



**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
2009-2010

Présenté à
L'Assemblée générale annuelle

Le 9 juin 2010

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

Rédaction Éric Nadeau, conseiller
 Marie Bisailon, directrice à l'intervention
 Jean Thouin, directeur général

Montage Éric Nadeau, conseiller
 Nancy Charette, secrétaire administrative

Consolidation des données

 Marie Bisailon, directrice à l'intervention

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.15
L'ensemble des demandes	p.22
Démarches de plaintes	p.22
Portrait de la clientèle	p.23
Sources d'information sur nos services	p.24
Organismes et établissements visés par les plaintes	p.25
Ensemble des objets de plaintes	p.26
Objets de plaintes concernant les médecins	p.27

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	6
Mot du directeur.....	7
Le CAAP Montérégie	
Historique.....	8
La mission.....	9
Le mandat.....	10
Les principes directeurs.....	12
Territoire.....	13
Importance de la région et de la clientèle.....	14
Provenance de la clientèle	14
La structure démocratique et le fonctionnement du CAAP Montérégie	
Les membres.....	16
Le conseil d'administration.....	17
Retour sur l'assemblée générale annuelle.....	18
L'équipe de travail.....	18
Orientations 2009-2010.....	20
Les services aux usagers	
Type d'intervention auprès des usagers.....	21
L'ensemble des demandes	21
Portrait de la clientèle	23
Langue de communication et sexe des usagers desservis.....	23
Source d'information sur nos services	23
Organisme et établissements visés par les plaintes	25
Les objets de plaintes.	26
L'intervention auprès des groupes.....	27
L'accessibilité des services.....	28
Évaluation, amélioration continue, formation et autoformation	28
Contribution de la communauté.....	29
Engagement dans le milieu et concertation	
Engagement dans le milieu et concertation locale.....	30
Engagement dans le milieu et concertation régionale.....	30
Engagement dans le milieu et concertation provinciale.....	31
Visibilité	31
Conclusion et perspectives d'avenir.....	33
Réflexion et recommandation.....	35
Annexe 1 : Les ressources financières	
Annexe 2 : Cartes géographique des CSSS de la Montérégie	
Annexe 3 : Coordonnées du CAAP	
Annexe 4 : Index des acronymes	

La confiance est une fleur qui a besoin de vérité pour s'épanouir.

Merci à ceux et celles qui ont entrepris le courageux exercice d'exprimer une critique d'une part et de la recevoir d'autre part, afin d'améliorer la qualité des services.

Il faut y croire, et aussi persévérer car le système est complexe. Être optimiste et garder le sourire sont de rigueur, dans les réussites comme dans les difficultés, car après tout, les services de santé et sociaux sont reçus et donnés par des humains à d'autres humains. J.T 2005

Mot du président



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 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. Ce rapport sera également disponible aux membres sur notre nouveau site internet.

Je suis devenu membre du CAAP après en avoir été un usager. Élu au conseil d'administration en juin 2004, j'ai toujours dit que les services du CAAP n'étaient pas assez connus. J'ai moi-même fait pas mal de promotion durant mes nombreux séjours dans des établissements qui n'affichaient pas toujours nos dépliants et affiches. Avec les montants obtenus du ministère en 2005-2006, nous avons pu être de plus en plus visibles en ouvrant deux bureaux

et deux points de services. Grâce à cette présence, le nombre d'utilisateurs desservis augmente régulièrement d'année en année. Le travail n'est pas terminé.

J'aimerais remercier les administrateurs qui, au delà de la bonne gestion de l'organisme, ont à cœur l'amélioration du soutien que nous offrons aux utilisateurs du réseau dans toute la grande région de la Montérégie. Au moment où je dois laisser à un autre la fonction de président, j'aimerais également remercier les administrateurs pour leur soutien et leur collaboration durant ma longue période d'hospitalisations et de réadaptation. Un merci spécial à Lise Vigneault, vice-présidente, qui a dû me remplacer dans mes fonctions à plusieurs reprises durant cette période. Merci pour sa disponibilité et pour sa sympathie.

J'aimerais également souligner l'excellent travail que font le conseiller et conseillères auprès des utilisateurs. Ils sont dévoués et à l'écoute des gens. Merci également à notre directeur général et à notre secrétaire administrative pour leur engagement et leur efficacité.

Nous devons continuer notre travail car les utilisateurs ont besoin de notre soutien et le réseau de la santé ne peut se passer des informations que les utilisateurs peuvent lui apporter.

