



**CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES**

E S T R I E

RAPPORT ANNUEL

2015-2016



Table des matières

1 Mot du président et du directeur	2
2 Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie	3
2.1 Historique	3
2.2 Mandat	4
2.3 Les fonctions d'assistance et d'accompagnement	5
2.4 Les principes directeurs	5
3 Profil de la population de la région 05	6
3.1 Profil de la région de l'Estrie	6
3.2 Groupe d'âge et population de la région 05	6
4 Volet administratif	7
4.1 Conseil d'administration	7
4.2 Ressources humaines	7
4.3 Firme comptable	7
5 Volet Services à la population	8
5.1 Services aux usagers	8
5.2 Statut des services pour 2015-2016	10
6 Volet Promotion et représentation	11
6.1 Partenariat	12
6.2 Site internet et médias sociaux	12
Conclusion	14



1. Mot du président et du directeur

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie (CAAP-Estrie) vous présente son rapport annuel pour l'année 2015-2016. Cette période s'inscrivait sous le signe de l'adaptabilité car, dans la foulée de l'implantation du projet de loi 10, le 1er avril 2015, le CAAP-Estrie s'est intégré au nouveau découpage territorial de la région socio-sanitaire 05. Le transfert des réseaux locaux de services (RLS) de la Pommeraie et de la Haute-Yamaska à l'Estrie ajoute 13,000 kilomètres carrés au territoire estrien et amène une augmentation de 48 % de la population à desservir, en bref de Lac-Mégantic à l'Ange-Gardien.

L'équipe du CAAP-Estrie s'est rapidement adaptée à cette nouvelle réalité et, dès le mois d'avril, nous amorçons des contacts auprès des comités d'usagers, des organismes communautaires et des partenaires potentiels, et ce, tout en s'acclimatant aux modifications organisationnelles du réseau de la santé et des services sociaux et du bureau des commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Le financement de l'organisme n'a pas été ajusté par le PSOC, ce qui a mené à d'importants changements au plan budgétaire et des ressources humaines, en particulier à la fermeture du poste de secrétaire.

Le rapport annuel présente le compte-rendu des sphères d'activité du CAAP-Estrie pour l'année 2015-2016. Vous constaterez une hausse de 28% des services rendus. 30 % des démarches proviennent de la Pommeraie et de la Haute-Yamaska. Le CIUSSS de l'Estrie-CHUS compte 101 installations. Nous ferons état également des activités de promotion, des liens de partenariat et du développement et des services du CAAP-Estrie.

Nous profitons de l'occasion pour remercier les membres du conseil d'administration pour leurs judicieux conseils et transmettre notre appréciation à Suzanne Plouffe et Martin Sylvain, qui ont pris en charge des mandats importants avec une équipe réduite, en plus d'intégrer un nouveau territoire avec ses 101 installations et de s'adapter au nouvel environnement du réseau de la santé et des services sociaux.

Bonne lecture

Sébastien Carrier
Président

Serge Arel
Directeur



2. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie

2.1 Historique

C'est à la suite de la réforme du système de santé et des services sociaux, « une réforme axée sur le citoyen », que les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ont été implantés, pour la plupart en 1993, dans chacune des régions administratives du Québec. Dans cette optique, la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoyait, à l'article 54, confier à un organisme communautaire le mandat d'assister et d'accompagner les usagers désirant porter plainte. Puis, le 1^{er} avril 2002, cet article fut modifié par les articles 76.6 et 76.7, venant définir davantage le véritable rôle et les fonctions des organismes d'assistance et d'accompagnement au Québec.

En avril 2000, ce mandat fut attribué au Centre d'action bénévole de la région sherbrookoise (CABRS). Ainsi, le Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie fut intégré aux activités du CABRS. Ce service s'est organisé de manière autonome et s'est ajouté à celui opéré par le Centre d'action bénévole de la région sherbrookoise. C'était la 3^e année que nous insérions ce service à celui du CABS. Le Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie modifie son appellation au cours de cette même année, afin de s'harmoniser avec la désignation provinciale et devient le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie (CAA- Estrie). Le 24 octobre 2004, le CAAP-Estrie obtient les lettres patentes lui conférant son mandat unique pour la région 05. L'assemblée générale de fondation nomme ensuite le premier conseil d'administration de l'organisme.

