Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Estrie

Rapport annuel

2018
2019

Rapport annuel
2018 • 2019

Rédaction
Serge Arel
Directeur général

en collaboration avec
Suzanne Plouffe
Conseillère
Martin Sylvain
Conseiller
Angela Moore
Conseillère

Conception graphique
Sophie Bordeleau

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Estrie

1255, rue Daniel, bureau 208
Sherbrooke (Québec) J1H 5X3
1 819 823-2047
Sans frais : **1 877 767-2227**

Site Internet: **www.caap-e@caapestrie.org**

Note: La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Table des matières

Mot du président et du directeur 2

Notre organisme 3
- Historique 3
- Mandat 3
- Fonctions d'assistance et d'accompagnement 4
- Principes directeurs 4

Profil de la population 5

Volet administratif 6
- Conseil d'administration 6
- Ressources humaines 6

Services à la population 7
- Services aux usagers 7
- Tableaux des services 8

Volet promotion 10
- Partenariat 10
- Médias sociaux et site internet 12

Conclusion 13

Centre d'assistance & d'accompagnement aux plaintes
caap Estrie

Mot du président et du directeur général

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel du CAAP-Estrie pour l'année 2018-2019. L'année a été chargée sur plusieurs plans. D'abord, le CAAP-Estrie a travaillé avec la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) et les CAAP membres pour déposer une demande de financement au Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) afin de développer, sur une période de trois ans, l'accompagnement aux personnes habitant dans une résidence privée pour aînés qui ont des litiges relatifs à leur bail. Ainsi, tous les CAAP du Québec ont signé la convention du projet pilote le 28 mars 2019. Le projet pilote se terminera le 30 juin 2022 et nous espérons que le mandat deviendra une mesure permanente. Ce mandat s'articulera en parallèle au mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, délégué par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) et sa gestion sera distincte tout comme sa reddition de compte. La première année servira à la formation des conseillers, à la promotion du service et à l'implantation de celui-ci.

Afin de mieux desservir la population anglophone de notre territoire, le CAAP-Estrie avait investi une portion de son budget à l'embauche d'une intervenante dont la langue maternelle est l'anglais. Nos limites budgétaires n'ont pas permis de poursuivre le projet après le mois de juin 2018, jusqu'à ce que l'Association des Townshippers, par le biais du Community Health and Social Services Network (CHSSN), ait obtenu un soutien financier de 63,585 $ pour trois ans. Le CAAP-Estrie remercie madame Rachel Hunting, directrice générale de l'Association des Townshippers, pour son dévouement et son soutien. Cette aide financière nous a permis de constater une augmentation significative du nombre de dossiers de langue anglaise. L'impact est donc important.

Au cours de la dernière année, le CAAP-Estrie s'est rapproché des regroupements luttant contre la maltraitance aux aînés. Ainsi, monsieur Serge Arel participe à la Concertation Estrienne de lutte contre la maltraitance et au Comité de prévention de la maltraitance aux aînés.

Ces nouveautés se sont ajoutées à notre mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, pour lequel le MSSS n'a toujours pas ajusté le financement lié à l'agrandissement de notre territoire le 1er avril 2015. Le CAAP-Estrie et tous les organismes régionaux en Santé et Services sociaux de l'Estrie doivent composer avec des budgets qui ne permettent pas de desservir dans sa pleine mesure la Haute-Yamaska et la Pommerais.

De septembre à la fin du mois de décembre 2018, l'équipe du CAAP-Estrie a modifié ses méthodes de travail, car d'importantes rénovations de l'édifice du 1255 rue Daniel rendaient nos bureaux inutilisables. Par chance, notre logiciel de gestion de dossiers (CAAPteur) nous a permis de faire du télétravail ce qui nous a amenés à adapter nos actions quotidiennes et à brasser nos habitudes.

Merci à Martin, toujours en poste après 18 ans de services, à Suzanne, 17 ans de services et à Angela avec presque un an. Votre rigueur et votre collaboration sont des atouts à la qualité de nos services. Merci aux membres du conseil d'administration pour la pertinence de vos conseils, pour votre soutien et votre confiance.

L'année 2019-2020 aura son lot de défis, d'abord avec l'implantation du projet pour les résidences privées pour aînés et de son impact réel sur nos services. Le volet maltraitance aux aînés qui prend de l'ampleur tout en assistant efficacement les usagers dans leurs démarches de plaintes. Voilà une portion de nos actions dont vous aurez le détail à la lecture de notre rapport d'activités 2018-2019.

