'évaluation de la direction. Le comité de révision des politiques existantes a poursuivi ses travaux en vue de la refonte de la Politique de gestion et de rétention des ressources humaines. Les travaux de ce comité sont en voie d'être terminés.

Au chapitre de la formation, un administrateur nouvellement impliqué au CA a participé à une formation portant sur les principes et règles de gouvernance plus spécifiques aux organismes communautaires. Trois administratrices ont également pu profiter de la formation offerte par la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes *Choisir la collaboration... une option responsable*.

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 enseignement ou en administration. 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

Mesdames Céline Labossière et Monique Lupien ont également travaillé de façon ponctuelle et à distance à titre de conseillères aux plaintes (travail à forfait) en support à l'équipe permanente.



# Conseil d'administration et ressources humaines...

## Formation

- *Choisir la collaboration... une option responsable*, formation offerte dans la cadre de la rencontre annuelle de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).
- Formation de Me Marta Acevedo, coordonnatrice des affaires juridiques et responsable de l'accès au CIUSSS MCQ, portant sur la notion de queréulence.
- Visite commentée du Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec, de la prise d'appel à la répartition des ressources ambulancières.
- Formation/échanges avec l'équipe de la CPQS sur le projet de Loi No115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.
- Formation offerte par la FCAAP en vue de l'appropriation du nouvel outil de travail des CAAP, l'application web CAAPteurplus, notre logiciel de gestion des dossiers et de gestion des statistiques.

## Rencontres d'équipe

30 rencontres d'équipe ont eu lieu tout au long de l'année. Ces rencontres sont l'occasion d'un partage d'informations en lien avec notre mission, de discussions et du suivi de certains dossiers, de l'organisation du travail, des activités relatives à notre mandat commun avec les autres CAAP, des travaux menés par la Fédération des CAAP et de nos collaborations avec le bureau de la CPQS et du Protecteur du citoyen, nos partenaires du régime d'examen des plaintes. Le Projet de loi No 115 et son arrimage à venir avec le régime d'examen des plaintes, ainsi que l'implantation prévue pour avril 2017 de l'application web CAAPteurplus ont particulièrement requis notre attention.

## Population et territoire desservis

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 km<sup>2</sup>.

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 2017, la population estimée se chiffre à 514 452 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, 25 centres multiservice, 22 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 près de 900 ressources intermédiaires (RI) ou de type familial (RTF) liées par entente avec l'établissement.

Au 31 mars 2017, la population compte également sur les services de 2 centres d'hébergement privés conventionnés, 197 résidences privées pour aînés (RPA), environ 225 organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux, 5 ressources privées d'hébergement en dépendances (6 autres sont communautaires), le Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 10 entreprises ambulancières, 36 groupes de premiers répondants, 22 groupes de médecine familiale (GMF), 3 groupes de médecine familiale - universitaire (GMF-U), 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 médecins en GMF dont la pratique privée n'est pas assujettie au REP.

Le CAAP MCQ assiste également les personnes de notre région qui souhaitent porter plainte pour des services reçus ou à recevoir de tout établissement, ressource ou organisme lié au réseau public de la santé et des services sociaux à travers la province de Québec.



# Le CAAP MCO et le REP

## Un peu d'histoire...

**1988** : Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux (Commission Rochon).

**1991** : Remaniement majeur de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) :  
Énoncé des droits spécifiques reconnus aux usagers  
Implantation du régime d'examen des plaintes (REP)  
1 organisme indépendant/région pour assister les usagers dans leurs démarches.

**1993 - 1994** : **Mandat d'assistance et d'accompagnement confié à Recours 3-S qui deviendra le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec (CAAP MCO).**

**Jusqu'en 2002** : REP - 3 paliers de recours  
1<sup>er</sup> recours : Plainte à l'établissement  
2<sup>e</sup> recours : À la Régie régionale  
3<sup>e</sup> recours : Au commissaire aux plaintes (niveau national).

**2002** : Adoption de la Loi sur le Protecteur des usagers ; REP - 2 paliers de recours  
1<sup>er</sup> recours : Au commissaire de l'établissement ou de la Régie régionale  
2<sup>e</sup> recours : Au Protecteur des usagers

Création d'un mécanisme de plaintes pour les membres d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) d'établissement - bonification du REP et élargissement du mandat des CAAP

1<sup>er</sup> recours : Au médecin examinateur  
2<sup>e</sup> recours : Au comité de révision

Le transfert de la plainte en comité de discipline du CMDP demeure possible ainsi que l'assistance et l'accompagnement du CAAP à ce niveau.

**2005 - 2006** : Adoption et mise en application du Projet de loi n° 83  
Commissaire local ou régional nommé par le CA et détenant une exclusivité de fonction;  
Certification des résidences privées pour aînés (RPA) et traitement de ces plaintes par le commissaire régional - assistance et accompagnement des résidents en RPA par les CAAP;  
Création des comités de vigilance et de la qualité.

**2006** : Le Protecteur du citoyen exerce dorénavant les fonctions du Protecteur des usagers (2<sup>e</sup> recours).

**2015** : Projet de loi n°10 - *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* ; les plaintes traitées à l'Agence régionale sont dorénavant adressées au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

**2016** : Projet de loi n°115 ; article 30 [...] : « *Le commissaire [...] est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance [...].* »  
D'autres changements sont donc anticipés au REP.

**On peut constater que le régime d'examen des plaintes a connu plusieurs remaniements depuis son implantation. En 1991, lorsque le législateur a voulu que, dans chaque région du Québec, soit mandaté un organisme neutre et indépendant pour assister les usagers et faciliter leurs démarches de plainte dans le réseau de la santé, il a certainement vu juste. Notre constat est que les CAAP sont les seuls acteurs du régime d'examen des plaintes à être présents depuis sa mise en œuvre.**



# Présentation du CAAP MCQ

## 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. 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 au 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<sup>er</sup> ou du 2<sup>e</sup> 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 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 en santé et services sociaux. Il s'agit aussi de références faites auprès de ressources pouvant répondre à des besoins spécifiques exprimés.