En accord avec l'application du projet de loi 10 de la LSSSS, en intégrant à la région socio-sanitaire 05 le CSSS de la Haute-Yamaska et le CSSS de la Pommeraie, le 1^{er} avril 2015, le CAAP-Estrie a ajouté ces deux régions au territoire à desservir.



2.2 Mandat

Le mandat que l'on désigne ici fait partie intégrante de la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux. Ces articles (76.6 -76.7) se traduisent ainsi :

« **76.6.** 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 des usagers 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.

Régions différentes

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 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.

Collaborations

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur. 2001, c. 43, a.41; 2005, c.32, a. 36.

Fonctions

76.7 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 des usagers 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. 2001, c. 43, a. 41; 2005, c. 32, a.37. »



2.3 Les fonctions d'assistance et d'accompagnement

- informer les usagers de leurs droits et de la démarche de plainte correspondant à leur situation;
- clarifier avec les personnes concernées la situation problématique, les droits lésés et les instances en cours;
- préparer avec eux le matériel pertinent à utiliser et, au besoin, les aider à rédiger leur plainte;
- planifier la démarche à effectuer, les échéanciers, les personnes à contacter;
- accompagner l'utilisateur, qui en fait la demande, dans sa démarche de plainte et dans les rencontres prévues avec les instances concernées;
- assurer le suivi et identifier les suites à donner.

2.4 Les principes directeurs

- respecter les personnes, leur autonomie et leur compétence;
- faire part d'une grande ouverture d'esprit;
- assurer la confidentialité;
- assurer l'accessibilité;
- assurer la qualité des services;
- offrir la gratuité des services;
- respecter le mandat;

Tous ces principes font partie des valeurs de l'organisme et définissent les interventions du CAAP-Estrie.