Bonne lecture !

Sébastien Carrier
Président

Serge Arel
Directeur général

Notre organisme

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 1er avril 2002, cet article fut modifié par les articles 76.6 et 76.7, venant ainsi 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 3e 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. Il modifie son nom pour le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie (CAAP-Estrie). Le 24 octobre 2004, le CAAP Estrie obtient ses lettres patentes lui conférant ainsi 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, soit en intégrant à la région sociaux sanitaire 05 le CSSS de la Haute-Yamaska et le CSSS de la Pommeraie, c'est le 1er avril 2015, que le CAAP-Estrie a ajouté ces deux régions au territoire à desservir.

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'usager 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'usager assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'usager 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'usager. 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'usager 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'usager 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'usager ainsi qu'au respect de ses droits. 2001, c. 43, a. 41; 2005, c. 32, a.37. »

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'usager, 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.

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.

Profil de la population

Profil de la région de l'Estrie

La superficie de la région 05 est de 12,734 km² et sa population de 477,151 personnes. Le réseau du CIUSSS de l'Estrie-CHUS compte plus de 100 installations.

Population par Réseau locaux de service du CIUSSS de l'Estrie-CHUS:

RLS du Granit: 22,432
RLS des Sources: 14,314
RLS du Haut Saint-François: 22,618
RLS du Val Saint-François: 31,037
RLS de Sherbrooke: 166,863
RLS de Coaticook: 18,598
RLS de Memphrémagog: 51,614
RLS de la Pommeraie: 60,380
RLS de la Haute-Yamaska: 90,565

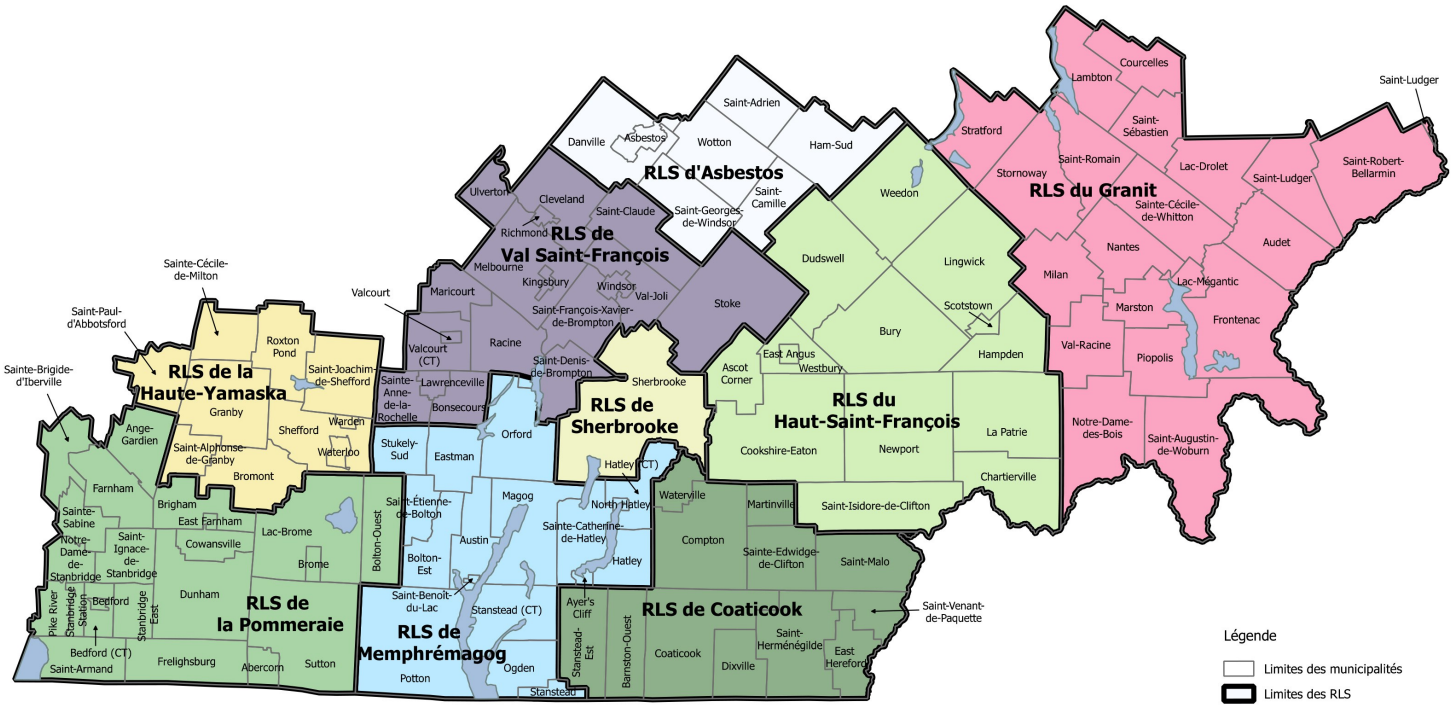
Groupes d'âge et population:

