



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**  
**2010-2011**

**Présenté à**  
**L'Assemblée générale annuelle**

**Le 8 juin 2011**

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

**Rédaction**    Éric Nadeau, conseiller  
                  Jean Thouin, directeur général

**Montage**     Éric Nadeau

### **Consolidation des données**

Éric Nadeau

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

**« La qualité n'est pas un luxe »**

## Liste des tableaux

Territoire et population	p.12
Provenance de la clientèle	p.14
L'ensemble des demandes	p.23
Démarches de plaintes	p.23
Portrait de la clientèle	p.24
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.....	9
Les principes directeurs.....	11
Territoire.....	12
Importance de la région et de la clientèle.....	13
Provenance de la clientèle.....	13

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

Les membres.....	15
Le conseil d'administration.....	16
Retour sur l'assemblée générale annuelle.....	17
L'équipe de travail.....	19
Orientations 2010-2011.....	21

### **Les services aux usagers**

Type d'intervention auprès des usagers.....	22
L'ensemble des demandes.....	22
Portrait de la clientèle.....	24
Langue de communication et sexe des usagers desservis.....	24
Source d'information sur nos services.....	24
Organisme et établissements visés par les plaintes.....	25
Les objets de plaintes.....	26
L'intervention auprès des groupes.....	27

### **L'accessibilité des services.....28**

### **Liens entre les besoins et nos actions.....29**

### **Évaluation, amélioration continue, formation et autoformation.....29**

### **Contribution de la communauté.....29**

### **Engagement dans le milieu et concertation.....30**

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.....32**

### **Conclusion et perspectives d'avenir.....35**

### **Réflexion et recommandation.....37**

**Annexe 1** : Les ressources financières

**Annexe 2** : Cartes géographiques des CSSS de la Montérégie

**Annexe 3** : Coordonnées du CAAP

**Annexe 4** : Index des acronymes

## Mot du président



Au nom du Conseil d'administration il me fait grand plaisir de vous présenter le rapport annuel des activités du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011. Ce rapport sera également disponible sur notre site internet.

Cette année encore nous avons multiplié les efforts de promotion du centre auprès de la population et des différents intervenants. Les bureaux et points de services sont toujours à pied d'œuvre et prêts à servir tous les requérants de nos services. Au cours de la dernière période d'activité nous avons servi, informé et soutenu pas moins de 640 personnes.

L'effort d'amélioration continue de nos façons de faire a été maintenu au moyen d'activités de formation tant professionnelles qu'administratives, de rencontres d'échange et de formations spécialisées avec les autres CAAP et le ministère.

Naturellement il va de soi, encore une fois, de souligner le travail et le dévouement des conseillères, du conseiller auprès des usagers, de notre secrétaire administrative et de notre directeur général qui tout au long de l'année se sont dépensés sans compter.

Tous les membres du conseil d'administration sont fiers des réalisations du CAAP de la Montérégie et demeurent convaincus de la nécessité de poursuivre les efforts.

À cet égard, nous vous proposons par ailleurs :

- d'étendre le «membership» à toute la population afin que tous se sentent invités à s'investir dans notre mandat et en vue de rationaliser notre administration;
- de maintenir les efforts pour obtenir un financement équitable;
- d'accroître les demandes aux CSSS pour assurer plus de visibilité au CAAP dans les établissements;
- la recherche d'un nouveau logiciel client performant;
- l'adoption par le conseil d'administration de politiques administratives.

Roger Bernier, président

## Mot du directeur



Nous commencerons bientôt notre 19<sup>ème</sup> année d'existence à titre d'organisme communautaire dédié à l'assistance aux plaintes pour les usagers de la Montérégie. Le ministère de la santé et des services sociaux confirmait récemment le statut d'organisme communautaire pour tous les CAAP. Le ministre Bolduc, quant à lui nous informait que notre besoin d'un financement complémentaire était sous analyse.

Ces décisions confirment la volonté du gouvernement du Québec d'assister les usagers dans leurs démarches de plainte. Le but étant double : d'une part améliorer la qualité et d'autre part contribuer au respect des droits des usagers. Le fait qu'il mandate un organisme comme le nôtre, externe aux établissements et administré par des citoyens, démontre sa volonté de transparence dans le processus d'examen des plaintes ainsi que la confiance qu'il nous accorde. Pour notre part, nous sommes fiers de faire partie d'une société qui se préoccupe du respect des droits de ses citoyens lorsqu'ils sont malades ou en perte d'autonomie.