3. Le profil de la population de la région 05

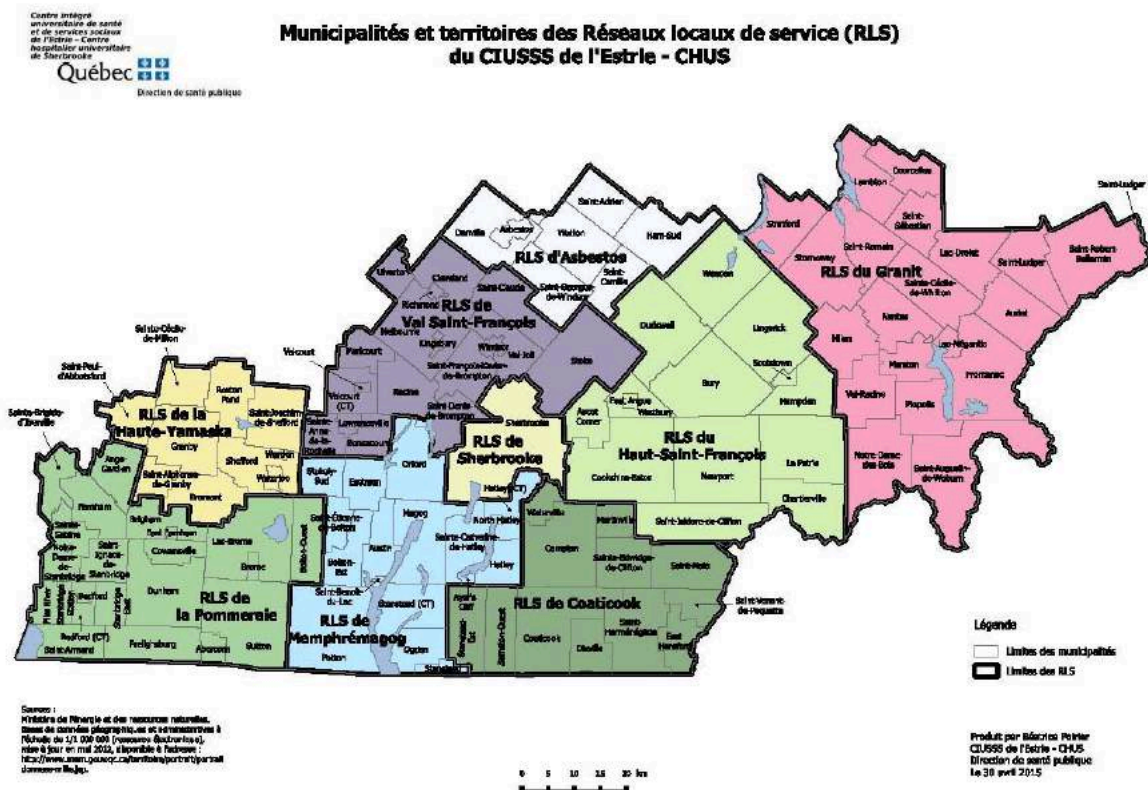
3.1 Profil de la région de l'Estrie

Depuis le 1^{er} avril 2015, avec l'ajout du CSSS de la Haute-Yamaska et du CSSS de la Pommeraie, la superficie de la région 05 atteint 12,820 km² et sa population de 474,385 personnes, soit 153,802 personnes de plus et un agrandissement de 20 % du territoire. Le réseau du CIUSSS de l'Estrie CHUS compte maintenant 101 installations dont nous avons mis la liste complète en annexe.

3.2 Groupe d'âge et population de la région 05

0-18 ans	97,044 personnes	55-70 ans	105,250 personnes
18-35 ans	87,033 personnes	70 ans +	61,988 personnes
35-55 ans	123,070 personnes	Total	474,385 personnes

Source: Bulletin *Vision Santé Publique*, no.22 (Juillet 2015)





4. Volet administratif

4.1 Conseil d'administration

Sébastien Carrier, <i>président</i>	Université de Sherbrooke (2005)
Shannon Keenan, <i>vice-présidente</i>	Townshippers (2005-2015)
Debbie Bishop, <i>administratrice</i>	Townshippers (2015)
Jean-François Denis, <i>secrétaire-trésorier</i>	Comité des usagers du CRE (2011)
Myriam Obegi, <i>administratrice (étudiante)</i>	Université de Sherbrooke (2014)
Madeleine Bureau, <i>administratrice</i>	Usagère (2014)
Le C.A. s'est réuni à 6 reprises durant l'année 2015-2016	

4.2 Ressources humaines

Serge Arel, <i>directeur</i>	(2000)
Suzanne Plouffe, <i>conseillère aux plaintes</i>	(2002)
Martin Sylvain, <i>conseiller aux plaintes</i>	(2001)
Francine Dubé, <i>agente d'information et secrétaire</i>	(2004 à 2015)
Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 du lundi au vendredi	

4.3 Firme comptable

La mission d'auditer les états financiers du CAAP-Estrie est confiée à la Firme Villeneuve, Gagné, Stébenne et Proulx.

Formations:

Martin Sylvain, Suzanne Plouffe: Réseau sociaux, donnée par le CABS.
Suzanne Plouffe: Wordpress



5. Volet Services à la population

5.1 Services aux usagers

Pour l'année 2015-2016, le CAAP-Estrie a utilisé le logiciel Cupidon pour sa cueillette de données et la compilation des statistiques.