Le président

Gilles Deslauriers

Mot du directeur



Cette année encore, nous avons eu une augmentation du nombre de personnes desservies, soit 8.6% de plus. Le présent rapport décrit notre mandat envers ces usagers tel que le précise l'article 76.7 de la Loi sur la santé et les services sociaux. Il présente également un portrait de leur provenance ainsi que de leurs objets de plaintes. Nous présentons également des informations sur nos autres activités, soit la coordination avec les autres acteurs du milieu, la promotion de nos services ainsi que leur adéquation aux besoins des usagers. Le tout en conformité avec les exigences du ministère relativement au rapport annuel des organismes communautaires.

Quand les usagers s'adressent à nous, c'est évidemment suite à une insatisfaction. Nous cherchons constamment à faire en sorte qu'ils terminent leur démarche en étant satisfaits des résultats ainsi que de notre soutien. J'aimerais souligner à cet égard l'engagement de notre personnel envers les usagers et leur volonté d'améliorer constamment notre intervention. Merci également aux membres du conseil d'administration pour leur soutien constant. Merci aux usagers pour la confiance qu'ils nous ont manifestée ainsi qu'aux commissaires aux plaintes pour leur collaboration empressée. Nous devons également souligner la collaboration des nombreux organismes communautaires, des établissements et des médias qui ont fait la promotion de nos services.

Il existe maintenant divers mécanismes et comités qui travaillent à préserver et à améliorer la qualité des services. Le régime de plainte est plus crédible aux yeux des usagers car les commissaires aux plaintes et à la qualité des services sont nommés par les conseils d'administration et ont une autorité qui leur est propre. Sur une perspective de plusieurs années, nous remarquons que le réseau de la santé prend de plus en plus au sérieux les droits des usagers. Nous voyons des lettres de conclusions de médecins examinateurs plus transparentes et même, parfois, des lettres d'excuses de la part de la direction de l'établissement. Les usagers ressortent de leur démarche plus satisfaits et en ayant le sentiment d'avoir été respectés.

Nous sommes fiers d'avoir pu assurer notre présence cette année dans un nouveau secteur, soit Sorel-Tracy, et auprès d'un plus grand nombre d'usagers. Toutefois, nos ressources devront être rajustées en fonction de la population qui compte 1 428 475 personnes vivant en Montérégie si nous voulons bien desservir tous les secteurs.

Le directeur général

Jean Thouin



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 souhaitaient 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 usagers 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.

En 2009, l'organisme étend sa présence jusqu'à la limite nord de la Montérégie : à Sorel-Tracy, au centre d'action bénévole.

À chaque année, de nouveaux membres s'ajoutent. 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 usagers du système de santé et de services sociaux qui nous ont fait confiance, si nous pouvons encore aujourd'hui accompagner les usagers 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 usagers 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'usagers ou des divers organismes de défense des droits. Le mandat détermine les types de services en fonction des besoins rencontrés par les usagers.

Si l'usager 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'usager 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'usager sur le fonctionnement du régime de plainte;

- Quand l'usager 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'usager à clarifier le ou les objets de sa plainte ;

- Quand l'usager 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'usager se sent isolé dans sa démarche et qu'il demande à être validé, nous devons :

Assister et accompagner l'usager 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^{er} mai 2009, lors d'une formation de l'ACMDP (association de CMDP) 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'usager. »

- Si l'usager 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'usager 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'usager 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'usager 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). Voir cartes en annexe 4.



CSSS	Population 2001	Population 2006
Pierre-Boucher	232 579	245 000
Richelieu-Yamaska	191 329	200 000
Champlain	187 661	191 523
Jardins-Roussillon	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-St-Laurent	24 916	25 200
Population totale de la Montérégie	1 312 175	1 396 871
Population totale de la Montérégie en 2009-2010	1 428 475*	

*Source : Prévisions 2009 de l'Institut de la statistique du 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 prévision démographique. On peut voir, d'après le tableau, qu'entre 2001 et 2010 la population de la Montérégie a augmenté de **116 300 personnes**.

Il s'agit d'un territoire de plus de 10 000 km² 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).

Importance de la région et de la clientèle

La Montérégie compte 179 municipalités, 15 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.

Elle compte également 22 députés membres de l'Assemblée nationale et 18 Centres de Services Québec.

La région étant trop grande et trop diversifiée au niveau du développement, elle a été divisée en trois Conseil régional des élus (CRE). En théorie il faudrait donc l'équivalent de trois CAAP pour répondre adéquatement aux besoins d'assistance.

Provenance de la clientèle

À l'intérieur de ce grand territoire de la Montérégie, nous desservons une population de plus de 1 428 475 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.