## Services d'assistance pour un 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 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 au dossier. Parfois, le soutien apporté à la personne a pour but de faciliter sa démarche pour un autre recours, ou encore de faire des recherches pour obtenir les informations qui répondront à ses besoins. Dans cette catégorie sont également consignés les signalements adressés aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) pour les informer d'une situation préoccupante ou toutes autres demandes sollicitant leur intervention lorsque la personne ne peut pas, de par son statut, porter plainte ou qu'elle ne souhaite pas faire une démarche aussi formelle.

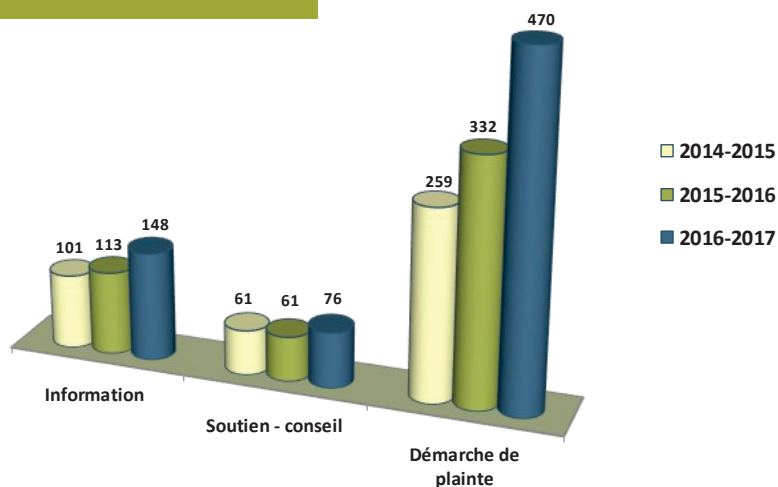
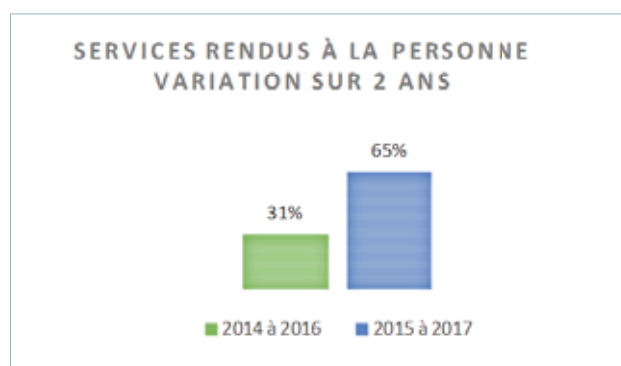
## Services d'assistance pour une démarche de plainte

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 ou d'une installation 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; il s'agit là d'un mandat qui est spécifique aux 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 visée, les questionnements et les résultats attendus de la démarche. Il accompagne la personne tout au long du processus, que ce soit en 1<sup>er</sup> ou en 2<sup>e</sup> 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 rendus

579 personnes nous ont interpellés en 2016-2017, pour un total de 694 services, comparativement à 506 en 2015-2016, une hausse de 37%.



### Information

Les demandes d'information, au nombre de 148, ont connu une augmentation de 31% par rapport à l'an dernier.

### Assistance dans le cadre d'un soutien/conseil

Les services de soutien/conseil ont été en hausse de 25% cette année, passant de 61 à 76 assistances. Celles-ci découlent de la teneur de la demande exprimée par la personne qui requiert notre aide (signalement, demande d'intervention, demande d'accès, etc.) ou encore de son statut.

### Assistance à une démarche de plainte

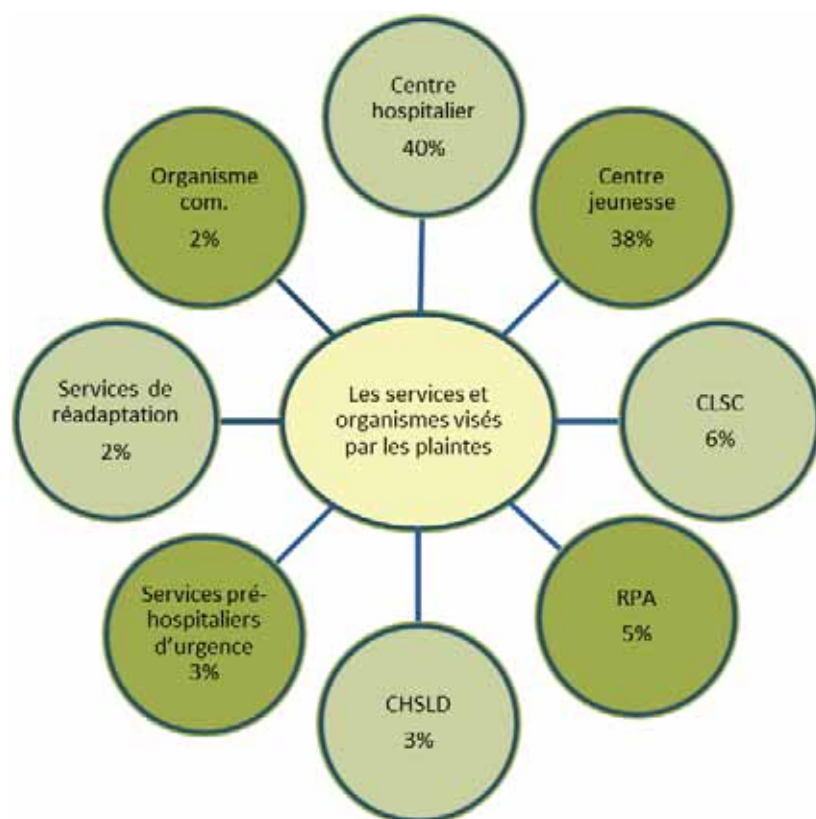
Le nombre d'assistances à une démarche de plainte a connu une hausse de près de 42%, soit 470 plaintes comparativement à 332, en 2015-2016. Au 31 mars 2017, 194 plaintes avaient été traitées et conclues (71 avec mesures ou recommandations, 70 sans recommandation et 51 complétées), 110 plaintes étaient en attente, 91 étaient en traitement et 3 avaient été réglées en cours de traitement. 70 plaintes ont été abandonnées avant leur dépôt et 2 l'ont été par la suite. Il arrive en effet qu'une situation qui était problématique se règle juste avant le dépôt de la plainte ou en début d'analyse. Il peut aussi s'agir de plaintes de personnes dont la situation sociale s'est détériorée et que nous n'arrivons plus à joindre. D'autres abandonnent la démarche en raison de problèmes de santé.

