



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

Un coup de main pour être entendu  
sur vos droits et sur la qualité des services reçus

RAPPORT ANNUEL  
2008-2009

Présenté à  
l'Assemblée générale annuelle

Le 10 juin 2009

## **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Montérégie**

**Rédaction**    Éric Nadeau, conseiller  
                  Marie Bisailon, conseillère  
                  Jean Thouin, directeur général

**Montage**     Éric Nadeau, conseiller  
                  Nancy Charette, secrétaire administrative

### **Consolidation des données**

                  Marie Bisailon, conseillère

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

## Liste des tableaux

Territoire et population	p.13
Provenance de la clientèle	p.14
Fonctionnement démocratique	p.18
Services rendus à la personne (l'ensemble des demandes)	p.21
Portrait de la clientèle	p.22
Sources d'information	p.23
Organismes et établissements visés par les plaintes	p.14
Ensemble des objets de plaintes	p.25
Objets de plaintes concernant les médecins	p.25
Évaluation, amélioration continue, formation et autoformation	p.28
Engagement dans le milieu et concertation locale	p.31
Engagement dans le milieu et concertation régionale	p.33
Engagement dans le milieu et concertation provinciale	p.34
Visibilité	p.36

## TABLE DES MATIÈRES

Mot de la vice présidente .....	6
Mot du directeur.....	7
<b>Le CAAP Montérégie</b>	
Historique.....	9
La mission.....	10
Le mandat.....	10
Les principes directeurs.....	12
Territoire.....	13
Provenance de la clientèle .....	14
<b>La structure démocratique et le fonctionnement du CAAP Montérégie</b>	
Les membres.....	16
Le conseil d'administration.....	16
Fonctionnement démocratique.....	18
L'équipe de travail.....	19
<b>Orientations 2008-2009.....</b>	<b>20</b>
<b>Les services aux usagers</b>	
Type d'intervention auprès des usagers.....	21
L'ensemble des demandes .....	21
Portrait de la clientèle .....	22
Source d'information sur nos services .....	23
Organisme et établissements visés par les plaintes .....	24
Les objets de plaintes. ....	25
L'intervention auprès des groupes.....	26
L'accessibilité des services.....	26
Qualité des services.....	27
<b>Évaluation, amélioration continue, formation et autoformation .....</b>	<b>28</b>
Contribution de la communauté.....	30
<b>Engagement dans le milieu et concertation</b>	
Tableau local.....	31
Tableau régional.....	33
Tableau provincial.....	34
<b>Visibilité .....</b>	<b>36</b>
Conclusion et perspectives d'avenir.....	37
Réflexion et recommandation.....	38
Annexe 1 : Les ressources financières	
Annexe 2 : Cartes des CSSS de la Montérégie	
Annexe 3 : Coordonnées du CAAP	
Annexe 4 : Index des acronymes	

Si certains mécanismes de recours ont la responsabilité de traiter les plaintes, c'est que des citoyens ont assumé la responsabilité de dire leurs insatisfactions.

## Mot de la vice-présidente



Au nom du conseil d'administration, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Montérégie pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009. Notre président, M. Gilles Deslauriers, a été temporairement absent pour cause de maladie. Cette année, le C.A. s'est réuni à neuf reprises afin de bien remplir le mandat qui lui a été confié. Nous sommes très fiers de l'implication du CAAP Montérégie auprès de la population.

Pour s'assurer de bien s'acquitter de leurs fonctions, plusieurs administrateurs ont suivi des formations offertes par l'agence de la santé et des services sociaux. Ces formations nous permettent d'acquérir des outils qui nous aident à assumer les responsabilités qui nous sont confiées. Le CAAP Montérégie est un organisme, communautaire et autonome, au service de la population. Lors de sa création, par le ministre Marc-Yvan Côté en 1993, tous les CAAP ont reçu le mandat d'accompagner sur demande toute personne, à l'intérieur d'un processus de plainte, dont les droits en matières de services sociaux et de santé n'ont pas été respectés.

Bien sûr, nous ne sommes pas seuls pour assurer la protection de vos droits. La chaîne du régime des plaintes comporte plusieurs maillons. Nous croyons que la concertation avec les partenaires est essentielle et nous la favorisons dans le but d'obtenir de meilleurs résultats. Vous serez en mesure de constater cette collaboration en parcourant nos activités pour l'année qui se termine.

Cette année, le conseil se réjouit particulièrement de la décision du ministre, en avril 2008, d'accorder le financement en fonction de la population. Par contre, nous aimerions que les ajustements se réalisent prochainement, afin de corriger l'iniquité que les usagers de la Montérégie subissent actuellement. Pour rendre compte au ministre des fonds octroyés, le CAAP Montérégie se fait un devoir de présenter un rapport annuel détaillé en ce qui concerne les finances et les activités de notre organisme. Cela permet au ministre de mieux évaluer nos besoins et l'importance de notre rôle auprès de la population.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier tous les permanents du CAAP Montérégie pour leur dévouement, leur professionnalisme et leur désir constant d'améliorer les services à la population. Tant qu'à nos 136 membres et à tous les utilisateurs de nos services, vous êtes notre raison d'être. Il n'est pas toujours facile d'entreprendre une démarche de plainte, votre courage et votre détermination permettront d'augmenter la qualité des services pour tous les usagers. Ensemble, nous réussissons.

La vice-présidente

Lise Vigneault

## Mot du directeur



Comme vous pourrez le constater à la lecture du présent rapport, nous avons eu une augmentation de 7% en ce qui concerne le nombre d'usagers desservis, et cela malgré une diminution de nos activités reliées à notre visibilité. En effet, constatant le manque de ressources adéquates pour développer nos services dans tous les coins de la région, nous avons plutôt cherché à consolider notre intervention ainsi que nos liens avec nos partenaires.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier les conseillers et notre secrétaire administrative pour l'esprit de collaboration dans la mise en œuvre de nos diverses activités soit les services aux usagers, la concertation avec les partenaires et les activités d'amélioration continue. Leur appui et leur travail soutenu sont à souligner et ne sont pas étrangers à la reconnaissance professionnelle dont jouit le CAAP Montérégie dans la région.

Si je me remémore les débuts du CAAP en 1993, je ne peux qu'être enthousiaste face au travail réalisé en collaboration avec les usagers, face au nombre de membres qui se sont impliqués au conseil d'administration et face à l'évolution observée dans l'ouverture des établissements envers les usagers. Le CAAP a fait sa part aux côtés des usagers et il continuera à travailler pour eux avec énergie et constance. J'aimerais remercier toutes ces personnes pour leur collaboration et pour avoir cru en ce qu'il représente. Je veux souligner l'implication très professionnelle des sept membres du conseil d'administration, qui proviennent des quatre coins de la Montérégie. Je tiens également à souligner l'engagement des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services qui, dans les établissements, ont le rôle de s'assurer que les droits des usagers sont respectés.

Comparé aux autres régions (excepté Montréal), le CAAP Montérégie dispose de moins de la moitié des ressources nécessaires pour remplir son mandat. Il est important de le souligner et, afin d'avoir une perspective plus complète de la région, je vous réfère aux 11 cartes des sous-régions que vous retrouverez en annexe 2. Mentionnons seulement que la Montérégie comprend une population de 1 415 010 habitants, répartie dans 20 villes centres. C'est la raison pour laquelle, elle comprend trois Conseil régionaux des élus, 22 députés, 18 centres Services Québec ouverts aux citoyens mais, pourtant, un seul Centre d'assistance et d'accompagnement pour les plaintes déposées dans environ 250 installations de soins de santé ou des services sociaux. Le ministère a reconnu nos besoins financiers et nous souhaitons vivement que les fonds soient bientôt disponibles.

Jean Thouin, directeur général





## **Le CAAP Montérégie**

### **Historique**

Comme beaucoup d'autres organismes communautaires, le CAAP Montérégie est né de la préoccupation de citoyens en regard de situations considérées injustes. Ceux-ci souhaitent corriger et prévenir les abus que vivaient certains usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Vers 1988-90, quelques citoyens de la région intéressés par la question des plaintes et de la qualité des services, dont M. Jean Thouin, participent au comité régional sur les plaintes créé par le Conseil régional de la santé et des services sociaux Montérégie.

En 1991, les droits des usagers sont renforcés par la nouvelle loi sur les services de santé et de services sociaux (loi 120). Ainsi, une procédure de plainte sera établie dans chaque établissement. En septembre 1992, trois personnes bénévoles, impliquées dans la communauté forment la présente association dans le but de supporter les usagers dans leurs démarches de plaintes. Il s'agit de Mme Sylvie Trahan, Me Gilbert Lanthier et M. Jean Thouin. En juin 1993, l'organisme, qui se nomme alors Conseils aux usagers de la santé et des services sociaux Montérégie, est le premier qui se voit désigné à titre d'organisme d'assistance et d'accompagnement par le ministre M. Marc-Yvan Côté. Notre bureau, situé à St-Jean-sur-Richelieu, accueille son premier usager en septembre 1993.