Définitions

<i>Informations/ références</i>	Appel téléphonique où l'utilisateur s'informe de ses droits ainsi que du mandat et des services de l'organisme, que l'on dirige vers un autre endroit si le besoin de l'utilisateur ne correspond pas au mandat du CAAP.
<i>Soutien/conseil</i>	L'utilisateur s'informe sur la procédure de plainte et demande des conseils sur la façon d'agir et les modalités à suivre. Souvent, il demande un rendez-vous afin d'exposer sa situation. L'utilisateur n'est pas nécessairement prêt à s'engager dans un processus de plainte.
<i>Démarche de plainte</i>	L'utilisateur fait part à l'organisme de son intention de cheminer vers le processus de plainte. À ce moment, l'organisme entreprend l'assistance et l'accompagnement avec l'utilisateur.



SERVICES RENDUS À LA POPULATION	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Information/référence	112	108	88	92
Soutien/conseil	118	76	85	95
Démarche de plainte	91	68	66	54
Total des services rendus	321	252	239	241
ÉTABLISSEMENTS VISÉS (démarche de plainte)				
Centre hospitalier	38	50	37	30
Centre jeunesse	13	4	8	5
CSSS	22	3	8	10
Centre de réadaptation	3	3	4	0
Résidences privées (pers. âgées)	13	6	6	7
Organismes communautaires	1	1	0	1
Ambulance	1	1	1	1
OBJETS DE PLAINTE				
Aspects cliniques et professionnels	49	45	43	42
Accessibilité	15	9	11	8
Droits	17	21	8	10
Aspects financiers	4	5	1	1
Relations interpersonnelles	6	3	2	2
INSTANCES				
<i>▸ Plainte 1^{re} instance</i>				
Commissaire local	61	31	26	30
Commissaire régional	X	5	8	6
Médecin examinateur	23	18	20	9
<i>▸ Plainte 2^e instance</i>				
Protecteur du citoyen	5	9	7	7
Comité de révision - CMDP	2	5	5	2
RÉFÉRENCES				
CLPQS - CRPQS	37	43	55	48
Milieu naturel	16	15	13	16
Protecteur du citoyen	16	7	10	5
Promotion CAAP-Estrie	79	75	41	42
Organismes communautaires	30	10	18	22
Professionnels du réseau	29	32	26	35
Usagers antérieurs	13	10	10	14



5.2 Statut des services pour 2015-2016

Autres informations relatives aux statistiques

Pour l'année 2015-2016, le tableau cumulatif indique un total de 321 services rendus (info-référence, soutien-conseil, démarche de plainte), ce qui constitue une augmentation de 28 % par rapport à l'année 2014-2015. Concernant les démarches de plaintes, 91 dossiers ont été en travail durant l'année. 10 autres dossiers étaient en voie de traitement au début de la période. 118 dossiers de soutien-conseil ont été traités durant la période. 10 plaintes ont été abandonnées avant leur dépôt formel et 17 plaintes sont en suspens. 112 demandes d'information et de référence ont été faites.

Nos statistiques révèlent que notre clientèle est composée de 58 % de femmes et 42 % d'hommes. Sur le plan de la clientèle, 9 % se situe dans le groupe de 18 à 34 ans, 36 % dans le groupe de 35 à 54 ans, 33 % dans le groupe de 55 à 69 ans et 21% and le groupe de 70 ans et plus. Ces variables représentent une constante au cours des années.

Nous traitons 97 % de plaintes en langue française et 3 % en anglais. Une collaboration étroite avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens permet d'offrir un service de traduction au besoin. Cette année, 52 % des demandes proviennent de Sherbrooke, 7 % de Memphrémagog, 5 % de Coaticook, 3 % du Val-St-François, 4 % du Haut-St-François, 4 % des Sources, 2 % du Granit ainsi que 16% de la Haute-Yamaska et de 6% de la Pommeraie.

En première instance, 25 % des démarches de plaintes sont adressées aux médecins examinateurs, 63 % au bureau des commissaires de Sherbrooke et de Granby et 5 % au Protecteur du citoyen. Au sujet du comité de révision et du CMDP, cette instance n'a été reformée qu'en avril 2016 et certaines démarches étaient en attente de suivi.