J'aimerais souligner l'implication des membres du conseil d'administration et les remercier pour la confiance et le soutien qu'ils ont accordés à l'équipe de permanents. Ce sont des gens de qualité qui ont à cœur notre mission.

J'aimerais remercier mon équipe qui a fait un travail exemplaire et démontré persévérance et engagement envers les usagers.

Merci à tous nos partenaires du milieu qui collaborent au même objectif. Merci enfin aux usagers eux-mêmes qui ont cru en nous et qui ont eu le courage d'exprimer leurs insatisfactions. C'est grâce à eux si le régime d'examen de plaintes donne des résultats, dans le respect des uns et des autres.

Jean Thouin, d.g.

# 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 donné 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 autres, l'usager 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'usagers 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.

## **La mission de l'organisme**

Notre mission première 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 décrits 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'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 ardu 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.

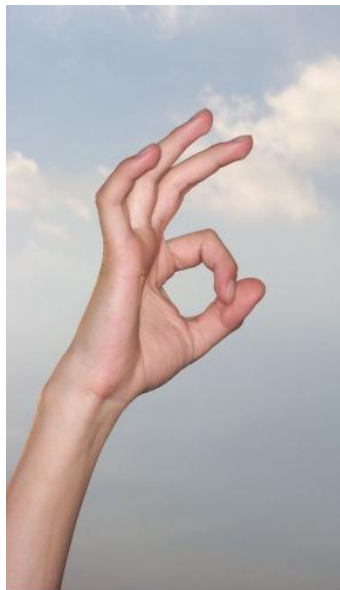
Le 1<sup>er</sup> mai 2009, lors d'une formation de l'ACMDP (association de CMDP) sur le traitement d'une plainte concernant le CMDP, le médecin examinateur M. Jean-Bernard Trudeau a mentionné que les CAAP « étaient très utiles » avec leur service d'accompagnement des usagers. L'exemple portait sur l'accompagnement 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'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 accessibles, 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 les cartes en annexe 2.

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
<b>Population totale de la Montérégie</b>	<b>1 312 175</b>	<b>1 396 871</b>
<b>Population totale approximative de la Montérégie en 2010-2011</b>	<b>1 433 255*</b>	

\*Source : Prévisions 2010 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 2010, à une nouvelle prévision démographique. On peut calculer, d'après le tableau, qu'**entre 2001 et 2010 la population de la Montérégie a augmenté de plus de 121 080 personnes.**

Un nouveau recensement officiel est prévu pour mai 2011. Les résultats seront disponibles pour le prochain rapport annuel 2011-2012.

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).

## **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 Conseils régionaux 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 1 433 255 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	2010-2011		2009-2010	
		Nombre d'appelants	Appelants par 100 000 habitants	nombre d'appelants	Appelants par 100 000 habitants
CSSS de Vaudreuil-Soulanges	104 087	14	13	15	14
CSSS du Suroît	54 624	33	60	28	51
CSSS du Haut-St-Laurent	24 916	7	28	10	40
CSSS des Jardins-Roussillon	178 147	31	17	32	18
CSSS de Champlain	187 661	88	47	89	47
CSSS de Pierre-Boucher	232 579	115	49	119	51
CSSS de Sorel-Tracy	51 000	12	24	12	24
CSSS du Richelieu-Yamaska	191 329	82	43	80	42
CSSS de la Haute-Yamaska	83 656	83	99	69	82
CSSS de la Pommeraie	50 380	20	40	22	44
CSSS du Haut-Richelieu-Rouville	153 796	96	62	90	59
Montréal, autres régions ou inconnu		50		70	
<b>Total</b>	<b>1 312 175</b>	<b>640</b>		<b>636</b>	

Remarque : la population totale de la Montérégie est estimée, en 2010, à 1 433 255 selon l'Institut de la statistique Québec

Depuis 2008, 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 2010-2011 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 situé près des gens.**

## La structure démocratique et le fonctionnement du CAAP Montérégie



Un pont est un moyen de passage, un lieu de circulation et un lien de communication. C'est une structure permettant l'échange et sa solidité permet son fonctionnement. Le CAAP Montérégie agit comme un pont entre les usagers et le système de santé.