En 1999, afin de faciliter l'information du public et à l'instar des autres organismes d'accompagnement des diverses régions du Québec, nous adoptons le nom de Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Montérégie. Nous devenons connus sous le nom de CAAP Montérégie.

Au cours des années, la Loi a donnée plus de place aux droits des usagers. En 2002, le projet de loi 113, visant à informer les usagers des accidents ou incidents survenus au cours de la prestation des services, a été adopté. En décembre 2005, suite à l'adoption du projet de loi 83, le régime d'examen des plaintes ainsi que le rôle des personnes attitrées au traitement de celles-ci, ont subi de nouvelles modifications.

Entre autre, l'utilisateur qui désire s'adresser en deuxième instance peut le faire autant de façon verbale que par écrit et le Protecteur du Citoyen agit maintenant en deuxième recours. Cette loi a, par ailleurs, engendré la création de comités de vigilance qui ont notamment pour but d'effectuer un suivi des recommandations visant l'amélioration de la qualité des soins de santé et de services sociaux.

En 2003, le CAAP Montérégie ouvre un bureau à Longueuil, ce qui a permis, en quelques années, de desservir le double d'utilisateurs de cette région. En 2004, un point de services est établi à Valleyfield deux jours par mois. En 2007, deux autres bureaux permanents sont ouverts, l'un à Granby et l'autre à Saint-Hyacinthe et ce, afin de mieux desservir les utilisateurs et d'assurer une présence nécessaire dans ces secteurs de la Montérégie.

En 2008, le CAAP a poursuivi son implantation sur le territoire. Cette fois-ci, c'est grâce au dynamisme et à l'ouverture du Centre d'action bénévole de Cowansville que notre nouveau point de service partage la même adresse. Une de nos conseillères sera présente à ce bureau le troisième mercredi de chaque mois.

À chaque année, de nouveaux membres s'ajoutent aux plus de deux cents personnes recrutées au fil des ans mais plus particulièrement depuis 2004. Ces membres contribuent à assurer à notre association un appui important des citoyens de toute la Montérégie. Nos administrateurs, quant à eux, proviennent des quatre coins de la Montérégie

C'est grâce aux citoyens et citoyennes de la première heure, administrateurs, membres, bénévoles, employés et surtout tous les utilisateurs du système de santé et de services sociaux qui nous ont fait confiance, si nous pouvons encore aujourd'hui accompagner les utilisateurs dans leurs démarches visant le respect de leurs droits et l'amélioration de la qualité des services.

## **La mission telle que décrite aux objets de la charte de l'organisme**

Le CAAP Montérégie est un organisme communautaire dont les membres sont des personnes intéressées aux droits des citoyens de bénéficier de services de qualité. Notre objectif est d'apporter assistance et conseil aux citoyens relativement aux droits à des services de qualité particulièrement dans le domaine de la santé et des services sociaux. Nous souhaitons collaborer avec tout organisme privé ou gouvernemental œuvrant dans le même sens.

## **Un mandat spécifique inscrit dans la loi répondant à des besoins précis**

Le mandat que nous avons obtenu du Ministre de la santé et des services sociaux se limite toutefois à assister les utilisateurs qui désirent porter plainte. Ce n'est donc pas un mandat de défense individuelle et collective des droits comme peuvent l'être celui des Comités d'utilisateurs ou des divers organismes de défense des droits. Le mandat détermine les types de services en fonction des besoins rencontrés par les utilisateurs.

Si l'utilisateur a besoin d'un accès direct au régime de plainte du système de santé et qu'il s'attend à obtenir du soutien dans sa démarche, le CAAP Montérégie est mandaté pour ce type de demande, en vertu de l'article 76.6 de la *Loi sur les services de santé et de services sociaux*. Ses fonctions sont inscrites dans l'article 76.7 et reproduites ici en italique :

***Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, de l'Agence de la santé et des services sociaux ou du Protecteur du citoyen et de l'accompagner pendant la durée du recours;***

Quand un usager a besoin de vulgariser l'information professionnelle et les différentes étapes de la démarche qui l'attend, nous devons :

***Informier l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plainte;***

Quand l'utilisateur fait face à une grande quantité d'informations et que la situation ou le contexte décrit semble complexe; quand l'émotion est palpable et que les attentes quant au résultat sont plus ou moins définies; nous devons

***Aider l'utilisateur à clarifier le ou les objets de sa plainte ;***

Quand l'utilisateur pense que notre aide ajoutera de la crédibilité à sa plainte et qu'une telle demande augmentera sa confiance. Nous devons :

***Rédiger la plainte sur demande;***

Si l'utilisateur se sent isolé dans sa démarche et qu'il demande à être validé, nous devons :

***Assister et accompagner l'utilisateur à chaque étape du recours;***

En effet, pour différentes raisons, il peut être ardue d'assumer seul une plainte. En ce sens, nous offrons une assistance spécialisée et indépendante. Nos conseillers sont également disponibles pour les accompagnements à chaque étape du recours.

Le 1<sup>er</sup> mai 2009, lors d'une formation à l'Hôtel Delta sur le traitement d'une plainte concernant le CMDP, le médecin examinateur M. Jean-Bernard Trudeau a mentionné que les CAAP « étaient très utiles » avec leur service d'accompagnement des usagers. L'exemple portait sur l'accompagnement d'un usager au comité de révision. La présence d'un conseiller du CAAP avait pour effet de « rassurer et de mettre en confiance l'utilisateur. »

Si l'utilisateur a besoin d'appui dans sa démarche en vue d'un meilleur contact avec les différents acteurs, nous devons :

***Faciliter la conciliation avec toute instance concernée;***

Le soutien comprend aussi le suivi assuré à l'utilisateur durant sa démarche. Ce suivi peut souvent se poursuivre durant plusieurs mois dépendamment des différents niveaux auxquels il adresse sa plainte (commissaire local, comité de révision, protecteur du citoyen). Ce suivi accordé à l'utilisateur lui permet de comprendre chacune des étapes et de faire des choix éclairés à chacune de celles-ci. Ainsi, nous devons :

***Contribuer, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.***

## Les principes directeurs guidant l'exécution du mandat d'assistance

Le CAAP Montérégie adhère aux principes directeurs tels que définis par le ministère de la santé et des services sociaux dans le guide d'orientation et d'actions des organismes d'assistance et d'accompagnement. Ces principes directeurs qui orientent notre action sont les suivants:

- Le respect des personnes

Une grande attention est portée aux personnes, à leur vécu, à leur choix, à leur rythme et à leur cheminement.

- L'autonomie et la compétence des personnes

La personne plaignante demeure maître d'œuvre de sa démarche. Nous soutenons la personne qui porte plainte dans le respect de son autonomie et de ses compétences propres.

- Une grande ouverture

Une demande de service est accueillie dans un esprit de grande ouverture à la personne requérante et à l'objet de sa plainte.

- Respect de notre mandat

Nous n'intervenons que dans les limites de notre mandat et dans le respect des rôles et des responsabilités des autres organismes ou ressources susceptibles d'intervenir en cette matière.

- La confidentialité

Les plaintes des usagers sont traitées avec discrétion et bénéficient des règles de confidentialité qui sont prévues dans la loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

- L'accessibilité

Nous nous rendons accessible, dans un délai raisonnable, à tous les usagers de la Montérégie.

- La qualité des services

Nous gardons élevé notre souci de qualité dans toutes nos interventions.

- La gratuité des services

Nous offrons gratuitement nos services aux personnes qui nous consultent.

## Territoire

Le territoire desservi par le CAAP Montérégie est l'ensemble de la Montérégie et ce, selon les limites territoriales de chacun des onze réseaux locaux comprenant chacun un CSSS (Centres de Santé et de Services Sociaux)



CSSS	Population 2001	Population 2006
Pierre-Boucher	232 579	245 000
Richelieu-Yamaska	191 329	200 000
Champlain	187 661	191 523
Jardins-Roussilon	178 147	189 000
Haut-Richelieu/Rouville	153 796	168 000
Vaudreuil-Soulanges	104 087	125 000
Haute-Yamaska	83 656	88 348
Du Suroît	54 624	55 000
Sorel-Tracy	51 000	49 800
La Pommeraie	50 380	60 000
Haut-Saint-Laurent	24 916	25 200
<b>Population totale de la Montérégie</b>	<b>1 312 175</b>	<b>1 396 871</b>
<b>Population totale de la Montérégie en 2009 :</b>	<b>1 415 010*</b>	

\*Source : Institut de la statistique Québec

Les données démographiques de chaque CSSS proviennent du recensement de 2001 et d'une estimation en 2006 du ministère de la santé et des services sociaux. La population totale provient de l'Institut de la statistique du Québec qui a procédé récemment, en 2009, à une nouvelle estimation démographique. On peut voir, d'après le tableau, qu'entre 2001 et 2009 la population de la Montérégie a augmenté de **102 835 personnes**.