0-14 ans	73,646 personnes
15-24 ans	51,574 personnes
25-44 ans	112,369 personnes
45-64 ans	135,580 personnes
65 ans et +	103,982 personnes

Sources: Institut de la statistique du Québec (2018)

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Québec
Direction de santé publique

Municipalités et territoires des Réseaux locaux de service (RLS) du CIUSSS de l'Estrie - CHUS



Sources :
Ministère de l'énergie et des ressources naturelles.
Bases de données géographiques et administratives à l'échelle de 1/1 000 000 [ressource électronique], mise à jour en mai 2012, disponible à l'adresse : http://www.mern.gouv.qc.ca/territoire/portrait/portrait donnees-mille.jsp.

Produit par Béatrice Poirier
CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Direction de santé publique
Le 30 avril 2015

Volet administratif

Conseil d'administration

Sébastien Carrier
président. Université de Sherbrooke (depuis 2005)

Jean François Denis
secrétaire-trésorier. Comité des usagers du CRE (depuis 2011)

Debbie Bishop
administratrice. Townshippers (depuis 2015)

Madeleine Bureau
Administratrice, représentante de la population (depuis 2014)

Véronique Lemay
Administratrice, représentante de la population (depuis 2017)

Le conseil d'administration s'est réuni à 6 reprises durant l'année 2018-2019.

Ressources humaines

Serge Arel
directeur général (depuis 2000)

Martin Sylvain
conseiller aux plaintes (depuis 2001)

Suzanne Plouffe
conseillère aux plaintes (depuis 2002)

Angela Moore
conseillère aux plaintes (depuis 2018)

Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 du lundi au vendredi.

Firme comptable

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

Services à la population

Services aux usagers

Pour l'année 2018-2019, le CAAP Estrie a utilisé le logiciel CAAPteur Plus pour sa cueillette de données, pour la gestion quotidienne des dossiers et pour la compilation des statistiques. Nous pouvons vous offrir sur demande, des éléments comparatifs, ainsi que des tableaux plus exhaustifs révélant nos activités pour 2018-2019.

Définitions:

- **Informations/références**

  Appel téléphonique où l'usager s'informe de ses droits, du mandat et des services de l'organisme, ou que l'on dirige vers un autre endroit si son besoin ne correspond pas au mandat du CAAP.

- **Soutien/conseil**

  L'usager s'informe sur la procédure de plainte, demande des conseils sur la façon d'agir et sur les modalités à suivre. Souvent, il demande un rendez-vous afin d'exposer sa situation. L'usager n'est pas nécessairement prêt à s'engager dans un processus de plainte.

- **Démarche de plainte**

  L'usager 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'usager.

Tableaux des services

Les pourcentages entre parenthèses indiquent l'augmentation des services depuis 2017-2018.

Services rendus	Femmes	Hommes	Total
Plaintes	83	39	122 (+16%)
Plaintes médicales	34	18	52 (+27%)
Signalements	2	0	2
Soutien conseil	117	65	182 (+25%)
Informations	178	86	264 (+14%)
TOTAL :	**414**	**208**	**622** (+18%)

Missions lésées	Plainte	Plainte médicale	Soutien conseil	Total
Centre hospitalier	31 (+30%)	38 (+37%)	33 (-28%)	102 (+10%)
CHSLD	7		4	11
Clinique privée			3	3
CLSC	11	1	3	15
CPEJ	19		3	22 (+14)
Centre réadaptation	3			3
GMF et clinique médicale			2	2
Organisme communautaire	2		1	3
RI	1			1
Transport ambulancier	4		92	94 (+46%)
TOTAL :	**78**	**39**	**141** (+19%)	**258** (+21%)

Motifs d'insatisfactions en LSSSS	Plainte	Plainte médicale	Soutien conseil	Total
Accessibilité	21	14	60	95
Aspect financier	11		58	69
Organisation du milieu	4	1	3	8
Relation interpersonnelle	30	14	5	49
Soins et services dispensés	35	21	16	72
TOTAL :	**101**	**50**	**142**	**293**