### Les membres

Notre membership avait varié de 15 membres en 2004 à 120 en 2009. Il était de seulement 80 membres en règle en septembre dernier. La production du bulletin de liaison ne rejoignait donc qu'un petit nombre d'usagers et nécessitait des ressources importantes, ce qui venait grever le peu de ressources dont nous disposons. Le conseil d'administration a donc effectué une réflexion sur le membership du CAAP Montérégie et, pour ce faire, il a pris en compte différents éléments.

Nous avons d'abord considéré que nos services se doivent maintenant d'être accessibles à tous les citoyens de la Montérégie et non seulement aux usagers inscrits dans les établissements du réseau de la santé (loi 83).

Le conseil a aussi considéré que le mandat du CAAP est inscrit dans le texte des articles 76.6 et 76.7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, laissant ainsi peu de possibilités aux membres de modifier la mission de l'organisme qui est au cœur même de notre existence. En effet, le rôle particulier du CAAP se distingue de celui d'autres organismes qui font de la défense des droits tels les comités des usagers ou autres organismes communautaires. Le nôtre en est plutôt un d'assistance dans une démarche confidentielle, encadrée par le régime de plainte. Malgré ce peu de contrôle des membres sur la mission de l'organisme, nous tenons à conserver notre fonctionnement d'organisme communautaire avec assemblée des membres et élection d'administrateurs provenant des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. À cet égard, le ministère a récemment appuyé cette position pour l'ensemble des CAAP.

Le conseil en est arrivé à la conclusion qu'il doit ouvrir son membership à l'ensemble de la population, soit de considérer tous les citoyens de la Montérégie comme membres, car eux-mêmes ou leurs proches sont des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et, par conséquent, peuvent avoir besoin de nos services.

## Le conseil d'administration

Durant l'année, le conseil d'administration a siégé à neuf reprises. En plus de prendre les décisions administratives, il a examiné régulièrement les données financières, les services rendus à la population, la question des membres, les activités de promotion ainsi que de concertation. Une formation adaptée à leur rôle a été suivie par certains administrateurs.

Le comité statutaire sur l'évaluation du directeur et celui sur l'éligibilité des candidats au conseil d'administration ont siégé.

Le conseil a adopté une politique générale sur les ressources humaines et a examiné la liste des diverses politiques d'intervention propre au CAAP Montérégie. Il a également pris connaissance de certains aspects de l'intervention d'assistance aux plaintes.

Le président, la secrétaire ainsi que le vice-président ont représenté le CAAP à un colloque, à des rencontres provinciales et à une formation sur la gouvernance.

Le conseil s'est également prononcé sur un projet de loi et sur un projet de convention. Lors de l'assemblée générale annuelle du 9 juin 2010, deux nouvelles personnes ont été élues au conseil, soit Mme Françoise Côté et M. Yvan Huard.

Tous les membres du Conseil d'administration sont des usagers des services de santé donc ils représentent la clientèle.



De gauche à droite : Mme Françoise Côté, secrétaire, Saint-Hyacinthe / M. Roland Seyer, administrateur, Roxton Falls / M. Yvan Huard, trésorier, Saint-Jean-sur-Richelieu / M. Roger Bernier, président, Waterloo / M. Claude Avakian, vice-président, Granby / M. Jean Thouin, directeur. Absent sur la photo : M. Gilles Deslauriers, Saint-Hyacinthe, administrateur ayant quitté en cours de mandat après 6 ans de service, ainsi que M. André Côté, Granby, coopté le 10 décembre à titre d'administrateur.

## Retour sur l'assemblée générale annuelle 2010

Le 9 juin 2010 avait lieu, à la Ruche de Granby, l'assemblée générale annuelle du CAAP Montérégie réunissant 58 personnes et durant laquelle le rapport d'activité et le rapport financier ont été présentés. M. Claude Avakian de Granby et M. Roger Bernier de Waterloo ont été réélus. Françoise Côté de St-Hyacinthe et Yvan Huard de St-jean sont les nouveaux administrateurs.