## Provenance de la clientèle

Il s'agit d'un territoire de plus de 10 000 km<sup>2</sup> qui doit son nom aux neuf collines montérégiennes. Six sont actuellement à l'intérieur des limites du territoire, lequel est aujourd'hui caractérisé par un côtoiement urbain, semi-rural et rural.

La région desservie par l'agence s'étend, en distance routière, du nord au sud, de Sorel au poste frontière de Lacolle (environ 140 km), et de l'est à l'ouest, de Sutton à Rigaud (environ 173 km). Elle compte 179 municipalités, 14 municipalités régionales de comté (MRC), dont Longueuil, la cinquième plus grande ville du Québec, la ville centrale de Saint-Jean-sur-Richelieu (onzième au Québec) et Saint-Hyacinthe la capitale agricole de la province. On y trouve également deux réserves autochtones, soit Akwesasne et Kahnawake. La région étant trop grande et trop diversifiée, au niveau du développement, elle a été divisée en trois Conseil régional des élus CRE. Elle compte également 22 députés membres de l'Assemblée nationale et 18 Centres de Services Québec.

À l'intérieur de ce grand territoire de la Montérégie, nous desservons une population de plus de 1 415 010 personnes, soit la deuxième région la plus peuplée du Québec.

Hors région : il faut ajouter que nous assistons des usagers dans leurs démarches auprès des établissements de Montréal et de Sherbrooke. Plusieurs usagers de la Montérégie les fréquentent régulièrement.

(Des cartes détaillées des onze CSSS de la Montérégie, avec informations démographiques, villes centre et villes desservies par les différents établissements, sont disponibles en annexe)

Lieu de résidence des usagers	2008-2009		
	Population (recensement 2001)	Nombre de personnes desservies	Personnes desservies par 100,000 habitants
CSSS de Vaudreuil-Soulanges	104 087	19	18
CSSS du Suroît	54 624	53	97
CSSS du Haut-St-Laurent	24 916	8	32
CSSS des Jardins-Roussillon	178 147	67	38
CSSS de Champlain	187 661	83	44
CSSS de Pierre-Boucher	232 579	101	43
CSSS de Sorel-Tracy	51 000	21	41
CSSS du Richelieu-Yamaska	191 329	53	28
CSSS de la Haute-Yamaska	83 656	60	72
CSSS de la Pommeraiie	50 380	10	20
CSSS du Haut-Richelieu-Rouville	153 796	106	69
Montréal, autres régions ou inconnu		36	
<b>Population totale en 2001</b>	<b>1 312 175</b>	<b>617 usagers</b>	

Remarque : la population totale de la Montérégie est estimée, en 2009, à 1 415 010, selon l'Institut de la statistique Québec

Dorénavant, nous présenterons la provenance des demandes par région de CSSS. De plus, nous avons ajouté le taux de demande par 100 000 habitants pour chacune des sous-régions.

Les trois sous-régions où nombre d'usagers desservis par tranche de 100 000 habitants est le plus important sont le Suroît, la Haute-Yamaska et le Haut-Richelieu-Rouville. Par contre, en ce qui a trait au nombre total d'usagers desservis, Longueuil et ses environs(184) viennent en tête suivis de la région de Saint-Jean-sur-Richelieu(106).

Cette année, les demandes en provenance de toutes les sous régions ont augmenté, excepté dans celle du CSS Haut-Richelieu-Rouville où elle est demeurée stable et celle du CSS Richelieu-Yamaska où elle a baissé, passant de 79 à 53 demandes.

## **La structure démocratique et le fonctionnement du CAAP Montérégie**



Structure joyeuse, Wassily Kandinsky 1926, 337 x 450 cm

## **Les membres**

À la fin de cette année, c'est plus de 136 membres actifs en règle qui composent notre organisme. Ces membres, tout comme les membres du conseil d'administration proviennent de tous les coins de la Montérégie et tous sont des usagers des services de santé ou de services sociaux. Certains ont été recrutés lors des présentations à des groupes et les autres sont d'anciens usagers de nos services. Tous les membres ont reçu en avril 2008 notre bulletin de liaison les informant de nos activités et des projets en cours.

L'assemblée générale qui s'est tenue le 4 juin à St-Jean-sur-Richelieu réunissait seize personnes dont des représentants de deux comités d'usagers et de deux organismes.

## **Le conseil d'administration**

Durant l'année, le conseil d'administration a siégé à 9 reprises. Certains membres ont suivi des formations sur leur rôle. Ces formations étaient rendues disponibles par l'agence de la santé et des services sociaux en collaboration avec la CDC de Longueuil. Ces formations ont amené le conseil à se pencher sur leur fonctionnement et sur les outils dont il dispose pour assumer ses responsabilités.

Divers comités ont fonctionné durant l'année soit celui sur les règlements généraux et la gestion des ressources humaines, celui sur l'admissibilité des candidatures au conseil, celui sur les points statutaires à être apportés au conseil et celui sur l'évaluation du directeur. Deux politiques ont été révisées : celle portant les conditions de travail ainsi que celle relative aux médias.

Le conseil a été informé régulièrement des données financières, des services rendus à la population ainsi que de la concertation avec les différents partenaires. Il a aussi été informé par les conseillères des différents aspects du travail d'assistance et d'accompagnement réalisé quotidiennement.

Lors de l'assemblée générale annuelle du 4 juin 2008, quatre personnes ont été élues au conseil d'administration, dont trois nouveaux membres. Le conseil est donc composé des personnes suivantes :

**M. Gilles Deslauriers**, président, Saint-Hyacinthe

**Mme Lise Vigneault**, vice-présidente, La Prairie , réélue

**M. Richard Rothschild**, trésorier, Rigaud

**M. Tan Tai Huynh**, secrétaire, Brossard

**M. Roger Bernier**, administrateur, Waterloo, élu et nouveau membre

**M. Roland Seyer**, administrateur, Roxton Falls, élu et nouveau membre

**M. Claude Avakian**, , administrateur, Granby, élu et nouveau membre



photo

**De gauche à droite : M. Tan Tai Huynh, secrétaire, Brossard / M. Roland Seyer, administrateur, Roxton Falls / M. Roger Bernier, administrateur, Waterloo / M. Richard Rothschild, trésorier, Rigaud / M. Gilles Deslauriers, président, Saint-Hyacinthe / M. Jean Thouin, directeur général du CAAP Montérégie, Saint-Jean-sur-Richelieu / Mme Lise Vigneault, vice-présidente, La Prairie / Absent sur la photo : M. Claude Avakian, administrateur, Granby.**



**Bienvenue au bureau de Saint-Jean-sur-Richelieu, à l'intérieur du 580, 1<sup>ère</sup> rue**

## FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

MOIS	Action	RÉSULTATS ET/OU RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRE
Avril 08	Recrutement des membres	65 feuillets donnés lors d'un kiosque
	Bulletin de liaison aux 125 membres et sondage	5 réponses reçues
	Réunion du conseil d'administration	11 avril
	Comité d'évaluation du directeur général	
	Rencontre des CAAP au ministère à Québec	Le président et le directeur général
Mai 08	Réunion du conseil d'administration Travaux du comité des règlements généraux	30 mai
Juin 08	Réunion et souper de bienvenue des nouveaux membres du conseil d'administration	Le conseil comprend 7 personnes provenant de 4 territoires de CSSS
	Assemblée générale annuelle et réunion du C.A.	St-Jean-sur-Richelieu, le 4 juin. 17 personnes présentes
Août 08	Envoi des cartes de membres, mise à jour du registre des membres	
Septembre 08	Réunion du conseil d'administration et réflexion sur notre identité communautaire	
Octobre 08	Réunion du conseil d'administration et inscription aux formations des membres du conseil d'administration	
Novembre 08	La Vice-présidente participe au congrès provincial des comités des usagers et rencontre la présidente de la Fédération des CAAP	
Décembre	Réunion du conseil d'administration	
Janvier 09	Réunion du conseil d'administration et travaux du comité sur la gestion des ressources humaines ainsi que celui sur les points statutaires à être apportés au conseil Réaménagement des ressources humaines	
Février 09	Formation à la nouvelle loi sur les organismes à but non lucratif à la CDC de Longueuil	Directeur général
Mars 09	Recrutement des nouveaux membres	10 nouveaux membres
	Rédaction et envoi du bulletin de liaison aux membres 2009	136 membres
	Réunion du conseil d'administration	

## L'équipe de travail



Rangée du haut de gauche à droite : Francine Deneault, Marie Bisaillon, Myriam Noiseux  
Rangée du bas de gauche à droite : Jean Thouin et Éric Nadeau



De gauche à droite : Nancy Charette et Jean Thouin

L'équipe de travail se compose présentement du directeur général M. Jean Thouin et de cinq employés :

Depuis février, Mme Nancy Charette assume le poste de secrétaire administrative. Mme Gina Desgagné, adjointe administrative, nous a apporté une précieuse collaboration de septembre à janvier.