468 plaintes assistées ont été rédigées; 2 ont été transmises verbalement.

Sur ces 470 plaintes, 345 avaient trait à différents services offerts par un établissement du réseau public ou une autre ressource assujettie au régime d'examen des plaintes et 125 plaintes concernaient les services d'un médecin. De fait, les plaintes à l'endroit des médecins constituent près de 27% du total des plaintes auxquelles nous avons collaboré.

Note: Sur les 470 démarches de plainte assistées en cours en 2016-2017, 102 avaient débuté l'année précédente.

## Les services et organismes visés



Les services pour laquelle notre assistance a été la plus demandée concernent les soins et services reçus en centre hospitalier, dans une proportion de 40%, suivis de près par les Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille (le centre jeunesse) à 38%. D'année en année, nous retrouvons l'une ou l'autre catégorie en tête de liste.

Comparativement à l'année 2015-2016, les services offerts en CLSC forment 6% des plaintes, une baisse de 2%, et les résidences privées pour ainés (RPA) détiennent 5% des plaintes, une augmentation de 1%; quant aux CHSLD et aux services préhospitaliers d'urgence ils sont passés à 3%, soit une hausse de 1% chacun; les services de réadaptation (autres qu'en protection) et les organismes communautaires comptent chacun pour 2% des plaintes, soit 1% de moins que l'an dernier.

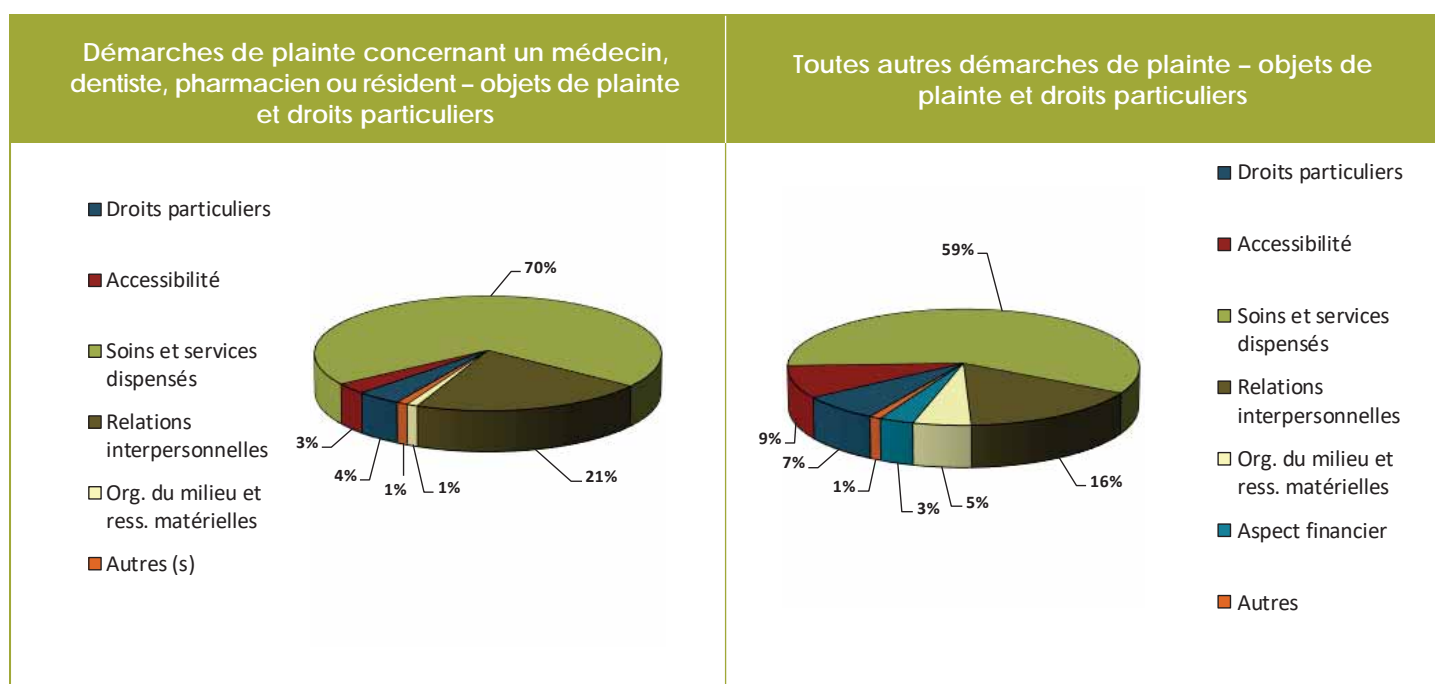
Les installations et établissements publics cumulent près de 90% des plaintes.

## Les recours utilisés

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
<b>Premier recours:</b>			
Commissaire aux plaintes	160	218	<b>312</b>
Médecin examinateur (concernant un médecin)	62	73	<b>116</b>
<b>Deuxième recours:</b>			
Protecteur du citoyen	29	33	<b>33</b>
Comité de révision	5	4	<b>4</b>
Plainte acheminée au CMDP	3	4	<b>5</b>
<b>Total:</b>	<b>259</b>	<b>332</b>	<b>470</b>

## Les motifs de plainte

Les différents motifs pour lesquels les personnes portent plainte sont répartis en 5 catégories d'objets de plainte, en plus des droits reconnus aux usagers dans la Loi sur les services de santé et services sociaux. En 2016-2017, le cumulatif de ces objets et droits est de 801, dont 146 sont reliés aux plaintes concernant un médecin. L'an passé, ce cumulatif était de 554. Les graphiques qui suivent indiquent le pourcentage par catégorie, pour les plaintes médicales et pour les plaintes à divers programmes.



### Pour les plaintes médicales ou toutes autres plaintes

**au 1<sup>er</sup> rang** : les soins et services dispensés (il s'agit, entre autres, du savoir-faire qui se rapporte au jugement professionnel, à l'évaluation et aux normes de pratique):

soins et services dispensés par un médecin - en baisse de 74% à 70%;

par le personnel - en hausse de 56% à 59%;

**au 2<sup>e</sup> rang** : les relations interpersonnelles des médecins - en hausse de 14% à 21%;

du personnel - en hausse successive de 8% à 13% à 16%.