Sources de référence	
Acteurs du régime	61
Partenaires	263
Population	77
Promotion des CAAP	174
TOTAL :	**575**

Clientèle rejointe par langue / par MRC				
	Anglais	Français	Non-définies	Total
Autres	1	15	2	18
Brome-Missisquoi	41	49		90 (+47%)
Coaticook	1	10		11
La Haute-Yamaska	4	133		137 (+10%)
Le Granit		6		6
Le Haut-Saint-François	21	15		36
Les Sources		8		8
Le Val-Saint-François	14	24		38
Memphrémagog	8	42		50
Sherbrooke	16	222	6	244
Non-définies			12 346	12 346
TOTAL :	106	524	12 358	12 984 (+33%)

Personnes rejointes par nos services	
Activité de groupe	101
Activité grand-public	12 308
Individuel assistance	330
Individuel information	245
TOTAL :	12 984

Autres informations relatives aux statistiques

Comme indiqué précédemment, nous présentons des tableaux différents, car les services rendus, les activités d'informations, sont à certains calculs, inclus dans notre offre de service. En 2018-2019, au total nous avons assisté **622** (+18% par rapport à 2017-2018) personnes soit pour une démarche de plainte, un soutien-conseil ou une information référence, 101 personnes ont été rencontrées de nos services pour des activités de groupe. Nous ajoutons 12 308 personnes rejointes pour des *activités grands publiques*, pour une somme de **12 984 personnes**.

Les dossiers pour aider les personnes de 65 ans et plus à présenter une demande de révision de la facturation des transports ambulancier a été une source importante de soutien-conseil soit 94 soutiens-conseil, 46% de plus que l'année dernière. La clientèle des MRC de la Haute-Yamaska et de Brome-Missisquoi a augmenté significativement (10% et 47%). Ce qui occasionne plus de déplacement dans ces MRC. La clientèle de la MRC de Brome-Missisquoi est en partie anglophone et celle-ci a sollicité nos services dans une proportion de 73% de plus que l'an dernier. Notre clientèle est composée de 35% d'hommes et de 65% de femmes et 60% des personnes assistées sont âgées de 55 ans et plus.

En guise de conclusion, depuis la modification du territoire par son agrandissement et par la fusion des installations en 2015, nos services rendus ont augmenté de 268 % sans que le budget du CAAP-Estrie soit ajusté.

Volet promotion

Faire la promotion de nos services en continue, demeure un défi de tous les instants. Nous utilisons les outils électroniques et nous participons à des activités telles que des salons, des rencontres avec des organismes de services en santé et des activités de représentations.

Le CAAP-Estrie a rejoint 12,800 personnes par ses activités de promotions et de représentations. Voici quelques exemples :

- Salon de la FADOQ de l'Estrie ;
- Salon de la FADOQ de la Haute-Yamaska ;
- Article dans le journal de la FADOQ de la Haute-Yamaska ;
- Présentations auprès d'étudiants et d'étudiantes de l'École de Travail Social de l'Université de Sherbrooke ;
- Présentation auprès d'organismes communautaires francophones et anglophones ;
- 2 rencontres régionales du CUCI animées par Serge Arel ;
- Représentations auprès des comités d'usagers ;
- Tournée auprès des nouveaux députés de l'Estrie ;
- Participation à des tables de maltraitance auprès des ainés ;
- Participation à des tables de concertation auprès de la population anglophone ;
- Distribution de cartons promotionnels du CAAP-Estrie.

Plus spécifiquement pour la population anglophone:

- Un article dans le journal The Record avec une distribution de 5,000 copies ;
- Entrevue à CJMQ Radio, Lennoxville ;
- Entrevue à CIDI Radio, Knowlton ;
- Entrevue à CBC Radio, Sherbrooke (Radio-Canada) ;
- Huit rencontres avec divers comités.

Partenariat

Un allié majeur a permis au CAAP-Estrie d'actualiser un développement important. La FCAAP, par son travail de représentation et par l'orientation de ses comités, a attaché toutes les mailles pour concrétiser le projet RPA, soit de développer un processus d'assistance auprès des personnes habitant une résidence privée pour aînés vivant une situation problématique avec leur bail. Tous les CAAP du Québec profiterons de ce nouveau mandat en 2019.