Mme Francine Deneault, conseillère depuis cinq ans, travaille au bureau de Longueuil et au point de service de Valleyfield. Elle dessert toute la Rive-Sud ainsi que la région de Vaudreuil-Dorion

Mme Marie Bisaillon, conseillère depuis deux ans, oeuvre maintenant à temps partiel au bureau principal de Saint-Jean-sur-Richelieu. Elle offre également les services à la clientèle anglophone de la Montérégie.

Mme Myriam Noiseux, conseillère depuis deux ans, a développé les bureaux de Granby et de Saint-Hyacinthe ainsi que le point de service de Cowansville.

M. Éric Nadeau, conseiller depuis le mois de février 2009 au bureau de Saint-Jean-sur-Richelieu, dessert les usagers de cette région ainsi que ceux de Sorel-Tracy et Jardins-Roussillon.

Travailler au CAAP demande des exigences et certaines qualités bien spécifiques. Les intervenants-conseillers ont tous en commun des études collégiales ou universitaires dans le domaine de la santé ou des services sociaux. Les conseillers proviennent de différents milieux et ont tous 5 années d'expérience reliées à l'emploi. Une capacité d'adaptation à diverses clientèles ainsi que de très bonnes capacités de communication (écoute, entretient, empathie, expression orale et écrite) sont nécessaires au métier.

Les qualités du conseiller sont l'intérêt envers les usagers et la compréhension de ce qu'ils vivent, un bon jugement et la capacité d'analyser une situation en vue de proposer des avenues de solution. Dans ses relations avec les responsables du traitement des plaintes à tous les niveaux, l'entretient est de mise ainsi que le professionnalisme. Chaque employé est avant tout une personne fiable avec un esprit de collaboration et de conciliation.

## **Orientations 2008-2009**

Les orientations approuvées par l'Assemblée générale pour l'année 2008-2009 étaient les suivantes : Premièrement, obtenir le financement adéquat pour la région. Deuxièmement, mieux documenter les activités avec un logiciel et un réseau fiables.

Au chapitre du financement, le ministère a reconnu que le financement des CAAP devrait être calculé en fonction de la population de la Montérégie; ce qui n'a pas été le cas durant les huit dernières années.

Quant à l'obtention d'un logiciel fiable, suite à une collaboration appréciée du ministère et de la Fédération des CAAP du Québec, nous avons reçu l'assurance de pouvoir utiliser le logiciel client élaboré par la Fédération. Cette collaboration nous permettra une meilleure information sur nos services ainsi qu'une meilleure reddition de compte auprès du bailleur de fonds, soit le Gouvernement du Québec.

## Les services aux usagers

### Types d'intervention auprès des usagers

Les services rendus aux usagers se définissent à l'intérieur de trois catégories soit l'information-orientation, le soutien aux démarches de plaintes et l'assistance à l'utilisateur.

Par *Information -orientation* on entend informer l'utilisateur sur ses droits et sur le régime de plainte ainsi que l'orienter vers les ressources les mieux adaptées à ses besoins.

Par *Soutien aux démarches de plaintes* on entend conseiller l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plainte, l'aider à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin, l'assister et l'accompagner sur demande à chaque étape du recours, faciliter la conciliation et contribuer à la satisfaction de l'utilisateur et au respect de ses droits.

Par *Autre assistance à l'utilisateur* on entend assister l'utilisateur relativement à l'un ou l'autre de ses droits prévus à la loi, mais en dehors du régime de plainte.

Ex. : avoir accès à son dossier (art. 17 de la loi)

### L'ensemble des demandes

Le premier tableau qui suit porte sur l'ensemble des personnes qui ont fait appel au CAAP entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009. Précisons que ce nombre de personnes correspond à autant d'événements différents qui ont donné lieu à une demande d'un usager. Nous avons répondu à 617 personnes, soit 44 personnes de plus que l'an dernier pour une augmentation de 7.7 %.

<b>Services rendus aux usagers en 2008-2009 (du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009)</b>	<b>Nombre de personnes différentes</b>
Information-orientation	329
Soutien aux démarches de plaintes / Nouveaux dossiers	207
Soutien aux démarches de plaintes / Dossiers ouverts avant le 1 <sup>er</sup> avril 2008	59
Autre assistance à l'utilisateur	22
<b>Total des personnes ayant fait appel à nos services</b>	<b>617</b>

Le deuxième tableau porte sur le nombre de démarches de plaintes. Précisons que pour chaque événement, une démarche peut être initiée à plus d'une instance (Commissaire local, médecin examinateur, comité de révision et Protecteur des usagers).

<b>Démarches de plaintes en 2008-2009</b>	<b>Nombre de démarches</b>
Démarches de plaintes dans le régime d'examen des plaintes	328
Plaintes en voie de traitement au début de l'année	38
Plaintes en voie de traitement à la fin de l'année	26

## Portrait de la clientèle

Groupe d'âge	Nombre	%
Moins de 17 ans	52	8 %
18 à 34 ans	89	14 %
35 à 54 ans	218	35 %
55 à 69 ans	134	22 %
70 ans et plus	112	19 %
Indéterminé	12	2 %
Total	617	100 %

## Langue de communication et sexe des usagers desservis

Au niveau de la langue parlée par les usagers desservis, 573 utilisaient le français, 17 l'anglais et 4 usagers utilisaient une autre langue que l'anglais ou le français. Pour les autres usagers (22), les données sont manquantes. Pendant l'année qui se termine notre clientèle a été composée de 392 femmes et 210 hommes.



## Sources d'information sur nos services

Le tableau montre les différentes façons dont les usagers ou leur représentant ont appris l'existence de notre organisme et de nos services. Certaines personnes ont mentionné plus d'une source d'information, d'où le nombre de 623 sources pour un total de 617 personnes.

Sources d'information	2008-2009	
	Nombre	%
Promotion (médias, présentations, bulletin, etc.)	144	23
Établissements (commissaires, professionnels, et le personnel)	146	23
Organismes communautaires	74	12
Autres institutions et députés	51	8
Usager ayant déjà reçu un service	59	9
Milieu naturel (famille, amis voisins)	53	9
Protecteur du citoyen	27	4
Ministère de la Santé et des Services sociaux	13	2
Comité des usagers	3	1
Autres CAAP	6	1
Indéterminé	35	6
Non disponible	12	2
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

Encore cette année, se sont le personnel du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les différentes activités de promotion du CAAP Montérégie qui nous ont amené le plus grand nombre d'usagers (47%) Cependant le milieu naturel ainsi que les personnes ayant déjà reçues des services constituent plus de 18% des usagers. Il s'agit sans doute d'une marque de confiance des usagers envers notre organisme.



**NOTE : Nous assistons environ 13% de tous les usagers qui ont fait une démarche de plainte. Pour plus de précisions sur l'ensemble des plaintes en Montérégie, veuillez vous référer au rapport d'application de la procédure d'examen des plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux : [www.santemonteregie.qc.ca](http://www.santemonteregie.qc.ca) , cliquez « Documentation » et ensuite cliquez sur « rapport 2007-2008 sur les plaintes... »**

### Organismes et établissements visés par les plaintes

Organisme visé	2008-2009	
	Nombre	%
Centres hospitaliers	141	43
CLSC (Centre local de services communautaires)	62	19
Centre Jeunesse	22	7
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	19	6
Centres de réadaptation	19	6
Résidences d'hébergement privées	27	8
Organismes communautaires	25	8
Ressources intermédiaires	2	0
Agence de la santé et des services sociaux	0	0
Ressources de type familial	1	0
Services pré-hospitaliers (ambulance)	4	1
Indéterminé	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>100%</b>

À la lecture du tableau, nous constatons que la majorité des plaintes de nos usagers ont été dirigées vers les centres hospitaliers (43%) suivi par les CLSC (19%).

Toutefois, 27 plaintes concernaient les résidences d'hébergement privées, comparativement à 15 l'an dernier, soit une augmentation de 80% par rapport à l'an dernier. De plus, ce nombre est supérieur aux plaintes à l'égard des CHSLD.

Pour ce qui est du nombre de plaintes à l'égard des organismes communautaires, il est passé de 13 à 27, soit le double.

## Les objets de plaintes

(Il est à noter qu'une plainte peut comporter plusieurs objets)

Ensemble des objets de plaintes	2008-2009	
	Nombre	%
Aspects cliniques et professionnels	200	27 %
Accessibilité et continuité des services	179	24 %
Relations interpersonnelles	104	14 %
Environnement et ressources matérielles	113	15 %
Aspect financier	32	4 %
Droit à l'information	31	4 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	12	2 %
Droit de participer aux décisions	21	3 %
Autres droits	41	6 %
Autres	8	1 %
Indéterminé	2	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>743</b>	<b>100%</b>

Les aspects cliniques et professionnels ainsi que l'accessibilité et la continuité des services sont les objets de plaintes les plus mentionnés par nos usagers. Suivent de près l'environnement et ressources matérielles ainsi que les relations interpersonnelles.