### Pour les plaintes médicales

**au 3<sup>e</sup> rang** : les droits particuliers - en hausse de 2% à 4% (dont le droit à l'information - 3%);

**au 4<sup>e</sup> rang** : l'accessibilité - en baisse successive de 15% à 9% à 3%;

**au 5<sup>e</sup> rang** : l'organisation du milieu/ressources matérielles et autres objets de plainte - 1% chacun.

### Pour toutes autres plaintes

**au 3<sup>e</sup> rang** : l'accessibilité - en baisse de 13% à 9%;

**au 4<sup>e</sup> rang** : les droits particuliers - en baisse de 8% à 7% (dont le droit à l'information - 3%);

**au 5<sup>e</sup> rang** : l'organisation du milieu/ressources matérielles - en hausse de 4% à 5%;

**au 6<sup>e</sup> rang** : l'aspect financier - en baisse 5% à 3%;

**au 7<sup>e</sup> rang** : autres objets de plainte - 1%.

## Exemples de mesures ou de recommandations



Voici quelques mesures ou recommandations résultant de plaintes qui ont été assistées par une conseillère du CAAP MCQ. Ces éléments ne relèvent pas de nous, mais du traitement des plaintes effectué par les CPQS, médecins examinateurs, comités de révision et Protecteur du citoyen. Ils vous sont présentés ici à titre indicatif, classés par catégories d'objets (motifs) de plainte ou de droits.

### Soins et services dispensés

- Nous recommandons que l'enquête administrative soit effectuée comme prévue par la direction de la qualité des services, et ce, dans les plus brefs délais. [...] qu'un plan d'intervention soit refait rapidement.
- Nous demandons un complément d'examen au Service qualité hébergement [...] pour procéder, dès que possible, à l'évaluation de la qualité des services offerts par la ressource et de porter une attention particulière aux services communs #8 et #16 que doit rendre la RTF.
- [...] il aurait été souhaitable que votre transfert soit organisé par Dr [...], c'est-à-dire que (le spécialiste de garde) de Montréal soit avisé de votre venue et de votre problématique de santé. Nous avons donc transmis ces recommandations au Dr [...].
- [...] D'élaborer une procédure permettant d'assurer l'arrimage et la continuité des services entre le centre jeunesse et les autres services

du [...], particulièrement lors de références au Guichet d'accès en santé mentale [...] De prendre les moyens jugés pertinents afin de s'assurer de l'élaboration de plans de service individualisés afin que soient coordonnés les services du centre jeunesse avec les autres services du [...] Informer le Protecteur du citoyen des mesures prises pour y parvenir et fournir ladite procédure d'ici le 15 décembre 2016.

- Un retour sera fait auprès du service de l'urgence du [...] afin que les professionnels réévaluent l'utilisation et le choix des antibiotiques dans certaines situations cliniques, notamment en deuxième ligne [...]. On pourrait discuter le choix d'antibiotique de remplacement lors de la deuxième visite [...].

### Accessibilité

- Accessibilité au 811 par technologie IP : La commissaire a recommandé [...] Rendre l'information sur le site WEB du 811 sur le moyen alternatif au 811 afin de rejoindre info-santé ou info-social. Réinstaurer la redirection des appels destinés au 811 dans chacune des portes « d'entrée » du service des CLSC [...].
- Considérant qu'aucune évaluation des besoins de [...] en orthophonie n'a été effectuée; Considérant que vous attendez depuis plusieurs années d'obtenir le service du CLSC; La commissaire recommande au gestionnaire : Assurer la prise en charge rapidement dans ses services (CLSC) l'évaluation de ses besoins et offrir les traitements requis par sa condition.
- Il est recommandé à la chef de service de l'imagerie médicale de contacter les cliniques médicales du territoire afin de leur rappeler que les rapports de radiologie sont disponibles pour écoute téléphonique pendant 14 jours après la transcription.

### Relations interpersonnelles

- Nous regrettons que vous ayez eu à subir une situation où des propos inappropriés ont été prononcés [...]. Bien que vous ayez déjà reçu des excuses de l'intervenante concernée, nous vous offrons à notre tour des excuses au nom du [...] pour ce manquement au code d'éthique de l'organisation [...].

## Services rendus...

- [...] que tant vous-même que toute autre personne oeuvrant à votre résidence fassiez preuve de vigilance à l'égard des attitudes et comportements attendus selon la réglementation et le code d'éthique [...] Participe à une formation reconnue portant sur l'approche aux personnes âgées, la gestion des comportements difficiles ou perturbateurs et la gestion des personnalités difficiles [...].

### Organisation du milieu et ressources matérielles

- Il est recommandé de voir à informer l'ensemble du personnel de l'urgence de la disponibilité d'une civière pour les usagers de la salle d'attente qui le désirent, afin que ceux-ci nomment cette alternative à la clientèle.
- J'ai interpellé l'équipe de la certification à l'intérieur du CIUSSS. [...] a prévu rencontrer Monsieur (propriétaire de RPA) dans les deux prochaines semaines. Lors de sa rencontre, il va questionner Monsieur (propriétaire de RPA) concernant le stationnement. [...] me fera ensuite un suivi.

### Aspect financier

- La commissaire recommande à [...] de sensibiliser le Ministère de la santé et des services sociaux aux impacts financiers et humains, pour les parents débiteurs, du délai de révision de ce règlement qui n'a pas subi de modification substantielle depuis plus de 30 ans.
- Que dès l'adhésion au programme de soutien à la famille pour les personnes ayant une déficience les critères d'admissibilité et d'exclusion leurs soient donnés par écrit [...] Guider la famille sur les différents programmes disponibles [...] afin de les rassurer et leur permettre de voir venir les enjeux financiers auxquels ils doivent faire face et l'aide financière à laquelle ils auront droit.