Provenance de la clientèle

Lieu de résidence des usagers	Population recensement 2001	2009-2010		2008-2009	
		Nombre d'appelants	Appelants par 100 000 habitants	nombre d'appelants	Appelants par 100 000 habitants
CSSS de Vaudreuil-Soulanges	104 087	15	14	19	18
CSSS du Suroît	54 624	28	51	53	97
CSSS du Haut-St-Laurent	24 916	10	40	8	32
CSSS des Jardins-Roussillon	178 147	32	18	67	38
CSSS de Champlain	187 661	89	47	83	44
CSSS de Pierre-Boucher	232 579	119	51	101	43
CSSS de Sorel-Tracy	51 000	12	24	21	41
CSSS du Richelieu-Yamaska	191 329	80	42	53	28
CSSS de la Haute-Yamaska	83 656	69	82	60	72
CSSS de la Pommeraie	50 380	22	44	10	20
CSSS du Haut-Richelieu-Rouville	153 796	90	59	106	69
Montréal, autres régions ou inconnu		70		36	
Total	1 312 175	636		617	

Remarque : la population totale de la Montérégie est estimée, en 2010, à 1 428 475 selon l'Institut de la statistique Québec

Depuis l'an dernier, nous présentons 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.

À la lecture du tableau ci-dessus, on constate que les cinq plus importants nombres de personnes desservies en 2009-2010 correspondent aux CSSS où le CAAP a un bureau, soit Longueuil (Pierre-Boucher et Champlain), Saint-Jean-sur-Richelieu (Haut-Richelieu-Rouville), Saint-Hyacinthe (Richelieu-Yamaska) et Granby (Haute-Yamaska). **Là où le CAAP est présent, les usagers connaissent nos services et ont la possibilité de s'exprimer davantage. Cela démontre toute l'importance d'être près des gens.**

La structure démocratique et le fonctionnement du CAAP Montérégie



Jean Tinguely (1925-1991) 595 x 773

L'artiste Suisse Jean Tinguely est un des signataires de la déclaration constitutive du « nouveau réalisme », un mouvement qui proclamera un retour à la réalité, à l'utilisation d'objets réels dans la création artistique. Cette approche a eu pour conséquence une démocratisation de l'art : la création artistique peut être accessible à tous. Tout le monde a le droit d'affirmer sa force créatrice par la matière disponible et de la présenter en dehors des lieux « officiels ».

Les membres

À la fin de cette année, c'est plus de 80 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 octobre 2009 et en avril 2010 nos bulletins de liaison les informant de nos activités et des projets en cours.

Le conseil d'administration

Durant l'année, le conseil d'administration a siégé à 8 reprises. Il a examiné régulièrement les données financières, les services rendus à la population ainsi que la concertation avec les différents partenaires. Une formation adaptée à leur rôle a été suivie par certains administrateurs.

Le comité sur l'évaluation du directeur général a révisé son processus cette année. Le C.A a également approuvé une politique sur les frais de déplacements de ses membres. Le conseil a aussi discuté d'autres politiques en cours d'élaboration. Le président et la vice-présidente ont participé à des activités telles la formation sur l'amélioration de la qualité organisée par la fédération des CAAP; la rencontre des CAAP du Montréal métropolitain, le colloque du CPM et la réunion des présidents de la table des CAAP

Lors de l'assemblée générale annuelle du 10 juin 2009, quatre administrateurs ont été réélus pour deux ans au conseil d'administration. Le conseil est donc composé des personnes suivantes :



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

Retour sur l'assemblée générale annuelle

L'AGA du CAAP Montérégie a eu lieu le 10 juin 2009 et réunissait une vingtaine de participants dans une salle du centre communautaire Gisèle-Auprix situé à Longueuil. M. Roger Bernier a été nommé secrétaire au conseil d'administration.



L'assemblée générale annuelle du CAAP Montérégie, le 10 juin 2009

L'équipe de travail

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

Depuis février 2009, Mme Nancy Charette assume le poste de secrétaire administrative.

Mme Francine Deneault, conseillère depuis six 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 Bisailon, est conseillère depuis trois ans mais elle assume maintenant le poste de directrice à l'intervention et s'occupe de la clientèle anglophone. Elle œuvre à temps partiel au bureau chef de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Mme Myriam Noiseux, conseillère depuis trois 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, Haut-Saint-Laurent 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 plusieurs années d'expérience reliées à l'emploi. Une capacité d'adaptation à diverses clientèles ainsi que de très bonnes capacités de communication (écoute, entregent, 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'entregent est de mise ainsi que le professionnalisme. Chaque employé est avant tout une personne fiable avec un esprit de collaboration et de conciliation.