Le tableau suivant ne reflète que les plaintes concernant les médecins.

Objets de plaintes concernant les médecins	2008-2009	
	Nombre	%
Aspects cliniques et professionnels	48	45 %
Accessibilité et continuité des services	14	13 %
Relations interpersonnelles	14	13 %
Droit à l'information	8	7 %
Environnement et ressources matérielles	7	7 %
Aspect financier	1	1 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	3	3 %
Autres droits	12	11 %
Autres	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Pour les plaintes concernant spécifiquement les médecins, on retrouve d'abord les aspects professionnels. Suivent l'accessibilité et les relations interpersonnelles. Le droit à l'information ainsi que l'environnement et les ressources matérielles occupent 14 % du total des objets de plaintes concernant les médecins.

## **L'intervention auprès de groupes**

Cette année, le CAAP Montérégie a répondu à toutes les demandes d'usagers ou de groupes. Nous avons eu quatre demandes de la part d'organismes communautaires pour présenter les droits des usagers ainsi que nos services. Avec ces organismes nous avons pu établir des liens mutuels de concertation qui tout en les informant de nos services nous ont permis de mieux connaître les leurs et ce dans un but d'informer et de diriger nos usagers.

Chacune de ces rencontres nous a permis de présenter aux usagers la procédure du régime d'examen des plaintes ainsi que de l'information sur leurs droits en tant qu'usagers. En parlant avec les usagers, lors de ces rencontres, nous avons pu répondre à leurs nombreuses questions concernant le régime de plainte. Le premier avril 2008 nous avons visités l'organisme Le tournant de la vie à Saint-Hubert où 65 personnes étaient présentes. Ensuite, le 7 mai, c'est l'association de la sclérose en plaque de Beloeil qui nous a accueilli. Le 21 octobre, 10 personnes de la Maison la Virevolte à Longueuil ont assisté à notre présentation. La dernière conférence a eu lieu le 5 novembre 2008 au CSSS Haut-Richelieu/Rouville devant 11 personnes.

## **Accessibilité des services**

Un organisme communautaire a souvent une vocation précise et une clientèle spécifique. De plus, du fait qu'il soit petit et peu connu, comparé aux établissements, il se doit donc d'être présent et actif dans sa communauté afin d'être en contact avec sa population et d'y jouer vraiment son rôle. Le CAAP devra être présent dans toute la Montérégie. L'organisme pourra ainsi se faire connaître des partenaires qui lui dirigeront les gens qui ont des besoins spécifiques. Il s'agit là du défi à relever pour le CAAP Montérégie. Il est bien entendu que des ressources financières seront nécessaires pour y arriver.

Présentement, c'est quatre bureaux et deux point de services qui desservent les 1 415 010 personnes réparties dans onze CSSS de la Montérégie. Le CAAP Montérégie est ouvert du lundi au vendredi inclusivement de 8h30 à 16h30 et les soirs et fins de semaine, lorsque nécessaire. Nos bureaux sont situés à Saint-Jean-sur-Richelieu, Longueuil, Granby et Saint-Hyacinthe. Les points de service sont à Valleyfield. et à Cowansville. Notons que nous avons du trouver et aménager un nouveau bureau à Granby suite à une reconversion de l'édifice où nous logions.

Sur demande de l'utilisateur, nous nous sommes déplacés à son domicile (113 usagers), à son centre d'hébergement (9 usagers), ou à l'endroit de leur choix (9 usagers). La distance entre l'un ou l'autre de nos bureaux et leur résidence ainsi que les limitations physiques de l'utilisateur sont les principales raisons de nos déplacements. Quatre-vingt-treize usagers ont été rencontrés à l'un ou l'autre de nos bureaux et points de services. Pour soutenir nos usagers nous entretenons contact aussi par la poste, le courrier électronique ou le téléphone. Chacun de ces moyens de communication sont utilisés selon les besoins et les préférences des usagers. Si notre horaire ne convient pas à l'utilisateur à cause de son travail ou autre, un(e) conseiller (ère) peut le ou la rencontrer en dehors des heures de bureau.

Le CAAP Montérégie dessert autant la clientèle anglophone que francophone et ce pour tous les services qu'il rend.

Une ligne sans frais est établie, le 1-800-263-0670. Le CAAP Montérégie fait partie de la ligne provinciale, le 1-877-767-2227 mise sur pied par l'ensemble des CAAP au début des années 2000. Cette ligne permet à l'utilisateur de rejoindre automatiquement le CAAP de sa région et ce à travers la province de Québec.

Nos dépliants ont été améliorés visuellement et tiennent compte de notre implantation actuelle et future sur le territoire. À venir : Vaudreuil-Dorion, Châteauguay et Sorel.

## Qualité des services

Durant l'année, nous avons précisé certaines lignes directrices de notre approche, de sorte que les nouveaux conseillers puissent profiter de l'expérience des autres et ainsi opérer sur des bases communes. Une réflexion sur les usagers présentant une problématique de santé mentale a été amorcée en ce sens. Comment le CAAP peut aider ces usagers tout en respectant son mandat et les limites de son champ d'action?

Nous sommes fiers, cette année, d'avoir pu améliorer notre approche avec davantage de formations. Nos intervenants ont eu une formation concernant la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), plus précisément sur la prise en charge post-signallement. Le CAAP pourra ainsi mieux conseiller ses usagers..

Une autre formation importante, mise sur pied par la Fédération des CAAP, a porté sur des clients dont la compréhension de la demande d'assistance est plus ardue. Le contenu de la formation nous a dirigés vers de meilleures techniques d'écoute et sur certaines façons d'entrer en contact avec différents types de personnalités

D'autres colloques (Regroupement des comités d'usagers, Conseil pour la protection des malades) et d'autres formations ont fait partie de notre agenda ces derniers mois. Notons le colloque sur l'Alzheimer ainsi que la formation sur la gestion du risque en milieu hospitalier

Récemment, les 11 et 12 mars 2009, à Québec, nous avons pu bénéficier d'une formation spécifique sur le processus de plaintes relatives aux membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). Cette formation, également mise sur pied par la Fédération des CAAP, fait suite à l'élargissement du mandat du CAAP, lequel nous permet d'accompagner les usagers jusque devant le comité de discipline du CMDP.



## ÉVALUATION, AMÉLIORATION CONTINUE, FORMATION ET AUTOFORMATION

MOIS	Quoi	QUI	Informations complémentaires
Régulièrement	Réunions d'équipe sur l'intervention et l'organisation	Conseillère et directeur	Aux deux semaines, discussions de cas et partage des apprentissages. Organisation des services.
Trimestriel	Rapport sur les services	Conseillère et directeur	Informe l'équipe et le conseil d'administration
Avril 08	Formation au logiciel Excel	Toute l'équipe	Compétences pour travailler avec la grille des dossiers
	Formation en Word	adjointe	
	Formation sur la médiation citoyenne	Conseillère et directeur	Donnée par un organisme de justice alternative. Techniques de médiation
	Compilation des problèmes de fonctionnement du régime d'examen des plaintes	conseillère	À partir des observations recueillies lors des réunions d'équipe
	Réalisation d'un formulaire de rapport hebdomadaire	adjointe	Compile certaines activités auprès des usagers ainsi que des partenaires
	Nouveau modèle de rapport annuel	Conseillère et directeur	
Mai 08	Formation en sélection de personnel	directeur	
	Modification de la présentation du rapport annuel des activités	Conseillères et directeur	Pour répondre aux nouvelles normes du MSSS
	Colloque sur l'Alzheimer	conseillère	
Juin 08	Participation à un forum Dialogue sur la santé	directeur	Département des communications sociales de l'Université du Québec à Montréal
	Formation sur la gestion des risques en milieu hospitalier	directeur	Gracieuseté de l'organisme ADVIN
Juillet 08	Définition de notre approche en santé mentale	conseillère	
Août 08	Résumé sur l'accès en déficience	conseillère	À l'usage des conseillères
	Programmation du logiciel pour la grille de suivi des cas	Conseillère et directeur	
Septembre 08	Conférence sur le marketing social à la CDC de Longueuil	Adjointe et directeur	CSMO et ROVEP
	Formation à l'utilisation de la grille de suivi des cas.	Conseillère et directeur	Formateur externe
	Formation sur la planification stratégique	directeur	Mouvement québécois pour la qualité
	Aide mémoire en santé mentale		Outil de travail et de référence
Octobre 08	Congrès du CPM à Québec	Conseillère et	Participation aux ateliers