> La FCAAP et son comité vigilance ont réussi à établir un modèle de calcul pour une répartition équitable du financement pour chaque région. La FCAAP et ses membres sont des partenaires privilégiés pour toutes les sphères de notre développement. Serge Arel a siégé au conseil d'administration de la FCAAP à titre de secrétaire.

L'Association des Townshippers a toujours soutenu le rapprochement du CAAP-Estrie auprès de la communauté anglophone. En 2018, madame Rachel Hunting, directrice générale, a négocié et convaincu le CHSSSN de financer une portion du salaire de notre intervenante anglophone jusqu'en avril 2021. Le soutien financier allège le fardeau salarial de notre organisme et reconnait l'importance d'offrir des services à la population anglophone qui est l'un des droits de cette clientèle.

Le CAAP-Estrie collabore également avec le CUCI et tous les comités d'usagers pour des activités conjointes de promotion et de sensibilisation ou pour de l'assistance auprès d'usagers.

Nous entretenons des liens privilégiés avec Pro-Def Estrie, un organisme de promotion et de défense des droits en santé mentale. Depuis janvier 2019, nous sommes voisins ce qui facilite la collaboration entre les deux organismes. Le développement de l'aide aux personnes aînées vivant de la maltraitance a ravivé les liens avec des partenaires tels que DIRA-Estrie et l'AQDR, Équijustice, le CAVAC etc. Le CAAP-Estrie participe à la Concertation Estrienne de lutte à la maltraitance aux aînés et au comité contre les mauvais traitements faits aux personnes ainés de Sherbrooke.

Collaboration

- **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**
- **Médecin examinateur et comité de révision**
- **Protecteur du citoyen**

Collaboration CHSSN, Association des Townshippers et le CAAP-Estrie

Since the fusion of the CIUSSS de l'Estrie-CHUS of 2015, Estrie added on two new regions (La Pommeraie and the Haute-Yamaska). With that was the addition of more English territory (especially around Brome-Missisquoi). Though everyone at CAAP-Estrie is bilingual, we saw a need to provide services from someone whose mother tongue is English. Thus began the search for funding for an English-speaking complaints advisor. We managed to hire someone on a contract for one year (June 2017-June 2018) at 3 days/week but had to let her go due to the lack of funding after June 2018. The need never went away so we tried to secure more funding to begin providing for this project once again.

Starting in November 2018, the Townshippers' project was able to provide funding for an English-speaking complaints advisor. In collaboration with the CHSSN (Community Health and Social Services Network), they want to deliver more equitable services for English speakers in health and social services. This project has provided the opportunity to rehire the English-speaking complaints advisor from last year. It will be an ongoing project with funding available for the next 2 years (total contract was for 2 and half years). This funding means that the complaints advisor would be rehired at 4 days/week until March 31st, 2019.

The main objectives of this project is to have an English-speaking complaints advisor available at the CAAP for all English complaints and information. It is also to do promotional events in the English community so that there is an awareness of our services and of users' rights. Since November 2018, she has attended 5 networking activities across Estrie, gave 2 presentations and had a kiosk at the Mental Wellness Day in Knowlton. Most importantly however, she had interviews on three radio stations whose listening audience are mostly English speakers (CJMQ – Lennoxville, CIDI – Knowlton and CBC – Quebec AM) and she also had an interview with a journalist at The Record regarding an article about the English services at the CAAP and users' rights.

The results of the past year or so are very positive. Many English-speakers appear to be reassured immediately when they call and can contact an English-speaking complaints advisor. Their voices change and sometimes they will breathe a sigh of relief. Many have heard about the advisor in the various promotional activities and seem to be happy to have someone English-speaking who can truly understand their situation. She has even made some French-speakers aware of the reality of English-speakers in the community (i.e. having certain forms only in French). This can even be seen with the increase of English calls. English-speakers seem to be more aware and comfortable when contacting the CAAP when they wish to complain or when inquiring for information.

If the statistics over the past year or so are any indication, English-speakers will become more outspoken about their dissatisfactions in health and social services and will have the right avenue to have the services they need.