Trois ans de services pour deux conseillères

Le conseil d'administration est fier de souligner les trois ans de services de deux de nos conseillères, soit Myriam Noiseux, conseillère au bureau de Granby et de Saint-Hyacinthe (et point de services de Cowansville), ainsi que de Marie Bisailon directrice à l'intervention.

Lors de notre réunion d'équipe du 5 mars 2010, nous avons aussi profité de cette occasion pour les féliciter toutes les deux. Nous sommes fiers de leur implication et nous souhaitons évidemment que leur carrière professionnelle perdure au sein de l'organisme.



De gauche à droite et de haut en bas : Francine Deneault conseillère / Éric Nadeau, conseiller / Myriam Noiseux, conseillère et Marie Bisailon, directrice à l'intervention.



De gauche à droite : Nancy Charette et Jean Thouin



Notre nouvelle directrice à l'intervention, Mme Marie Bisailon

Orientations 2009-2010

Les orientations approuvées par l'Assemblée générale pour l'année 2009-2010 étaient les suivantes :

Le premier objectif était d'obtenir le financement adéquat en fonction de la population à desservir. Deuxièmement, avoir un logiciel client accessible sur l'internet avec la possibilité d'utiliser celui de la fédération. Troisièmement, continuer de travailler sur les changements à apporter aux politiques administratives.

En ce qui concerne le financement adéquat, nous avons fait les représentations au ministère et nous sommes confiants qu'il produira, dans le courant de l'année, un nouveau plan de financement. En effet, le critère principal reconnu par le ministère est l'importance de la population à desservir.

Le deuxième objectif a été atteint sans la collaboration de la fédération des CAAP qui n'a pu nous rendre accessible son logiciel client. Grâce à un nouveau serveur et des connexions internet sécurisées, les trois bureaux satellites peuvent avoir accès à notre logiciel client et aux différents outils de travail.

Le troisième objectif a progressé mais demeure incomplet.

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^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010. Précisons que ce nombre correspond à autant d'événements différents qui ont donné lieu à une demande d'un usager. Nous avons répondu à 606 nouvelles personnes, soit 48 personnes de plus que l'an dernier. Une augmentation de 8,6% de la demande.

L'ensemble des demandes

Comparatif des services rendus aux nouveaux usagers entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2009	Nombre de personnes différentes	
	2009-2010	2008-2009
Information-orientation	319	329
Soutien aux démarches de plaintes / Nouveaux dossiers	222	207
Autre assistance à l'utilisateur	65 (1)	22
Total des nouveaux usagers ayant fait appel à nos services.	606 (2)	558

Nombre de dossiers ouverts avant le 1er avril 2009	70	59
Total des personnes ayant fait appel à nos services selon cupidon, notre logiciel client.	638 (3)	617

Nombre de dossiers actifs en fin de période (31 mars 2010)	75	70
--	----	----

- 1) Les info-orientations qui nécessitent un suivi sont désormais traitées comme autre assistance et non comme simple info-orientations.
- 2) Augmentation de 8,6%.
- 3) Les résultats Cupidon (logiciel de 2001) sont présentement sous analyse. Il peut y avoir des divergences avec nos autres données compte tenu de son fonctionnement interne.

REMARQUE : toutes les données des tableaux suivants sont générées par le logiciel Cupidon

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).

Démarches de plainte	Nombre de démarches	
	2009-2010	2008-2009
Démarches de plaintes dans le régime d'examen des plaintes	298	328
Plaintes en voie de traitement au début de l'année	27	38
Plaintes en voie de traitement à la fin de l'année	18	26



Portrait de la clientèle

Groupe d'âge	2009-2010		2008-2009	
	nombre	%	Nombre	%
Moins de 17 ans	36	6%	52	8%
18 à 34 ans	80	13%	89	14%
35 à 54 ans	212	33%	218	35%
55 à 69 ans	136	21%	134	22%
70 ans et plus	149	23%	112	18%
Indéterminé	25	4%	12	2%
Total	638	100%	617	100%

Selon les données de cupidon notre logiciel client

Langue de communication et sexe des usagers desservis

Au niveau de la langue parlée par les usagers desservis, 577 utilisaient le français, 15 l'anglais et 3 usagers utilisaient une autre langue que l'anglais ou le français. Pour les autres usagers (43), les données sont manquantes. Pendant l'année qui se termine notre clientèle a été composée de 395 femmes et 215 hommes.