### Droits reconnus aux usagers

- Il est recommandé de voir à respecter l'article 11 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux portant sur le droit d'être accompagné.
- Bien que le temps lui soit souvent compté, elle a aussi été avisée de permettre à ses patients de poser toutes les questions nécessaires, quitte à les revoir plus tard quand la masse des informations à recevoir est trop importante pour eux.
- Il est ainsi recommandé de respecter le droit à l'information des parents quant à l'application de l'autorité parentale, et ce, en lien avec l'article 605 du Code civil du Québec qui stipule « Que la garde de l'enfant ait été confiée à l'un des parents ou à une tierce personne, quelles qu'en soient les raisons, les père et mère conservent le droit de surveiller son entretien et son éducation et sont tenus de contribuer à proportion de leurs facultés ».
- [...] de développer une manière pour s'assurer lors des réunions multidisciplinaires que le patient et sa famille comprennent bien l'implication de chaque niveau de soins avant de prendre une décision.
- Rappeler à l'intervenante le droit de l'usager de porter plainte, de la confidentialité du traitement des plaintes, et ce, sans représailles ou apparence de représailles.

## Les rencontres

En 2016-2017, les services offerts par le CAAP MCQ ont donné lieu à **199 rencontres** sur tout le territoire Mauricie et Centre-du-Québec. De ce nombre, 12 rencontres ou conférences téléphonique ont été tenues dans le cadre d'un accompagnement auprès d'un commissaire, d'un médecin examinateur, d'un délégué du Protecteur du citoyen, d'un comité de révision ou un comité de discipline du CMDP.

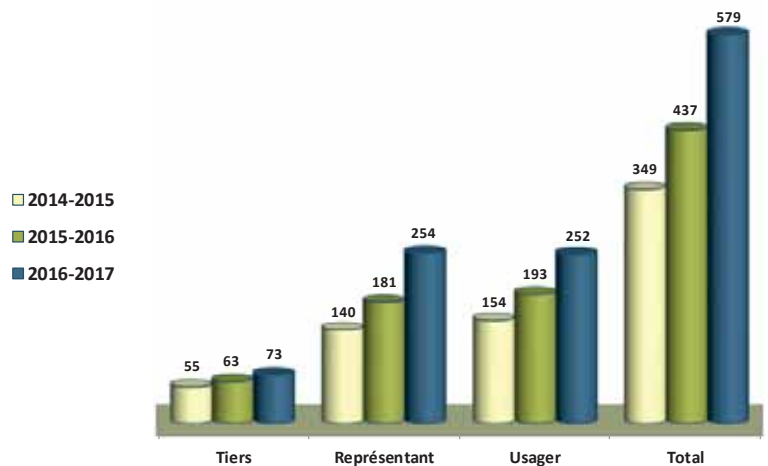


## Le statut

### Statut des personnes qui requièrent nos services

579 personnes ont requis notre assistance cette année, comparativement à 437 l'an dernier, soit une augmentation de 32,5%. De ce nombre, 56% sont des femmes et 44% des hommes (en hausse de 2,4 %).

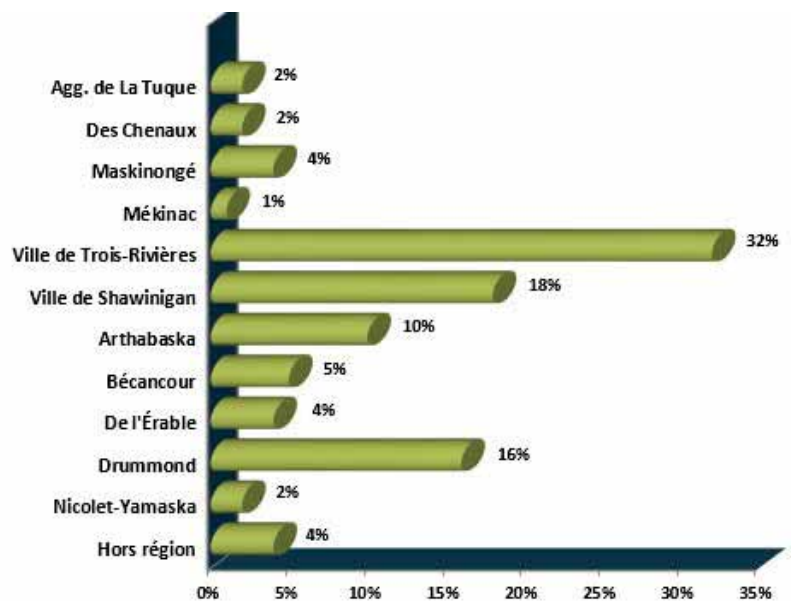
Dans 43,6% des cas, la personne qui nous interpelle est l'utilisateur ou la personne concernée par la situation à rapporter; dans 43,8% des cas, il s'agit d'un de ses représentants. L'an dernier, ces proportions étaient de 44,2% et 41,4%. Cette proportion de représentants s'explique, entre autre, par nos services à bon nombre de titulaires de l'autorité parentale. Les tiers comptent pour 12,6% de notre clientèle.



## La provenance

Comparativement à 2015-2016, la proportion de notre clientèle du Centre-du-Québec est passée de 38% à 39% et celle de la Mauricie de 59% à 58%. On note une hausse de 3% pour Trois-Rivières, une baisse de 2% pour Nicolet-Yamaska, Shawinigan et Arthabaska affichent des pourcentages identiques à ceux de l'an dernier. Quant aux autres MRC, elles connaissent des variations de plus ou moins 1%.

La clientèle de l'extérieur de la région représente près de 4% de l'ensemble, soit 1% de plus que l'an dernier. Cette clientèle est principalement constituée de représentants résidant en Mauricie/Centre-du-Québec qui requièrent notre assistance pour une démarche concernant leur enfant ou leur proche parent qui eux résident dans une autre région.