		directeur	
	Formation sur l'approche aux clientèles difficiles	Conseillères et adjointe	Formation organisée par la Fédération des CAAP et financée par le MSSS
	Formation à la commission des droits de la personne	conseillère	Granby
	Rencontre avec une chercheure de l'Université de Montréal	direction	Révision de 2 articles à paraître dont un texte sur les comités des usagers
Novembre 08	Congrès provincial des comités des usagers	Direction et vice-présidente	Participation aux ateliers
	Obtention des rapports sur les plaintes des établissements	conseillères	Dans le but d'avoir un portrait global de l'évolution du régime de plainte.
	Accord pour l'utilisation d'un nouveau logiciel client	directeur	La Fédération des CAAP nous rendra disponible leur logiciel client.
Décembre 08	Remarques envoyées au Protecteur du citoyen	Conseillère et directeur	Relativement au traitement des plaintes en 2 <sup>e</sup> instance
	Contact avec l'Université de Sherbrooke	directeur	La chaire en droit et gestion de la santé souhaite collaborer avec nous au sujet du régime de plainte
Janvier 09	Journée de formation CDPDJ	conseillère	Formation sur les droits prévus à la Charte québécoise.
	Préparation de la rencontre des conseillères du 11 et 12 mars 09	conseillères	Formation organisée par la Table des concertation des CAAP
	Rédaction de notre approche en assistance	Conseillère et directeur	Outil de travail pour un échange avec le comité des usagers du centre hospitalier Charles-Lemoyne
Février 09	Modification de la politique sur les médias	.directeur	En collaboration avec le CAAP de la Capitale nationale
Mars 09	Formation provinciale sur l'accompagnement des usagers au comité de discipline du CMDP	Conseillères et directeur	Organisée par la Fédération des CAAP et financée par le MSSS elle porte sur le processus de plaintes relatives aux médecins, dentistes et pharmaciens
	Renouvellement de notre adhésion au MQQ	directeur	Le mouvement Québécois de la qualité regroupe des entreprises dans un but d'amélioration de la qualité
	Discussions sur l'intervention	Conseillers	Organisé par la Table des CAAP

## Contribution de la communauté

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes existe pour la communauté, en retour la contribution de celle-ci est essentielle à la promotion des services qu'offre le CAAP. Cette relation d'interdépendance entre le CAAP et la communauté doit être entretenue et constamment réactualisée par des gestes concrets.

De nombreux établissements et organismes ont installé nos affiches et mis en évidence nos dépliants et nos coordonnées. En voici des exemples :

Le comité des usagers du centre de santé et services sociaux Pierre-Boucher de Longueuil a mis nos affiches sur leurs murs. Des dépliants y sont également disponibles, le comité des usagers du centre le Virage a intégré nos coordonnées à leur propre dépliant, de même que le centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Montérégie-Est.

Souvenons-nous que les affiches et dépliants du CAAP sont à prédominance rouge et blanc, des mains y sont représentées au centre en guise de diversité et de solidarité. Le message « **un coup de main pour être entendu** » est clair et précis et interpelle directement l'utilisateur en besoin.

Au printemps 2008, le CAAP de Montréal a organisé pour eux et nous une formation sur les étapes post-signalement que vivent les jeunes jusqu'à l'admission au centre jeunesse. La formation était une gracieuseté du Centre jeunesse de Montréal.

Pendant l'été, grâce à Advin (Association de défense des victimes d'infections nosocomiales), nous avons bénéficié d'une formation sur la gestion du risque en milieu hospitalier. Certains établissements de même que le centre de femmes du Haut-Richelieu ainsi que le centre d'action bénévole (CAB) de Granby, ont procédé à une mise à jour de nos coordonnées dans leurs répertoires publics.

À partir de l'hiver 2009, un nouveau point de service a vu le jour grâce au Centre d'action bénévole de Cowansville. Le CAAP sera dorénavant plus présent et accessible sur le territoire par l'ouverture de ce point de service situé à même le Centre d'action bénévole, sur la rue principale. Voilà un bon exemple de contribution de la communauté envers les services et le rôle du CAAP.

En mars le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS), M Yves Bélanger, du centre de santé et de services sociaux de la Haute-Yamaska, a invité notre conseillère de cette région Mme Myriam Noiseux, pour une distribution de nos dépliants dans tous les établissements concernés par les services du CAAP-Montérégie.

Certains CAAP nous ont fourni ou ont travaillé avec nous des outils du domaine de la gestion et de l'intervention. Mentionnons le CAAP de la capitale nationale, le CAAP de l'île de Montréal ainsi que les CAAP membres de la Table de concertation. Il y a lieu de souligner l'ouverture de la Fédération des CAAP avec qui nous sommes à négocier une entente qui nous permettra un accès futur au logiciel-client, lequel a été développé récemment. Ceci contribuera à l'efficacité et la standardisation de l'information transmise au ministère.

La Fédération a également organisé, pour le ministère de la santé et des services sociaux, les formations portant sur les clients particuliers et sur le CMDP.

## Engagement dans le milieu et concertation

Comme à chaque année, le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes a su se coordonner avec ses partenaires au niveau local, régional et provincial dans le but de réaliser son mandat. Plus particulièrement, cette année, nous avons discuté avec un certain nombre de comités des usagers ainsi que leurs regroupements provinciaux sur nos rôles respectifs et sur la possibilité des comités d'améliorer la communication entre l'établissement et les usagers.

La collaboration a été excellente avec les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ce sont nos interlocuteurs privilégiés des établissements. Nous avons également appris que les commissaires locaux perçoivent le CAAP Montérégie comme aidant au niveau du traitement des plaintes.

Les permanents se sont également impliqués dans certains comités où notre participation était demandée. Bien entendu, nous ne pouvons pas être actifs dans toute la Montérégie considérant le nombre restreint de conseillers. En conséquence nous essayons d'être en lien avec plusieurs organismes communautaires via notre participation à cinq CDC ainsi qu'à la TROC Montérégie

### ENGAGEMENT DANS LE MILIEU ET CONCERTATION LOCALE

MOIS	Actions	PERSONNE IMPLIQUÉE	Informations complémentaires
Avril 08	Rencontre du comité des usagers du CSSS Pierre Boucher	Conseillères et directeur	12 membres du comité présents. Présentation des services du CAAP
	Toast populaire	conseillère	2 avril. Réunit les organismes communautaires de St-Hyacinthe
	Réunion de la CDC des Maskoutains	conseillère	À titre de membre de la CDC. Saint-Hyacinthe
	Participation au comité milieu de vie ASPRSM	conseillère	Échange sur les besoins et les droits
Mai 08	Réunion avec la CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	13 mai. Granby
	AGA du CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	27 mai
	Visite de l'organisme perfectionnement 3000	conseillère	Échange d'informations sur les services
	Liaison avec le comité des usagers du Haut-Saint-Laurent	directeur	Échange sur nos rôles réciproques
Juin 08	AGA toast populaire à Saint-Hyacinthe	conseillère	3 juin.
	AGA CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	5 juin, Granby.
	Rencontre du nouveau commissaire local du CSSS de La Pommeraie.	conseillère et directeur	Présentation des services du CAAP. Envoi d'un document sur le contenu d'une lettre lors d'un accident
	Inscription comme membre au CDC Brome-Missisquoi	C.A.	
Juillet 08	Visite Oasis santé mentale	conseillère	Échange sur les besoins et les droits
Août 08	CDC de Saint-Hyacinthe et CLSC	conseillère	Concertation sur un service communautaire

	Rencontre du nouveau commissaire du CSSS de la Haute-Yamaska	Conseillère et directeur	
Septembre 08	Rencontre comité milieu de vie du ASPRSM	conseillère	5 septembre. Longueuil. Échange sur les besoins et les droits
	Rencontre CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	Granby
	Rencontre avec le président du CDC Haut-Richelieu/Rouville	directeur	Pour redevenir membre.
	Rencontre à la ville de Granby	conseillère	Comité aviseur des personnes âgées
Octobre 08	Liaison avec le comité des usagers du Centre jeunesse	directeur	Échange sur nos rôles réciproques
	Rencontre avec 3 directeurs d'organisme communautaire	directeur	Échange sur le statut communautaire des CAAP
	Liaison avec le commissaire local du Haut-Richelieu	directeur	Échange sur nos rapports annuels
	Réunion CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	Concernant un dossier sur les services aux usagers du CLSC
Novembre 08	Participation à un sous- comité de la CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	Concernant les services offerts aux usagers
	Porte ouverte à Granby au réseau d'aide aux aidants naturels	conseillère	Échange d'informations sur les services
	Comité Milieu de vie ASPRSM à Longueuil	conseillère	Échange sur les besoins et les droits
	Participation à un sous- comité à la CDC de Granby	conseillère	
	Assemblée des membres CDC Brome-Missisquoi	conseillère	Première participation
	Midi-lunch de la CDC des Maskoutains	conseillère	Sur le code d'éthique
Janvier 09	Réunion CDC Brome-Missisquoi	conseillère	
	Réunion à un sous-comité de la CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	Consultation sur des services aux usagers
Février 09	Comité milieu de vie de l'ASPRSM de Longueuil	conseillère	Échange sur les besoins et les droits
	Réunion CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	
Mars 09	Rencontre du député de Saint-Jean. M. Dave Turcotte	conseiller et directeur	Information mutuelle sur nos services lors d'une porte ouverte
	Comité milieu de vie ASPRSM	conseillère	
	Réunion de la CDC de la Haute-Yamaska	conseillère	Granby