En ce qui a trait aux plan des références, la majorité provient de la promotion du CAAP-Estrie à 39 %, du réseau des commissaires et des organismes communautaires à 11 % chacun. Nous remarquons une hausse du nombre de dossiers ou le délai de traitement n'est pas respecté.

Notre constante, sur le plan des services, est aussi d'offrir plus que des chiffres, un soutien de qualité aux personnes qui demandent nos services.



6. Volet Promotion et représentation

Au chapitre de la promotion et de la représentation, l'année 2015-2016 a été chargée, le CAAP-Estrie devant s'annoncer comme le nouvel interlocuteur pour l'assistance et l'accompagnement auprès de partenaires communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux de la Haute-Yamaska et de la Pommeraie. De plus, sans avoir le financement adapté à sa nouvelle réalité, le CAAP-Estrie alimentait la promotion de ses services auprès de ces territoires, et ce, sans oublier la région source de l'Estrie. Considérant le coût élevé d'achat d'espaces publicitaires auprès des médias électroniques, la direction du CAAP-Estrie a favorisé l'utilisation de moyens peu coûteux.

Dès la mi-avril 2015, le numéro de téléphone sans frais 1 877-767-2227 était activé pour les nouvelles régions. Le carton promotionnel du CAAP-Estrie a été ajusté et imprimé. Un encart publicitaire et un article étaient insérés dans le journal *La Voix de l'Est* en mai 2015.

L'équipe du CAAP-Estrie a fait la tournée des assemblées générales de comités d'usagers et de comités de résidents de la Pommeraie et de la Haute-Yamaska en avril, mai et juin 2015. Les députés fédéral et provincial de l'Estrie ont été visités et informés de nos services, ils sont pour nous une bonne source de référence.

Présentations du CAAP-Estrie:

4 présentations	Étudiants de l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke	60 étudiants
2 présentations	Étudiants en techniques de travail social du CEGEP de Sherbrooke	35 étudiants
1 présentation	Étudiants en techniques d'éducation spécialisée du CEGEP de Saint-Georges de Beauce à Lac-Mégantic	25 étudiants
1 présentation	L'ARCHE de l'Estrie	12 personnes
1 présentation	Centre d'action bénévole de Coaticook	15 personnes
1 présentation	FADOQ Estrie	10 personnes
1 présentation	Société Alzheimer de Richmond	15 personnes
Tournée auprès des comités d'usagers de la Haute- Yamaska		
Kiosque au Salon de la FADOQ		
Kiosque à la journée des Townshippers		



6.1 Partenariat

Au plan régional, la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux a mis fin au Comité régional de promotion des usagers, qui, depuis des années, avait développé des outils promotionnels uniques et un plan d'action rassembleur. Un nouveau comité de promotion, sous l'égide du comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, a été constitué et le CAAP-Estrie participe à son développement.

Des liens de partenariat avec Pro-Def Estrie, la FADOQ Estrie, les comités d'usagers et de résidents ainsi que l'ensemble du milieu communautaire sont maintenus par des échanges réguliers et sont des multiplicateurs importants pour la promotion de nos services et une source indéniable pour rejoindre les usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

À l'échelle provinciale, le CAAP-Estrie s'est investi à la Fédération des Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP). En plus de participer à une importante réorganisation de la FCAAP, Serge Arel a été élu au conseil d'administration et a participé avec d'autres membres à la restructuration de la FCAAP. La direction a terminé une planification stratégique et produit un plan d'action dynamique. La FCAAP a participé à des consultations, émis des avis et déposé des mémoires. L'énergie déployée par la nouvelle direction a permis de rétablir des liens avec des partenaires provinciaux et la Direction de l'éthique de la qualité du MSSS.

6.2 Site internet et médias sociaux

Comparativement à l'année dernière, les chiffres concernant le taux de fréquentation sur notre site internet se répartissent sur les douze mois de l'année, considérant que nous avons eu accès à Google Analytics tout au long de cette période.