L'assemblée a été suivie d'une conférence sur le droit à la sécurité des soins par l'expert en droit de la santé Me Jean-Pierre Ménard. Des représentants du comité des usagers du CSSS de la Haute-Yamaska, plusieurs membres de comités de résidents, des représentants des associations ADVIN et CPM et deux commissaires aux plaintes et à la qualité des services, M. Yves Bélanger du CSSS de la Haute-Yamaska et Mme Huguette Dupuis du CSSS Pierre-Boucher étaient présents.



Jean Thouin notre directeur, Gilles Deslauriers le président sortant et Marie Bisailon directrice à l'intervention



Vue d'ensemble des présences à l'assemblée



Me Jean-Pierre Ménard lors de l'assemblée. Thème : le droit à la sécurité

## Nouvelle Photo d'équipe

Par un bel avant-midi du début de l'été 2010, c'est toute l'équipe du CAAP qui est sortie à l'extérieure pour prendre une photo d'archives estivale. C'est dans la bonne humeur que nous adressions nos sourires à la toute nouvelle caméra. L'occasion était bonne pour souligner le départ de notre agente à la communication, Joëlle Bélair (première à gauche) qui a fait un travail exemplaire au niveau de la promotion de l'organisme.



De gauche à droite : Joëlle Bélair, stagiaire / Francine Deneault, conseillère / Marie Bisailon, directrice à l'intervention / Myriam Noiseux, conseillère / Nancy Charrette, adjointe administrative / Éric Nadeau, conseiller / Jean Thouin, directeur général.

## **L'équipe de travail**

L'équipe de travail se composait en 2010 du directeur général M. Jean Thouin et de cinq employés dont deux à temps plein. Une stagiaire en communication, Mme Joëlle Bélaïr a travaillé deux mois à l'été.

Mme Nancy Charette a quitté après avoir assumé le poste d'adjointe administrative pendant deux ans.

Mme Francine Deneault, conseillère depuis sept 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.

Marie Bisailon, notre directrice à l'intervention nous a quittés pour la retraite au mois d'août 2010. Elle était pour nous une personne ressource d'expérience et même une confidente. Longue vie à Marie et bonne chance dans tout ce qu'elle entreprendra.

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

M. Éric Nadeau, conseiller depuis deux ans 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.

## **Orientations 2010-2011**

Les orientations approuvées par l'assemblée générale pour l'année 2010-2011 étaient les suivantes : premièrement, le CAAP doit obtenir du Ministère de la Santé et des Services sociaux, un ajustement du budget suite à la confection, par la direction de la qualité, d'un plan de financement des CAAP basé sur la population des différentes régions. Dans les faits, suite aux démarches réalisées auprès du ministère et avec l'appui de la Table de concertation des CAAP, le ministre nous a informés que la direction générale de la planification, de la performance et de la qualité « coordonne l'exercice d'analyse des divers éléments liés au financement de tous les CAAP de la province ».

Comme deuxième orientation, il nous fallait améliorer notre visibilité auprès des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en sollicitant les établissements, les organismes communautaires ainsi que la population générale surtout à partir du nouveau site Web. Cette orientation a été la raison première de nos efforts de visibilité cette année. Vous trouverez de plus amples détails dans **visibilité** p. 32



## 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 nouvelles personnes qui ont fait appel au CAAP entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011. Nous avons répondu à 503 nouvelles personnes, ce qui correspond à autant de situations problématiques vécues.

## L'ensemble des nouvelles demandes (usagers différents)

Services rendus aux nouveaux usagers entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011	Nombre de personnes différentes		
	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Information-orientation	261 (1)	319	329
Soutien aux démarches de plaintes / nouveaux dossiers	153	222	207
Autres assistance à l'utilisateur	89 (1)	65	22
<b>Total des nouveaux usagers ayant fait appel à nos services.</b>	<b>503</b>	<b>606</b>	<b>558</b>

Nombre de dossiers ouverts avant le 1er avril 2010	75	70
<b>Total des personnes ayant fait appel à nos services selon Cupidon, notre logiciel client.</b>	<b>640 (2)</b>	<b>638</b>

Nombre de dossiers actifs en fin de période (31 mars 2011)	100	75
--	-----	----

- 1) Les info-orientations qui nécessitent un suivi sont désormais traitées comme autre assistance et non comme simple info-orientations.
- 2) 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, ce qui permet une comparaison entre les années.