Sources d'information sur nos services

Le prochain 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 646 sources pour un total de 638 personnes.

Sources d'information sur nos services

Sources d'information sur nos services	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	%	Nombre	%
Promotion (médias, présentations, bulletins, etc.)	166	26%	144	23%
Établissements (commissaires, professionnels, et le personnel)	103	16%	146	23%
Organismes communautaires	80	12%	74	12%
Autres institutions et députés	35	5%	51	8%
Usager ayant déjà reçu un service	64	10%	59	9%
Milieu naturel (famille, amis, voisins)	61	9%	53	9%
Protecteur du citoyen	26	4%	27	4%
Ministère de la Santé et des Services Sociaux	19	2%	13	2%
Comité des usagers	9	1%	3	0%
Autres CAAP	4	1%	6	1%
Indéterminé	63	10%	35	6%
Non disponible	16	2%	12	2%
TOTAL	646	100%	623	100%



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 , cliquez « Documentation » et ensuite cliquez sur « rapport 2009-2010 sur les plaintes... »

Organismes et établissements visés par les plaintes

Organismes visé	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	%	Nombre	%
Centres hospitaliers	130	43%	141	43%
CLSC (Centre local de services communautaires)	48	16%	62	19%
Centres jeunesse	16	5%	22	7%
Centre d'hébergement et de soin de longue durée	29	10%	19	6%
Centre de réadaptation	17	6%	19	6%
Résidences d'hébergement privées	23	8%	27	8%
Organismes communautaires	16	5%	25	8%
Ressources intermédiaires	5	2%	2	1%
Ressources de type familial	2	1%	1	0%
Services pré-hospitaliers (ambulance)	3	1%	4	1%
Indéterminé	9	3%	6	2%
TOTAL	298	100%	328	100%

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 (16%) et les Centres d'hébergement et de soins de longues duré (10%) dont le nombre a augmenté de 50% par rapport à l'année précédente.





Les objets de plaintes

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

Ensemble des objets de plaintes	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	%	Nombre	%
Aspects cliniques et professionnels	161	23%	200	27%
Accessibilité et continuité des services	164	24%	179	24%
Relations interpersonnelles	116	17%	104	14%
Environnement et ressources matérielles	98	14%	113	15%
Aspect financier	20	3%	32	4%
Droit à l'information	37	5%	31	4%
Droit de donner ou de refuser son consentement	11	2%	12	2%
Droit de participer aux décisions	36	5%	21	3%
Autres droits	40	6%	41	6%
Autres (accès au dossier, exercer un recours)	9	1%	8	1%
Indéterminé	3	0%	2	0%
TOTAL	695	100%	743	100%

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, les relations interpersonnelles, l'environnement et ressources matérielles.

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

Objets de plaintes concernant les médecins	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	%	Nombre	%
Aspects cliniques et professionnels	47	38%	48	45%
Accessibilité et continuité des services	20	16%	14	13%
Relations interpersonnelles	23	18%	14	13%
Droit à l'information	6	4%	8	7%
Environnement et ressources matérielles	9	7%	7	7%
Aspects financier	2	1%	1	1%
Droit de donner ou de refuser son consentement	1	1%	3	3%
Autres droits	14	11%	12	11%
Autres	1	1%	0	0%
TOTAL	123	100,00%	107	100,00%

Pour les plaintes concernant spécifiquement les médecins, on retrouve d'abord les aspects professionnels. Suivent les relations interpersonnelles et l'accessibilité

L'intervention auprès de groupes

Cette année, le CAAP Montérégie a répondu à 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 (où une partie de celui-ci) 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.

Avec la rédaction d'une lettre de promotion qui s'adresse à tous les organismes communautaires de quatre CSSS ciblés, la présentation auprès de groupes fait partie de notre stratégie de promotion 2010-2011.

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. Mais dès à présent, nous pouvons mesurer l'influence de notre présence locale sur le taux d'appels par région. (Voir le tableau : Provenance de la clientèle p.15)

Présentement, c'est quatre bureaux et trois points de services qui desservent les 1 428 475 personnes réparties dans onze CSSS de la Montérégie. Nos bureaux sont situés à Saint-Jean-sur-Richelieu, Longueuil, Granby et Saint-Hyacinthe. Les points de service sont à Valleyfield, Sorel-Tracy et Cowansville. Notre bureau de St-Hyacinthe est maintenant accessible aux personnes handicapées.