## ENGAGEMENT DANS LE MILIEU ET CONCERTATION RÉGIONALE

MOIS	Actions	PERSONNE IMPLIQUÉE	Informations complémentaires
Mai 08	Liaison avec le CDDM	directeur	Invitation à notre AGA et échange sur nos organisations
Juin 08	Rencontre du Comité des usagers du CRDI Montérégie Est	directeur	Informations sur l'assistance aux plaintes
	Présence à notre AGA du comité des usagers du CSSS de la Haute-Yamaska	2 membres	Une des personnes est devenue membre du CAAP
Juillet 08	Envoi ou remise en main propre du rapport annuel aux commissaires par les conseillères.	Conseillères	
Septembre 08	Participation à l'assemblée générale de la TROC Montérégie	conseillère	À titre d'organisme régional
	Transmission de notre politique de sécurité au centre Nazareth-Louis Braille	directeur	À la demande du responsable du développement professionnel
Octobre	Participation à l'agrément de l'hôpital Charles-Lemoyne	directeur	À la demande de l'Hôpital
Novembre 08	Discussion avec le commissaire régional	Conseillère et directeur	Au sujet du choix du destinataire lors de plaintes à l'égard des résidences privées
	Discussion avec le commissaire de Sorel M. Martin Roy	directeur	Lors du congrès provincial des comités des usagers
	La CLPQS des établissements régionaux visite le CAAP avec son adjoint	Toute l'équipe	Excellente collaboration. On nous informe que les services du CAAP sont perçus comme « aidants » par les commissaires
Décembre 08	Conseils donné à APAM sur leur politique de plainte	directeur	Partage d'expertise
	Liaison avec le comité des usagers du centre Le Virage	directeur	Le comité des usagers a demandé notre opinion sur la présentation graphique de leur dépliant.
Janvier 09	Rencontre au Comité des usagers du CRDI Montérégie-est à Saint-Hubert	Conseillère et directeur	Échange sur nos pratiques. 8 membres du comité étaient présents
	Rencontre du directeur du CAVAC Montérégie	directeur	Échange sur les statistiques et la promotion
Février 09	Discussion avec la commissaire régionale	directeur	Au sujet d'une rencontre régionale avec l'ensemble des commissaires
Mars 09	Communiqué aux commissaires sur les nouveaux employés et le nouveau point de service de Cowansville	directeur	En vue d'entretenir nos liens
	Collaboration avec l'Association montérégienne de la surdité	directeur	En réponse à leur demande d'information sur les statistiques du rapport annuel

## ENGAGEMENT DANS LE MILIEU ET CONCERTATION PROVINCIALE

MOIS	Action	PERSONNE IMPLIQUÉE	Informations complémentaires
Avril 08	Projet de rencontre des conseillères de la table des CAAP	directeur	
	Liaison avec la Fédération pour la formation	directeur	
	Échange avec des CAAP de la Fédération	directeur	
	Préparation et réunion de la Table des CAAP	directeur	Collaboration entre CAAP membres de la Table sur divers sujets
	Rencontre avec la direction de la qualité du MSSS à Québec	Président et directeur	Rencontre annuelle de soutien
Mai 08	Liaison avec le Regroupement provincial des comités des usagers	directeur	Demande au RPCU que tous les CAAP soient invités à leur congrès
	Liaison avec ADVIN	directeur	Consultation sur un projet de campagne de prévention
Juin 08	Rencontre d'une déléguée du protecteur du citoyen	conseillère	Échange sur le traitement des plaintes en 2 <sup>ème</sup> instance
	Liaison avec la Table des CAAP	directeur	Échange de nos rapports annuels respectifs
Août 08	Liaison avec la table des CAAP	directeur	Préparation du programme d'automne
	Liaison avec le CPM	directeur	Au sujet de nos rôles respectifs et du congrès à venir
	Liaison avec la Fédération	directeur	Au sujet de la formation donnée par la Fédération
Septembre 08	Échange avec la Table des CAAP	directeur	Concernant le cadre de référence
Octobre 08	Conférence téléphonique avec la Table des CAAP	directeur	Concernant divers sujets dont le mandat des CAAP
	Liaison avec CPM	Conseillère et directeur	Participation au congrès annuel des comités des usagers
	Discussion avec M.Garon, directeur de la qualité au MSSS	directeur	Au sujet du financement et de la collaboration inter-CAAP
	Discussion avec le CAAP Québec	directeur	Au sujet de la concertation provinciale
	Échange avec divers partenaires lors du congrès du CPM	Conseillère et directeur	Commissaire aux plaintes du CSSS Haut Saint-Laurent, association des centres d'accueil, le comité des usagers du CSSS Champlain, du CSSS Jardins-Roussillon et autres...
	Conférence téléphonique	directeur	22 octobre. Pour un soutien des CAAP dans leur

	avec la direction de la qualité et tous les CAAP		mandat
		directeur	
Novembre 08	Liaison avec la direction de la qualité du MSSS	directeur	Sur le mandat, le cadre de référence et le financement.
	Rencontre de la présidente et du directeur de la Fédération des CAAP.	Directeur	Au sujet de l'utilisation logiciel client de la Fédération
	Rencontre avec les dirigeants du RPCU	directeur	Offre de collaboration entre les CAAP et les comités des usagers.
	Conférence téléphonique avec le MSSS	directeur	Le 18 novembre. Pour un soutien des CAAP dans leur mandat
Décembre 08	Conférence téléphonique avec le MSSS	directeur	
	Commentaires soumis à la Protectrice des usagers	Conseillères et directeur	Relativement au traitement des plaintes en 2 <sup>e</sup> instance
Janvier 09	Échange avec la table des CAAP	directeur	Échange de nos politiques sur les frais de transport
	Liaison avec certains CAAP		Échanges de documents sur l'intervention ou de politiques administratives
	Conférence téléphonique avec le MSSS et les autres CAAP	directeur	Pour un soutien des CAAP dans leur mandat
	Présence à l'association provinciale ADVIN	directeur	Sur un projet relié aux droits des usagers et à la loi 13
Février 09	Conférence téléphonique de la table	directeur	Relativement à la liaison avec le MSSS
	Discussion avec le MSSS sur la consultation des membres	directeur	Table de concertation des CAAP
	Envoi de questions à la fédération	conseillères	Concernant la formation sur le CMDP prévue le 11 mars
Mars 09	Réunion de la table de concertation	directeur	Demande d'incorporation de la table
	Participation à la formation organisée par le MSSS et la Fédération des CAAP	Conseillères et directeur	Formation sur l'accompagnement au CMDP
	Conférence téléphonique avec le MSSS	directeur	Pour un soutien des CAAP dans leur mandat

## Visibilité

La visibilité englobe les actions et les efforts du CAAP à se faire connaître. Nos affiches, nos dépliants et cartes d'affaires sont les principaux outils publicitaires utilisés. Le défi est de rendre disponibles nos coordonnées et nos services là où sont les besoins. Ainsi le CAAP participe à des événements, il organise, il publie, il met en ondes et présente ses services afin de favoriser les relations avec les citoyens et les usagers des services sociaux.



### VISIBILITÉ

Sujet/Action	Personnes et/ou groupes concernés
Kiosques	Salon bouge-ainés Saint-Hubert, colloque provincial du CPM
Publicité, affiches et distribution de dépliants (à la demande de certains établissements et organismes)	Résidence Parent de Granby, CDC de Granby, CLSC de Granby, Département de psychiatrie de l'Hôpital du Haut-Richelieu, CDC de Vaudreuil, organisme GRAVES, CALAC, Maison de la famille, Résidence Salaberry, Clinique psychiatrique externe, Centre jeunesse, CMR, Hôpital, Centre Marie-Berthe Couture, CHSLD Villa Bonheur, FM Longueuil et Québec dans le monde, CSSS Pierre-Boucher, CLSC et CHSLD de Waterloo et 22 députés
Rencontres d'instances et d'organismes	Contact Richelieu-Yamaska santé mentale, Société d'Alzheimer de Granby, Mme. Lucille Méthé, députée de Saint-Jean et Dave Turcotte, nouveau député de Saint-Jean
Avis aux médias + sensibilisation	Deux communiqués de presse sur nos services à 55 médias locaux. Deux annonces à la radio communautaire de Longueuil. Avis d'ouverture de point de service aux médias de Cowansville. Échange avec M. Labrosse du Journal de Montréal.
Information sur nos services	Centre de soutien au réseau familial et ASP Haute-Yamaska, babillard de 2 télévisions communautaires, comité des usagers du centre hospitalier Charles-Lemoyne,
Envoi du rapport annuel	22 députés de la Montérégie

## Conclusions et perspectives d'avenir

Le CAAP Montérégie est fier d'avoir pu soutenir toutes les personnes qui ont fait appel à lui et d'avoir pu leur démontrer de l'empathie et de la compréhension suite à leur insatisfaction relative à des services de santé ou des services sociaux. Les valeurs qui nous guident sont le respect des personnes et de leur cheminement propre, la qualité et l'accessibilité de nos services ainsi que le respect de notre mandat. Le nombre de demandes continue d'augmenter régulièrement, d'année en année, à mesure que les gens apprennent, de diverses façons, l'existence de nos services. C'est souvent le cas en voyant nos dépliants dans les établissements ou encore en voyant un article dans un journal. Toutefois, nous remarquons que, dans 18 % des cas, la personne a déjà eu recours à nos services ou encore, a été informée par ses proches. Il s'agit sans doute d'un témoignage de confiance de leur part envers la qualité de nos services.