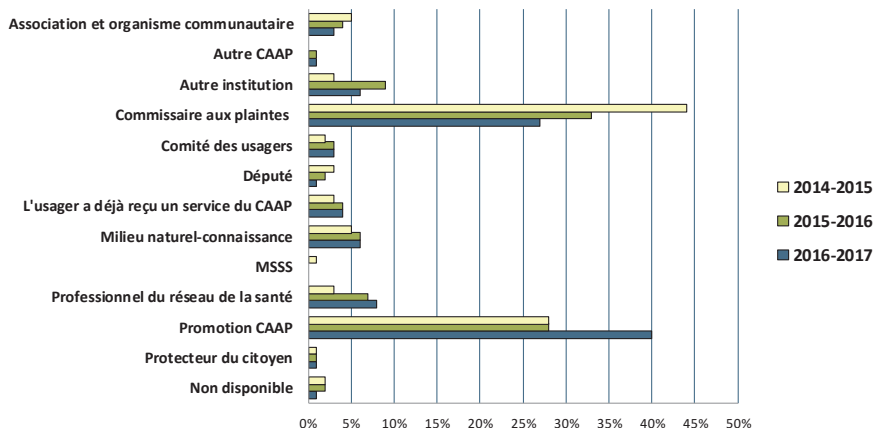


## Sources de référence

Cette année, la promotion des CAAP a été la principale source de référence à nos services (40%). Puis ce sont les commissaires aux plaintes et à la qualité des services qui nous ont référé 27% des personnes. En fait, ces deux sources ont cumulé les 2/3 du total des références.

8% des références ont été faites par des professionnels du réseau, 6% par ceux de diverses institutions et 6% du milieu naturel de la personne.

Les usagers ayant déjà eu recours à nos services et qui ont redemandé une autre assistance l'ont fait dans 4% des cas. 3% des personnes ont été recommandées au CAAP MCQ par un organisme communautaire; 3% également par les comités d'usagers. Le Protecteur du citoyen, les députés et les autres CAAP ont contribué aux références pour 1% chacun.



## La satisfaction de la clientèle

Un sondage de satisfaction est réalisé auprès des personnes qui ont eu recours à nos services. 26% des personnes contactées ont complété le questionnaire écrit. 74% d'entre elles se disent très satisfaites des services reçus et 25% satisfaites. La cote moyenne aux différents éléments sondés est: 3,7 sur 4. Les éléments portant sur l'approche et le professionnalisme de nos intervenants sont hautement appréciés. Les aspects relatifs au délai ou au suivi du dossier sont très légèrement inférieurs. 61% des répondants ont ajouté des commentaires, en voici quelques-uns:

« Je suis plus que satisfaite des services reçus. J'ai été mis en confiance, très grand respect, souci du détail, très à l'écoute. Mme (conseillère) a été d'une aide précieuse. Merci infiniment. »

« Excellent service et suivi en tout point. Un énorme merci pour tous les services rendus, le soutien et le support. »

« Vous faire connaître davantage. Vos services, [...] vos devoirs envers la population. C'est un membre de ma famille travaillant dans le préhospitalier qui m'a parlé de vous. Autrement, je n'aurais pas su que vous existiez. Votre service est essentiel à une population en constantes coupures de tous genres. Si le commun des mortels connaissait vos services, je suis persuadée que le monde de la santé ne pourrait que s'améliorer. Merci encore! »

« Madame (conseillère) a été d'un soutien exemplaire et d'une grande aide. Elle a su comprendre la situation familiale, les enjeux et avoir un très grand respect. Ma famille et moi avons énormément apprécié son travail. Elle est une excellente conseillère. Très satisfaite. Merci encore pour tout. »

# 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

**Mai 2016:** Correspondance adressée à la Direction du programme jeunesse-famille et à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique du CIUSSS MCQ, ainsi qu'à la Directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale en reconnaissance de la contribution du Comité des usagers des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille pour leur soutien accordé aux usagers.

**8 juin 2016:** Participation de madame Suzanne Lévesque, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services (CAPOS) au CIUSSS MCQ, à titre de conférencière, à notre assemblée générale annuelle.

**27 juin 2016 :** Rencontre entre madame Doris Johnston, commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), et la directrice du CAAP MCQ.

**29 septembre 2016:** Rencontre/formation avec l'équipe de la CPQS pour la directrice et les conseillères.

**5 octobre 2016:** Conférence donnée lors de la journée organisée par le comité des usagers du centre intégré, pour les comités d'usagers et comités des résidents de la région MCQ.

**5 octobre 2016:** Rencontre entre madame Danielle Vachon, CAPOS, et la directrice du CAAP MCQ.

**3 novembre 2016:** Entretien entre madame Doris Johnston, CPQS, et la directrice du CAAP MCQ.

**24 novembre 2016:** Formation/échange sur le Projet de loi no 115, avec l'équipe de la CPQS, la directrice et les conseillères du CAAP MCQ.

**6 février 2017:** Rencontre/échange avec les membres du comité des résidents du Centre d'hébergement Le Roseau de Victoriaville.

**16 février 2017:** Participation de la directrice du CAAP MCQ à une rencontre avec monsieur Harold Côté, directeur à la Direction de l'éthique et de la qualité, et madame Karine Huard, conseillère à la qualité et répondante pour le régime d'examen des plaintes, du ministère de la Santé et des Services sociaux.

**20 février 2017:** Rencontre entre madame Doris Johnston, CPQS, et la directrice du CAAP MCQ.

**22 février 2017:** À l'invitation de l'agente de liaison du comité des usagers et coordonnatrice des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille, participation d'une conseillère aux plaintes du CAAP MCQ à une rencontre des membres du comité.

**24 février 2017:** Rencontre entre madame Suzanne Lévesque, CAPOS, et la directrice du CAAP MCQ.

**1er mars 2017:** Visite du secrétaire-trésorier du comité des usagers des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille au CAAP MCQ.

# 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 et Table de concertation des aînés et retraités de la Mauricie, en collaboration avec la Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc. la FADOQ Centre-du-Québec et la FADOQ Mauricie:**

**8 avril 2016:** Accueil de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) et du CAAP MCQ à l'occasion de la conférence de presse officialisant le lancement de la campagne de sensibilisation sur les droits des aînés en santé dans la région 17 - Centre-du-Québec, à Victoriaville.

**10 mai 2016:** Reprise de l'activité pour la région 04 - Mauricie, à Trois-Rivières.

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

**27 mai 2016:** Représentation à l'AGA de la Table, à Nicolet.

**26 janvier 2017:** Participation de la directrice à la *Journée de réflexion en faveur des personnes âgées du Centre-du-Québec*, activité tenue à Victoriaville.

**Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc. :**

Le CAAP MCQ est membre de la Table. Cette année, nous avons assisté à 3 rencontres régulières, les **15 avril 2016**, **16 septembre 2016** et **10 février 2017**.