Soixante-neuf usagers se sont déplacés aux bureaux du CAAP. Nous nous sommes déplacés au domicile de 94 usagers, 10 ont été rencontrés aux points de services et 9 à l'endroit de leur choix.

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. 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 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** ainsi qu'un site internet : **www.caapmonteregie.ca** 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.

Évaluation, amélioration continue, formation et autoformation

Des formations adaptées aux tâches respectives ont été suivies dans le domaine de l'intervention, des communications, de la gestion et de l'informatique. La plupart ont été achetées de la CDC de Longueuil ou d'autres organismes communautaires, permettant de respecter notre budget.

Une rencontre avec le Protecteur du citoyen a été organisée au bénéfice de plusieurs CAAP afin d'optimiser notre assistance auprès de cet instance. Une rencontre avec la commissaire régionale a eu lieu dans le même but.

Durant la pandémie de grippe AH1N1, c'est toute l'équipe qui s'est mobilisée pour une formation en ligne adaptée aux intervenants.

En octobre nous avons bénéficié d'une formation en rédaction organisée par la fédération des CAAP. Lors des rencontres d'équipe, nous tenons des discussions de cas et mieux définir notre intervention.

Lors de l'avant-midi du 26 novembre 2009, l'équipe du CAAP s'est réunie pour une séance de réflexion avec le consultant M. Roland Guérin, ingénieur, qui nous a offert ses services à titre bénévole. L'idée première consistait à faire animer la réflexion par quelqu'un d'extérieur à l'organisme avec un point de vue neutre selon l'approche du «brainstorming », du «remue-méninges» en français.

Notre question directrice était : Comment mettre notre travail au cœur de la satisfaction des clients? De cette grande question découlait d'autres sous questions qui allaient nous aider dans notre réponse: Qui sont nos clients? Pourquoi nos clients font-ils une plainte? Quels sont les besoins de nos clients? L'essentiel de la rencontre concernait cette dernière question et les différentes réponses trouvées ont permis de réaliser que oui nous étions utiles et que notre préoccupation première doit être recentrée sur la qualité de nos services, indépendamment des résultats au niveau des instances responsables du traitement des plaintes. Toute cette réflexion était inscrite dans une démarche d'amélioration continue et d'autoévaluation. Éventuellement, nous voulons aussi vous entendre sur la qualité de nos services

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.

Nous avons obtenu la collaboration de divers organismes : Le CAB de Sorel-Tracy nous prête un bureau une fois par mois. Le centre de prévention du suicide de Sorel-Tracy nous a conseillé pour l'adoption d'une norme de pratique avec les personnes suicidaires. L'organisme l'Autre versant de Granby a invité notre conseillère à trois jours de formation sur les troubles de personnalité. La CDC de Longueuil, en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux, nous a offert une formation adaptée au rôle des administrateurs.

Nous cherchons également à avoir plus de personnes qui nous sont dirigés par les organismes de la communauté. Nous verrons les résultats suite à nos démarches (lettre de promotion aux organismes) des conseillères et de l'étudiante cet été, dans chaque sous-région.

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.

La collaboration a été excellente avec les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ce sont nos interlocuteurs privilégiés des établissements. 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

Concertation locale

Les conseillères et Marie continuent à participer aux rencontres organisées par la TROCM, les CDC de Saint-Hyacinthe, Granby, Cowansville et Longueuil. S'est ajouté cette année la CDC du Haut-Richelieu/Rouville. Le conseiller commence à y être connu. De plus, celui-ci a participé à plusieurs AGA et s'est engagé à toujours rencontrer au moins deux organismes communautaires dans la région de Sorel-Tracy à raison d'une fois par mois.

Obtenir les rapports des plaintes des établissements et connaître leur évolution est une tâche importante étant donné le nombre de CSSS. C'est la même chose pour les liens avec les comités des usagers et les services à leur endroit. Nous avons fait des demandes ou été invités par six comités. Quatre ont eu lieu : Hôtel-Dieu de Saint-Hyacinthe, Centre Florence-Groulx, CSSS Haut-Richelieu, CHSLD de Granby. Deux ont été remises à plus tard : CSSS Champlain et Jardins-Roussillon.

Nous avons participé à trois assemblées publiques de comités des usagers.

Deux conseillères continuent leur implication en apportant leur expertise dans deux comités locaux.

Concertation régionale

Le même travail d'information sur les établissements régionaux et de concertation avec leurs comités des usagers se fait à la mesure de nos moyens. Il est à noter que le seul centre recevant plusieurs plaintes est le centre jeunesse. Nos liens ont été établis antérieurement. Une rencontre avec la commissaire aux plaintes et le responsable des services en déficience intellectuelle est prévue. Il sera question des services TED (troubles envahissants du développement).