Ainsi, 7462 personnes ont visité notre site, soit une moyenne mensuelle de 621 personnes. De ce nombre, 922 visiteurs proviennent de l'Estrie, 174 personnes proviennent de l'extérieur de la région estrienne (surtout de Montréal et de Québec) et 809 de l'extérieur du Québec (principalement de Moscou et de New York).

L'arrivée sur notre site internet se fait par diverses avenues. Ainsi, 5945 personnes ont cliqué sur le lien du CAAP-Estrie par l'intermédiaire d'autres sites internet. Par le biais d'un moteur de recherche, ce sont 628 personnes qui ont pu consulter les renseignements se retrouvant sur nos différentes pages. L'arrivée directe sur notre site s'est faite par 1400 personnes. Nous avons constaté que les médias sociaux ne sont pas une voie importante pour accéder à notre site car seulement 9 personnes ont utilisé cette façon de faire.

Tout au cours de l'année précédente, notre site internet s'est ajusté aux changements vécus dans le réseau de la santé et des services sociaux. L'ajout des ressources se retrouvant sur les territoires de la Pommeraiie et de la Haute-Yamaska s'est fait. Ces mises à jour continueront à être effectuées tout au long de la prochaine année afin de faciliter aux visiteurs de notre site l'accès à de l'information pouvant les aider.



Comme les années précédentes, le CAAP-Estrie est toujours présent sur Facebook et Twitter. Cela nous permet de transmettre de l'information sur l'actualité entourant le réseau de la santé et des services sociaux, sur les droits des usagers ainsi que sur nos activités.

Au cours de l'année 2015-2016, nous avons constaté une augmentation de l'activité sur Twitter avec 442 actions. Concernant Facebook, nous avons noté une diminution du nombre d'actions posées, qui est passée de 835 actions en 2014-2015 à 725 en 2015-2016.

Malgré cette diminution, il y a eu une augmentation du nombre de gens appréciant la page du CAAP-Estrie. Au 16 février 2016, 406 personnes aimaient le CAAP-Estrie. De plus, nos publications ont atteint plus que le double de gens que l'année dernière soit 9598 personnes comparativement à 4312 personnes pour l'année 2014-2015. La publication ayant le plus atteint de gens est celle de la situation des urgences estriennes heure par heure, qui fut consultée par 2025 personnes.



Conclusion

Pour l'année financière 2015-2016, le CAAP-Estrie n'a pas regardé le train de la réforme du MSSS passer, il a dû embarquer, ce, même si la destination était annoncée, des étapes demeurent à définir. La capacité d'adaptation et la gestion du changement sont une exigence pour tout le réseau de la santé et des services sociaux.

Au volet budgétaire, le CAAP-Estrie s'est bien tiré d'affaire sur le plan des chiffres, mais ce fut au détriment des ressources humaines, ce qui a forcé la fermeture du poste de secrétariat. L'équipe a absorbé un alourdissement des tâches et paré une augmentation de 28 % des services. Une demande d'ajustement financier était déposée en janvier 2016 en soulignant des facteurs d'équivalence aux plans territorial et populationnel avec des CAAP ayant les mêmes dimensions, mais un financement supérieur.

En 2016-2017, le CAAP-Estrie ira chercher des collaborateurs externes et des stagiaires. Un nouveau logiciel dans une formule d'application Web pour la gestion de dossier et de statistique, conçu pour les CAAP par la FCAAP, sera implanté en septembre 2016. Il facilitera grandement la tâche des conseillers. Un ajustement du financement pour le CAAP-Estrie permettrait d'ajouter un poste de conseiller aux plaintes pour favoriser la réponse aux usagers, en particulier auprès des résidents s'exprimant principalement en anglais, dont le nombre est passé de 20,265 à 33,770 personnes. De plus, nous désirons activer un plan de développement que nous avons ralenti en 2015-2016.

Les objectifs du CAAP-Estrie sont d'offrir un soutien de grande qualité à ses usagers, de peaufiner ses méthodes de travail, de continuer à promouvoir ses services et de développer la collaboration avec ses partenaires.

Serge Arel
Directeur