**1er juin 2016:** Entrevue avec la responsable du projet "Mains tendues vers les aînés".

**Table régionale des organismes communautaires en santé et services sociaux du Centre-du-Québec et de la Mauricie (TROC-CQM):**

**15 novembre 2016:** Participation à une rencontre d'information, à Bécancour.

**LaRue Bécancour:**

**24 novembre 2016:** Présence à l'activité 20e anniversaire de l'organisme en travail de rue.

**Corporation de développement communautaire du Centre-de-la-Mauricie (CDC) et Centre de formation communautaire de la Mauricie (CFCM):**

Notre organisme est membre de la CDC et du CFCM depuis plusieurs années.

## ● Collaboration/représentation

Collaboration ponctuelle 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).

**18 octobre 2016:** Assistance à une des trois séances publiques d'information du CIUSSS MCQ.

## Promotion

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

### Kiosque d'information

22 avril 2016: Tenue d'un kiosque d'information au Salon de la santé communautaire présenté au Centre Landry, de Trois-Rivières. 11 personnes ont été rencontrées à cette activité.

# Activités régionales...

## Site Web

Notre site Web, accessible au [www.caap-mcq.qc.ca](http://www.caap-mcq.qc.ca), a été consulté à 1 046 reprises.

Nous avons poursuivi la mise à jour des informations livrées sur notre site. Les personnes qui désirent nous joindre peuvent également le faire par le biais d'un formulaire en ligne. Nous diffusons les capsules vidéos produites par la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP), capsules qui illustrent des situations de personnes ayant recours aux services professionnels d'assistance et d'accompagnement des CAAP.

## Page Facebook

Depuis le mois de novembre 2016, 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.

## Matériel promotionnel

En cours d'année, 3 868 dépliants du CAAP MCO ont été distribués aux organismes et installations de la région qui en ont fait la demande ou lors de séances d'information. Nous avons remis 116 autres articles promotionnels, des dépliants du Protecteur du citoyen, et ceux du ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous avons aussi partagé les outils mis de l'avant lors de la campagne de sensibilisation *Vous avez des droits en santé* initiée par la FCAAP.

## 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 deux numéros parus en 2016-2017 sont disponibles sur notre site Web.

## Les séances d'information et les conférences

En 2016-2017, une vingtaine d'intervenants de 14 associations distinctes nous ont contacté en vue d'une collaboration éventuelle ou de la présentation d'une séance d'information. En raison de la hausse majeure de demandes de services d'assistance et d'accompagnement, nous avons dû restreindre nos activités publiques. Nous avons toutefois répondu positivement à chacune des demandes qui nous ont été adressées.

### À la Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc., le 16 septembre 2016 :

Séance d'information sur le régime d'examen des plaintes (REP), le mandat et les fonctions des CAAP, ainsi que sur les droits reconnus aux usagers dans la LSSSS.  
Participants : 21 représentants d'organismes.

### Journée des comités des usagers et comités des résidents organisée par le comité des usagers du centre intégré Mauricie et Centre-du-Québec, le 5 octobre 2016:

Présentation d'une conférence et rappel historique de l'avènement des CAAP et du REP, brève présentation des services des CAAP et invitation à la collaboration lancée aux comités.  
Participants: 88 représentants de comités.

# Activités régionales...

## **Au comité Municipalité amie des aînés (MADA) du Lac-aux-Sables, le 12 octobre 2016 :**

Séance d'information offerte aux membres du comité MADA et portant sur le REP, les services des CAAP, les droits reconnus aux usagers dans la LSSSS et le traitement des plaintes concernant plus particulièrement les soins et services de santé/services sociaux dispensés aux aînés.

Participants : 8 citoyens.

## **Auprès de l'Association des cardiaques de la Mauricie et Diabète Mauricie, le 7 novembre 2016 :**

Séance offerte à la soirée d'information mensuelle de ces deux organisations; présentation des CAAP, de nos services, des droits et du REP dont l'objectif est l'amélioration de la qualité des services.

Participants : 48 personnes.



## **Colloque du Regroupement des AQDR de la Mauricie *La maltraitance envers les aînés: mythe ou réalité*, le 11 novembre 2016:**

Conférence sur les modifications apportées au REP depuis son implantation jusqu'aux changements anticipés dans le projet de loi no 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Illustration du travail des CAAP et commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPOS) en regard de situations préoccupantes.

Participants: 145 membres et personnes intéressées.

## **Au comité des résidents du Centre d'hébergement Le Roseau de Victoriaville, le 6 février 2017:**

Rencontre informelle et échanges portant sur le REP; réponses aux questions des membres du comité sur la transformation du réseau de la santé et des services sociaux.

Participants : 5 résidents ou représentants de résidents.

## **Auprès de membres du comité des usagers des Services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille, le 22 février 2017:**

Présentation informelle du REP et des services des CAAP; échanges sur les besoins de la clientèle.

Participants : 3 parents.

## **Au CEGEP de Trois-Rivières, auprès des étudiants en technique de travail social, le 6 mars 2017 :**

Séance d'information sur le REP, les fonctions du CPOS, 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 CAPQS du CIUSSS MCQ, secteur Nord.

Participants : 56 étudiants.

Total de personnes rencontrées lors de séances d'information et de conférences en 2016-2017 : **374**.

# Activités provinciales



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

Dans notre rapport annuel 2015-2016, nous exprimions le souhait que la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) continue sa montée vers l'excellence avec la souplesse en même temps que la rigueur dont elle a su faire preuve tout au cours de l'année. Or, l'année 2016-2017 qui vient de se terminer est au-delà de toute espérance.