Médias sociaux et site internet

Cette année encore, notre site internet ainsi que la présence sur Facebook et Twitter a permis au CAAP Estrie d'avoir un contact avec la population. Il est certain que ce contact par le Net ne remplacera jamais le contact humain que les employés du CAAP Estrie privilégient. Par contre, cette présence numérique permet au CAAP Estrie de répondre aux objectifs suivants :

- **Informer les gens sur leurs droits dans le réseau de la santé et des services sociaux ;**
- **Sensibiliser la population sur les situations pouvant amener une personne à formuler une plainte ;**
- **Renseigner les gens sur ce qui se passe dans les établissements de leur région ;**
- **Informer sur les diverses avenues possibles afin de faire respecter et protéger leurs droits (curatelle, mandat, etc.).**

La présence du CAAP Estrie sur le Net est aussi un moyen économique de se faire connaître. Par contre, ce moyen devient moins économique si l'organisme doit débourser une certaine somme pour augmenter le nombre de ses abonnés. Il est donc nécessaire de chercher des façons de faire pour augmenter le nombre de gens qui suivent le CAAP sans engendrer des coûts importants.

Autre difficulté est celle de trouver des renseignements régionaux à publier sur Facebook et Twitter pour les personnes anglophones. Fréquemment, des nouvelles se retrouvant dans le journal La Tribune ou La Voix de l'Est ne se retrouvent pas dans les médias anglophones. Le CAAP Estrie devra donc chercher une façon d'informer sa clientèle anglophone sans pour autant nuire au droit d'auteur du journaliste francophone.

Toujours concernant la clientèle anglophone, le CAAP Estrie devra faire en sorte d'augmenter le nombre de ses abonnés de langue anglaise. Nous devrons donc réfléchir à des solutions efficaces et peu coûteuses.

Comme vous pourrez le constater dans le prochain tableau, les trois dernières années ont démontré une baisse des actions posées par le CAAP Estrie et ses abonnés sur Twitter.

Sur Facebook, le nombre d'actions posées par le CAAP Estrie et ses abonnés est en forte augmentation. Cette hausse se reflète aussi chez le nombre de personnes atteintes par les publications du CAAP Estrie. Ainsi de 27 269 personnes en 2017-2018, il est de 40 596 personnes pour la dernière année financière.

Total des actions posées par les abonnés et le CAAP Estrie

	Twitter	Facebook
2016-2017	331	423
2017-2018	305	993
2018-2019	270	6 208

Comparativement à l'année financière 2017-2018, il y a eu une augmentation du nombre de personnes qui ont utilisé le site du CAAP Estrie pour obtenir diverses informations. La majorité de ces utilisateurs (au nombre de 436 personnes) proviennent des municipalités se retrouvant sur le territoire que nous desservons.

La proportion des gens francophones canadiens ayant utilisé notre site est de 19,89%. En ce qui a trait à la clientèle anglophone canadienne, elle est de 1,79%.

Site internet

	Nombre d'utilisateurs	Nombre de sessions	Références			
			Autres sites	Moteurs de recherche	Direct au site	Médias sociaux
2016-2017	2022	2380	754	1191	310	111
2017-2018	557	827	151	417	179	4
2018-2019	1391	1607	386	519	491	21

En conclusion

Au terme, l'année 2018-2019 a permis de stabiliser le financement de notre organisation par l'apport financier du Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour le mandat d'assistance auprès des personnes âgées habitant dans une résidence privée pour aînés en difficulté avec leur bail. De plus, le développement de l'assistance auprès des personnes aînées victimes de maltraitance ouvre des axes de collaboration importants avec nos partenaires.

La participation financière de l'Association des Townshippers est une aide importante pour le développement de nos services auprès de la population anglophone. Ainsi, le CAAP-Estrie a augmenté considérablement le nombre de personnes de langue anglaise rejointes durant la dernière année.

Cependant, le CAAP-Estrie et les organismes communautaires estriens en Santé et Services sociaux sont toujours en déficit de financement pour le volet mission global du PSOC. Ce financement devait être attribué avec l'agrandissement du territoire depuis le 1er avril 2015 et malgré de nombreuses interventions, nous demeurons en attente, et pour certains organismes, ils sont dans l'impossibilité d'offrir leurs services en Haute-Yamaska et dans la Pommeraie. De nouveaux acteurs politiques entendront peut-être nos demandes.

En 2019-2020, l'équipe du CAAP-Estrie passera de trois employés à cinq, nos bureaux de travail seront rafraîchis et nous appliquerons notre nouvelle image de marque. Notre plan d'action prend une nouvelle tournure avec le projet RPA, nous revenons à un processus de développement pour notre organisation.

Même si notre discours se centre sur des données financières et statistiques, notre préoccupation est de mettre l'usager au centre de nos préoccupations et d'offrir des services de qualité.

Serge Arel

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Estrie