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	
	2010-2011	2009-2010
Démarches de plaintes dans le régime d'examen des plaintes	288	298
Plaintes en voie de traitement au début de l'année	30	27
Plaintes en voie de traitement à la fin de l'année	19	18

## Portrait de la clientèle

Groupe d'âge	2010-2011		2009-2010	
	nombre	%	Nombre	%
Moins de 17 ans	46	7%	36	6%
18 à 34 ans	72	11%	80	13%
35 à 54 ans	209	33%	212	33%
55 à 69 ans	147	23%	136	21%
70 ans et plus	145	23%	149	23%
Indéterminé	21	3%	25	4%
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>	<b>638</b>	<b>100%</b>

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, 607 utilisaient le français, 14 l'anglais, 2 usagers utilisaient une autre langue et 17 dont l'information est manquante. Pendant l'année qui se termine notre clientèle a été composée de 399 femmes et 226 hommes et quinze dont l'information est manquante.

### 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 653 sources pour un total de 640 personnes. La catégorie « établissement » inclut les cas où l'utilisateur a vu nos dépliants dans un établissement,

#### Sources d'information sur nos services

Sources d'information sur nos services	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	%	Nombre	%
Promotion (médias, présentations, bulletins, etc.)	164	25%	166	26%
Établissements (commissaires, professionnels, et le personnel)	129	20%	103	16%
Organismes communautaires	66	10%	80	12%
Autres institutions et députés	26	4%	35	5%
Usager ayant déjà reçu un service	88	13%	64	10%
Milieu naturel (famille, amis, voisins)	76	12%	61	9%
Protecteur du citoyen	21	3%	26	4%
Ministère de la Santé et des Services sociaux	14	2%	19	2%
Comité des usagers	3	0%	9	1%
Autres CAAP	5	1%	4	1%
Indéterminé	47	7%	63	10%
Non disponible	14	2%	16	2%
<b>Total</b>	<b>653</b>	<b>100%</b>	<b>646</b>	<b>100%</b>

## Organismes et établissements visés par les plaintes

Organismes visés	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	%	Nombre	%
Centres hospitaliers	133	46%	130	43%
CLSC	41	14%	48	16%
Centre jeunesse	14	5%	16	5%
Centre d'hébergement et de soin de longue durée	35	12%	29	10%
Centre de réadaptation	11	4%	17	6%
Résidences d'hébergement privées	18	6%	23	8%
Organismes communautaires	12	4%	16	5%
Ressources intermédiaires	5	2%	5	2%
Ressources de type familial	2	1%	2	1%
Services pré-hospitaliers (ambulance)	6	2%	3	1%
Indéterminé	11	4%	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>	<b>298</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 (46%) suivi par les CLSC (14%). Quant au Centres d'hébergement et de soins de longue durée, le nombre est passé de 19 en 2008-2009 à 35 en 2010-2011, soit de 6 % à 12 %.



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 2010-2011 sur les plaintes... »



## Les objets de plaintes

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

Ensemble des objets de plaintes	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	%	Nombre	%
Aspects cliniques et professionnels	173	26%	161	23%
Accessibilité et continuité des services	179	27%	164	24%
Relations interpersonnelles	97	15%	116	17%
Environnement et ressources matérielles	71	11%	98	14%
Aspect financier	23	4%	20	3%
Droit à l'information	39	6%	37	5%
Droit de donner ou de refuser son consentement	10	2%	11	2%
Droit de participer aux décisions	33	5%	36	5%
Autres droits	22	3%	40	6%
Autres (accès au dossier, exercer un recours)	7	1%	9	1%
Indéterminé	2	0%	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>	<b>100%</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

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

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

Objets de plaintes concernant les médecins	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	%	Nombre	%
Aspects cliniques et professionnels	48	42%	47	38%
Accessibilité et continuité des services	31	27%	20	16%
Relations interpersonnelles	15	13%	23	18%
Droit à l'information	5	4%	6	4%
Environnement et ressources matérielles	6	5%	9	7%
Aspects financiers	2	2%	2	1%
Droit de donner ou de refuser son consentement	1	1%	1	1%
Autres droits	6	5%	14	11%
Autres	1	1%	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100</b>	<b>123</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.