À cet effet, nous avons mis des efforts cette année dans la formation continue de nos ressources humaines. Des formations spécifiques ainsi que la définition de certains aspects de notre intervention ont été utilisées dans ce but, autant pour nos trois nouveaux employés, à l'accueil et à l'assistance, que pour les conseillères déjà en fonction.

D'autre part, nous considérons important de nous concerter avec les comités des usagers dont une des fonctions est aussi l'assistance aux plaintes. Nous avons donc continué les rencontres de ces comités que nous avons débutées l'an dernier. Nous avons eu des rencontres formelles avec trois comités, sur la quarantaine de comités existant en Montérégie, ainsi qu'avec les deux regroupements provinciaux. Les discussions ont été enrichissantes.

Un aspect important dans le travail d'assistance est l'approche de conciliation telle que mentionnée dans la Loi. C'est dans ce but que nous avons cherché à entretenir des relations de collaboration avec les diverses instances responsables du traitement des plaintes. La région étant grande, il y a encore beaucoup de travail à réaliser pour rejoindre l'ensemble des partenaires.

Relativement à nos ressources financières, il a été reconnu par le ministère que la répartition des sommes au niveau provincial montrait un déséquilibre entre les fonds attribués et l'importance des populations des diverses régions. Nous comptons que ce déséquilibre sera bientôt corrigé. En effet, aussi bien le Dr Jean-Bernard Trudeau, de l'Association des CMDP, que les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la région ont mentionné l'utilité du travail des CAAP. Nous pensons donc que si le CAAP Montérégie avait les ressources suffisantes, il pourrait contribuer plus adéquatement au régime de traitement des plaintes et, plus généralement, à la satisfaction des usagers.

## Réflexion et recommandation

Nous avons remarqué que le site internet du Ministère de la santé et des services sociaux et celui de l'Agence régionale donnent de plus en plus d'information à l'intention des citoyens sur les différentes maladies et sur les services dispensés. Toutefois, en ce qui concerne leurs droits et recours, il n'y a que très peu d'information. Par exemple, le CAAP Montérégie est maintenant absent de la liste des organismes communautaires sur le site de l'Agence. Sur le site du ministère, les CAAP sont absents de la liste des organismes communautaires. Ils sont également absents de la liste des organismes relevant du Ministre. Quant au nouveau site Santé Montérégie, il est impossible d'avoir facilement l'information sur les plaintes ou sur les Commissaires aux plaintes en lien avec un établissement.

Bref, ce manque de visibilité peut faire en sorte que l'utilisateur se questionne sur l'approche du ministère, sur celle de l'Agence de la Montérégie ainsi que sur celle des établissements face aux droits des usagers et face à l'amélioration de la qualité.

Le ministère de la justice, pour sa part, possède un plan stratégique 2007-2010 dont le premier enjeu est « Des citoyens en confiance envers le système de justice ». Deux des objectifs en lien avec cet enjeu sont : 1-Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère. 2- Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale. Rien de semblable ne se retrouve actuellement sur le plan stratégique du Ministère de la santé et des services sociaux.

Pour que les usagers nous donnent leur confiance et leur appui, il faut de la transparence.

D'ailleurs, le Commissaire à la santé et au bien-être doit donner, en septembre 2009, un avis sur la façon la plus adéquate pour le ministre et les établissements de santé et de services sociaux d'informer la population des droits qui lui sont reconnus par la loi en matière de santé et de services sociaux et de sensibiliser les citoyens à leurs responsabilités corollaires face à leur santé et à l'utilisation des services offerts. (Art. 16, L.R.Q., chapitre C-32.1.1).

## Nous recommandons

- Que le Ministère de la santé et des services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie ainsi que tous les établissements de la Montérégie donnent plus de visibilité aux articles 4 à 16 ainsi que 73 de la Loi sur la santé et les services sociaux (portant sur les droits des usagers) dans un but d'améliorer la transparence envers les citoyens et d'obtenir leur appui.
- Que ces instances mettent en valeur auprès des usagers le rôle des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services de même que celui des organismes communautaires d'assistance aux plaintes (CAAP).

## Annexe 3

### Coordonnées du CAAP Montérégie

#### *Siège social de Saint-Jean-sur-Richelieu :*

580, 1<sup>ère</sup> rue  
Saint-Jean-sur-Richelieu (QC) J2X 3B4  
T 450.347.0670 ou 1.800.263.0670  
F 450.347.2991  
Courriel : [caap@caapmonteregie.ca](mailto:caap@caapmonteregie.ca)  
Site internet : [www.caapmonteregie.ca](http://www.caapmonteregie.ca)  
Adresse postale : C.P. 631  
Saint-Jean-sur-Richelieu (QC) J3B 6Z8

#### *Bureau de Longueuil :*



150, rue Grant, bureau 121  
Longueuil (QC) J4H 3H6  
T 450.928.3223  
F 450.928.372

#### *Bureau de Granby:*



166 rue Boivin, bureau 3  
Granby (QC) J2G 2J7  
T 450.361.2228  
F 450.361.2470

***Bureau de Saint-Hyacinthe***



16675, rue Saint-Louis, bureau 8  
Saint-Hyacinthe (QC) J2T 3E9  
T 450.252.6620  
F 450.252.6621

***Point de service de Valleyfield \****

52, chemin Larocque  
Valleyfield (QC) J6T 4A2  
1-800-263-0670

\*Le premier et troisième jeudi de chaque mois.

***Point de service de Cowansville\****

CAB de Cowansville  
169 rue Principale  
Cowansville (Qc)  
1-800-263-0670

\*Le troisième lundi de chaque mois

**Quand votre plainte peut faire la différence !  
À la grandeur du Québec !**

Vous pouvez contacter le CAAP de votre région, automatiquement et sans frais,  
en composant le 1.877.767.2227 (1.877.SOS.CAAP)

## Annexe 4

### Index des acronymes (abréviations et sigles)

<b>ACMDP</b>	<b>Association des Conseils des Médecins, Dentistes et Pharmaciens du Québec</b>
<b>ADVIN</b>	<b>Association de Défense des Victimes d'Infections Nosocomiales</b>
<b>AGA</b>	<b>Assemblée Générale Annuelle</b>
<b>ASPRM</b>	<b>Association de la Sclérose en Plaques de la Rive-Sud de Montréal</b>
<b>CA</b>	<b>Conseil d'Administration</b>
<b>CAAP</b>	<b>Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes</b>
<b>CAB</b>	<b>Centre d'Action Bénévole</b>
<b>CAVAC</b>	<b>Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels</b>
<b>CDC</b>	<b>Corporation de Développement Communautaire</b>
<b>CDDM</b>	<b>Collectif de la Défense des Droits de la Montérégie</b>
<b>CDPDJ</b>	<b>Commission des Droits de la Personne et des Droits de la Jeunesse</b>
<b>CLPQS</b>	<b>Commissaire Local aux Plaintes et à la Qualité des Services</b>
<b>CLSC</b>	<b>Centre Locaux de Services Communautaires</b>
<b>CMDP</b>	<b>Conseil des Médecins, Dentistes et Pharmaciens</b>
<b>CPM</b>	<b>Conseil pour la Protection des Malades</b>
<b>CRDI</b>	<b>Centre de Réadaptation en Déficience Intellectuelle</b>
<b>CRPQS</b>	<b>Commissaire Régional aux Plaintes et à la Qualité des Services</b>
<b>CSMO</b>	<b>Comité Sectoriel de Main d'Oeuvre</b>
<b>CSSS</b>	<b>Centre de Santé et de services sociaux</b>
<b>MQQ</b>	<b>Mouvement Québécois pour la Qualité</b>
<b>MRC</b>	<b>Municipalité Régionale de Comté</b>
<b>MSSS</b>	<b>Ministère de la Santé et des Services Sociaux</b>
<b>ROVEP</b>	<b>Regroupement des Organismes Volontaires d'Éducation Populaire</b>
<b>RPCU</b>	<b>Regroupement Provincial des Comités des Usagers</b>
<b>TROC</b>	<b>Table Régionale des Organismes Communautaires</b>