Nous avons eu une rencontre en novembre avec la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services afin d'établir des liens plus réguliers et plus formels. À l'avenir nous serons présents aux réunions des commissaires aux plaintes. Nous nous sommes également engagés à nous échanger des informations nouvelles.

Une rencontre de notre direction avec le Collectif de défense des droits de la Montérégie nous a amené à participer à leur colloque 20^{ème} anniversaire et d'autres rencontres des conseillers sont attendues.

Concertation provinciale

Nous avons bénéficié d'échanges fructueux avec plusieurs CAAP du Québec, principalement ceux des régions importantes. De plus, nous sommes un membre actif de la table de concertation des CAAP qui réunie, depuis cinq ans, les CAAP de Nord du Québec, Laval, Lanaudière et Montérégie.

Nous avons invité la table des CAAP ainsi que les CAAP de l'Outaouais et Montréal à la rencontre organisée avec le Protecteur des usagers. Les membres de la table se sont entendus pour échanger trimestriellement sur les problèmes rencontrés dans notre travail. Une rencontre annuelle avec les conseillères sera tenue annuellement.

Une rencontre avec la Direction de la Qualité du ministère et l'ensemble des CAAP a permis de dégager des pistes de travail en commun.

Pour la quatrième année nous avons tenu un kiosque au colloque du Conseil pour la protection des malades. Nous avons également des échanges avec l'ADVİN.

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 des communiqués il met en ondes et présente ses services afin de favoriser les relations avec les citoyens et les usagers des services sociaux.



VISIBILITÉ

Première cible : les établissements.

En début d'année, nous avons imprimé 22 000 nouveaux dépliants.

Les conseillères et le conseiller ont eu des contacts avec les commissaires et ceux-ci collaborent à rendre visibles nos dépliants. Nous recevons, à l'occasion des demandes de dépliants de la part des établissements et lors des visites chacun s'assure que les différents présentoirs en contiennent. Plusieurs responsables des communications ont été approchés afin d'autoriser la pose d'affiches et plusieurs Webmestre ont procédé à l'ajout d'hyperliens du CAAP Montérégie dans les sections « satisfaction et plaintes » des différents sites internet.

En mars dernier, à la rencontre annuelle des CAAP, une demande a été faite au ministère pour obtenir une plus grande visibilité de la part des établissements.

Deuxième cible : les relayeurs d'information

Les conseillers ont commencé à visiter des organismes communautaires pour établir un contact personnalisé mais elles n'ont pas suffisamment de temps pour contacter tous les organismes des quatre régions ciblées, soit Valleyfield, Saint-Hyacinthe, Saint-Jean et Sorel-Tracy. En conséquence nous avons demandé une subvention pour engager une personne dans le cadre du programme étudiant au travail. Tous les nouveaux députés ont reçu notre matériel publicitaire et ont été rencontrés, du moins leur adjoint de comté. Ils nous dirigent régulièrement des usagers.

Plusieurs articles pour les bulletins de liaison d'organismes, de CDC et de comités de résidents ont été rédigés par les conseillers.

Troisième cible : le grand public

Trois communiqués de presse ont été expédiés à tous les médias en juin, octobre et mars. Des communiqués sont envoyés à chaque mois annonçant notre présence à Cowansville et Sorel.

Publicité : Nous aurons une annonce gratuite sur 11 écrans publicitaires à Granby, selon la disponibilité. Une initiative de la CDC. Nous avons aussi une annonce sur un napperon (50 000 copies) à deux restaurants de Saint-Hyacinthe et Granby. Nous sommes régulièrement sur les babillards de la TV communautaire à Granby, Saint-Hyacinthe et Valleyfield. Nous avons devancé la création du nouveau site Web, établi son concept, plus interactif, et écrit une partie du contenu. La firme retenue travaille à sa réalisation. Nous avons sollicité le ministère, le 11 mars, pour que la promotion du régime de plainte et du rôle des CAAP soit faite dans les médias. Nous avons aussi demandé qu'il intervienne pour nous auprès d'Info-santé et Services-Québec et que nous soyons mentionnés dans les premières pages de l'annuaire téléphonique.

La région étant très grande, nos nombreux efforts de visibilité ne rejoignent qu'une fraction de la clientèle cible. Nos ressources actuelles sont insuffisantes à ce chapitre.