En effet, le tableau de bord de gestion de la FCAAP affiche des objectifs très souvent atteints et parfois même dépassés. Par exemple, au niveau de l'objectif « Représenter les intérêts des membres aux plans politiques, administratifs et financiers auprès des interlocuteurs nationaux, des partenaires et des tribunes pertinentes », 45 actions de représentation auprès de 36 partenaires ont été posées en 2016-2017. La direction de la FCAAP bien appuyée par son conseil d'administration réussit, grâce à son professionnalisme, sa communication efficace, sa ténacité et son grand respect des ressources humaines, à clairement démontrer que la **Vision** de la FCAAP se vit au quotidien et avec intensité :

*« 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. »*

Une activité très marquante s'est déroulée au printemps 2016 : une campagne nationale de sensibilisation sur les droits des aînés en santé et en services sociaux. Cette campagne de sensibilisation s'est tenue sous le thème : *« Vous avez des droits en santé. Faites les respecter. »*

### Objectifs poursuivis auprès des aînés :

- informer les personnes aînées de l'existence même de leurs droits dans le réseau;
- les sensibiliser au fait qu'elles ne devraient pas hésiter à faire valoir leurs droits;
- les inviter à faire connaître leur insatisfaction.

La FCAAP a aussi profité de l'occasion pour informer les aînés qu'ils peuvent compter sur l'expertise des CAAP, présents dans toutes les régions, pour les assister et les accompagner dans leur démarche de plainte.

On s'est également soucié de la performance des outils de gestion et de gouvernance par l'actualisation d'une politique : Description de tâches du directeur général et l'élaboration de deux nouvelles politiques : Gestion financière et Gestion des documents.

Voilà un bref aperçu des réalisations provinciales au cours de l'année qui s'est terminée le 31 mars dernier.

*S olange M. Gamache*

Vice-présidente au CA du CAAP MCQ et administratrice à 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, l'ensemble des 16 organismes d'assistance et d'accompagnement de la province choisissent d'opter pour une même dénomination sociale : 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:

#### Précédemment à l'AGA, le 14 juin 2016:

L'événement annuel a donné lieu à une journée ayant pour thème *Choisir la collaboration... une option responsable*. Le personnel et 3 membres du CA y ont participé. En soirée, une rencontre fédérative a été l'occasion de souligner la contribution de personnes ayant cumulé plus de 10, 15 ou 20 ans de service ou d'implication bénévole. 4 de nos représentants se sont vu remettre un prix de reconnaissance.

#### AGA - 15 juin 2016:

L'assemblée générale annuelle (AGA) a eu lieu le 15 juin 2016, à Québec. Les deux déléguées du CAAP MCQ à la FCAAP y ont participé ainsi que 2 autres administratrices. Madame Solange M. Gamache, vice-présidente du CA du CAAP MCQ, a été réélue administratrice au CA de la FCAAP.

### Campagne nationale de sensibilisation:

Campagne nationale de sensibilisation sur les droits des aînés en santé et en services sociaux tenue sous le thème : « *Vous avec des droits en santé. Faites les respecter* ».



# Activités provinciales...

## Conférence de presse - 8 avril 2016:

Conférence de presse de la FCAAP tenue à Victoriaville, en collaboration avec la Table régionale de concertation des personnes âgées du Centre-du-Québec, la FADOQ Centre-du-Québec et le CAAP MCQ.

## Conférence de presse - 10 mai 2016:

Conférence de presse tenue à Trois-Rivières, en collaboration avec la Table de concertation des aînés et retraités de la Mauricie, la Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc., la FADOQ Mauricie et le CAAP MCQ.

## 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 :  
4 journées de rencontres, les 13 et 14 septembre 2016 et 15 et 16 février 2017;  
Des rencontres virtuelles par visioconférences ont également eu cours tout au long de l'année.

### Comité Communication de la FCAAP:

Madame Sophie Bordeleau, conseillère aux plaintes, est membre du Comité Communication. Elle est responsable de la conception graphique du bulletin de communication interne L'interCAAP Express et du bulletin externe Le Diffuseur. La directrice a également collaboré à la parution de novembre 2016 par la présentation des activités des CAAP soulignant la semaine des droits des usagers.

### Projet pilote - L'accompagnement des aînés et les baux en résidences privées :

Ce projet pilote initié par le CAAP Bas-Saint-Laurent, a été expérimenté dans cette région ainsi qu'au CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean. Les CAAP assistent déjà les résidents quand ils désirent porter plainte concernant le règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RPA). Or, des difficultés avec les baux, qui sont sous la juridiction de la Régie du logement, avaient été observées. Le projet pilote a permis de faire le lien entre les deux secteurs, d'informer les résidents de leurs droits, de les outiller en vue d'une négociation avec le gestionnaire de RPA ou de faciliter la démarche de ceux qui souhaitent interpeler la Régie du logement.

Un comité de validation, formé des DG des CAAP Mauricie et Centre-du-Québec, Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, de la FCAAP ainsi que de Me Norman Ross, avocat, a collaboré au cheminement du projet-pilote qui s'est terminé en décembre 2016. La directrice a donc participé au suivi du projet et aux 3 rencontres du comité de validation.

Considérant les résultats plus que positifs du projet pilote, un plan de déploiement du projet est à l'étude pour l'ensemble des CAAP du Québec.

### Comité Application CAAPteurplus :

Des travaux d'envergure ont été réalisés en vue de l'implantation de l'application de gestion des dossiers et gestion des statistiques. Celle-ci est fonctionnelle depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017. Sa mise en œuvre a nécessité la participation des CAAP utilisateurs et la formation de toutes les équipes. Soulignons la générosité des formatrices du CAAP Côte-Nord qui ont repris la formation pour notre équipe en raison d'une belle tempête de neige.

# Activités provinciales...

## Rencontre avec le MSSS

**16 février 2017:** Monsieur Harold Côté, récemment nommé à la Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ) du Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) et madame Karine Huard, responsable du régime d'examen des plaintes à la DEQ sont venus échanger avec les directions de la FCAAP et des CAAP membres. Cette rencontre avait pour but de créer des liens avec les gens de la DEQ nouvellement en place, de faire connaître nos services, nos pratiques, nos règles de fonctionnement, ainsi que le professionnalisme de nos interventions.

## Mémoires présentés par la FCAAP :

Nous avons offert une participation ponctuelle à l'élaboration des différents mémoires et commenté les projets en rédaction. Nous sommes particulièrement fiers de la présentation faite par nos collègues du mémoire *De l'accompagnement à la lutte contre la maltraitance : faire mieux et plus avec les ressources déjà en place*. Ce mémoire a été déposé dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi no 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Voici le lien pour visionner l'extrait :

<http://www.assnat.qc.ca/fr/video-audio/archives-parlementaires/travaux-commissions/AudioVideo-70903.html?support=video>