Conclusions et perspectives d'avenir

Nous sommes fiers d'avoir pu soutenir encore plus d'utilisateurs que l'an dernier. Grâce au CAB du Bas-Richelieu, nous y avons maintenant un point de service pour ce secteur.

Notre expérience des années passées nous permet de mieux cerner notre mandat et nous nous efforçons de clarifier notre approche. L'aide d'un consultant bénévole en amélioration continue nous a permis de préciser les besoins des utilisateurs et nous permettra de développer un outil d'évaluation de nos services à cet égard.

D'autre part, nous constatons que nous devons constamment renouveler nos efforts de visibilité car les services du CAAP Montérégie sont méconnus, sinon inconnus des utilisateurs. Nous pensons que c'est dans les établissements que nos affiches devraient être les plus présentes. Nous solliciterons une plus grande collaboration de leur part cette année.

Au chapitre de la coordination avec les autres acteurs du régime de plaintes, nous sommes à développer d'excellents rapports avec les comités des utilisateurs et des résidents dont l'action est essentielle au bien-être des utilisateurs. Bien entendu, comme la Montérégie est une région de grande envergure et qu'elle compte environ 250 installations de soins, nous n'avons pas encore été à même de rencontrer tous les intervenants ni même de tous les identifier. Nous agissons à la mesure de nos moyens, en faisant preuve de créativité et tout en souhaitant que l'année 2010-2011 sera celle où le ministère corrigera l'iniquité financière que vit le CAAP de la Montérégie depuis quelques années.



Réflexion et recommandation

RECOMMANDATION

Considérant que depuis 1992 l'usager doit être au centre de nos préoccupations;

«1- La raison d'être des services est la personne qui les requiert; »

« 2-Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit » (Art. 3 de la Loi)

Considérant que l'Organisation mondiale de la santé elle-même a établi que l'usager était un acteur essentiel des soins et des services.

Considérant qu'une plainte est un cadeau que l'usager nous fait car, sans elle, un aspect problématique aurait pu passer inaperçu et aurait pu engendrer des souffrances et des coûts importants. L'usager étant la personne la mieux placée pour évaluer les services qu'elle reçoit, il est important de recevoir ses remarques et de bien analyser ses plaintes.

Considérant que les employés peuvent être les meilleurs alliés dans l'amélioration continue et le respect des droits des usagers s'ils les connaissent et les comprennent bien;

Considérant que lorsque les usagers sont malades et diminués, la responsabilité de protéger leurs droits revient, par la force des choses, aux soignants;

NOUS RECOMMANDONS

Qu'une formation pratique sur les droits des usagers soit donnée à tous les employés, anciens et nouveaux.

Annexe 2

LA MONTÉRÉGIE C'EST...

- * C'est une population de 1 428 475 Habitants
- * La Montérégie compte 41 établissements publics et privés qui chapeautent 212 installations
- * C'est 15 municipalités régionales de comtés (MRC)
- * C'est 179 municipalités
- * C'est 22 députés provinciaux à rencontrer et informer
- * C'est plus de 55 médias à rejoindre (journaux, radios, télévision)
- * C'est 11 Centre de santé et de services sociaux (CSSS)
- * C'est 29 Commissaires locaux aux plaintes d'établissements publics et privés
- * C'est 1 Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- * C'est 20 comités d'usagers plus 21 aux privé
- * C'est 13 CLSC et 6 CLSC-CHSLD
- * C'est 1 Centre jeunesse (avec 36 points de service)
- * C'est 10 Centres d'hébergement et de soins de longue durée publics et 21 privés (CHSLD)
- * C'est 7 Centres de réadaptation : 5 publics dont 1 possède 41 points de service et 2 privés
- * C'est plus de 440 organismes communautaires en santé et services sociaux
- * Des centaines de ressources familiales pour enfants et adultes
- * Un grand nombre de résidences privées d'hébergement accréditées
- * Un certain nombre de ressources intermédiaires
- * Un certain nombre de centre de thérapies certifiés en toxicomanie et jeu pathologique

N.B Plusieurs usagers de la Montérégie, en plus d'utiliser les services de leur région, utilisent les services d'établissements de Montréal et de Sherbrooke

Annexe 3

Coordonnées du CAAP Montérégie



Siège social de Saint-Jean-sur-Richelieu

580, 1^{ère} 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
Site internet : 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



2200 rue Pratte, bureau 212
Saint-Hyacinthe (QC) J2S 4B6
T 450.252.6620
F 450.252.6621

Point de service de Sorel-Tracy*

70, rue Élisabeth
Sorel (QC) J3P 4G5
1-800-263-0670

*Le premier mardi de chaque mois

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)

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