## L'intervention auprès de groupes

Cette année, le CAAP Montérégie a répondu à treize demandes de la part de différentes ressources dont surtout des organismes communautaires, mais également une résidence pour personnes âgées ainsi qu'un CHSLD et un CLSC. Avec ces ressources 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.

Parmi les présentations, nous tenons à préciser que plusieurs centres de femmes ont été visités ainsi qu'une maison des jeunes. Environ 265 personnes ont été rejointes par ces présentations.

## Accessibilité des services

Un organisme communautaire a souvent une vocation précise et une clientèle spécifique. De plus, du fait qu'il est petit et peu connu, en comparaison aux établissements, il se doit donc d'être présent et actif dans sa communauté afin d'être en contact avec la 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.14)

Présentement, c'est quatre bureaux et trois points de services qui desservent les 1 433 255 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. Nos bureaux de St-Hyacinthe et de Longueuil ainsi que notre point de service de Sorel-Tracy sont accessibles aux personnes handicapées.

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 est utilisé 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. En ce qui concerne la clientèle anglophone potentielle, des efforts importants ont été faits, notamment l'impression d'affiches bilingues spécialement conçues pour le CSSS du Haut-Saint-Laurent. Notre conseiller en a distribué au responsable des communications et l'accueil a été favorable. C'est également tout notre site internet qui a été traduit et ceci le rend accessible à plus d'utilisateurs.

Une ligne sans frais est établie, le **1-800-263-0670** ainsi qu'un site internet : **[www.caapmonteregie.ca](http://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.

## **Liens entre les besoins et nos actions**

En juin 2010, un nouveau formulaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle a été rédigé, faisant suite à l'analyse des besoins effectuée fin 2009, avec l'aide d'un consultant externe.

## **Évaluation, amélioration continue, formation et autoformation**

Lors des rencontres d'équipe, à raison d'une fois aux deux ou trois semaines, nous tenons des discussions de cas afin de mieux définir notre intervention. Nous avons réfléchi cette année à une approche à adopter envers certains clients particuliers pouvant être très exigeants. Certains de nos principes directeurs comme « Le respect des personnes » ainsi que celui d'« une grande ouverture » permettent à une large clientèle de se manifester et nous devons les écouter. Toutefois, certains usagers nous reviennent sans cesse avec de nouvelles plaintes ou encore avec toutes sortes de difficultés et ceux-ci demandent notre assistance. Un document a été rédigé pour guider notre approche dans ces cas. Nous avons également précisé notre intervention auprès des clients suicidaires par l'élaboration d'un protocole à l'été 2010.

D'autre part, il était important pour nous de contribuer à l'amélioration continue de l'intervention par les CAAP. C'est pourquoi nous avons vu à l'organisation d'une rencontre de formation inter CAAP pour la Table de concertation des CAAP. Cette formation aura lieu plus tard en 2011.

Les 10 et 11 novembre 2010, l'équipe du CAAP s'est réunie à Montréal pour une formation sur la PNL (programmation neurolinguistique) organisée par la fédération des CAAP et sur les possibilités d'une telle approche dans nos interventions.

Des formations adaptées aux tâches respectives ont été suivies : une concernant les droits des usagers organisés par le commissaire régional de l'Estrie à Bromont, une de secourisme pour le conseiller du bureau de Saint-Jean, une sur la santé psychologique au travail ainsi qu'une rencontre importante avec le commissaire du centre jeunesse de la Montérégie dont vous aurez plus de détails plus loin dans « concertation régionale).

Notre conseiller s'est rendu à Laval en mars 2011 afin d'assister à un colloque annuel des comités des usagers et de résidents de la région de Laval : La qualité une affaire de tous!

## **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 communauté doit être visitée et écoutée de notre part et c'est par des gestes concrets que nous entretenons cette relation. Que ce soit par l'inscription de nos coordonnées dans les bottins régionaux des services ou les babillards des télévisions

communautaires ou encore la publication d'articles sur notre rôle, ces collaborations ont été les bienvenues et affirment notre place comme organisme communautaire et comme collaborateur avec le réseau de la santé.

Quelques établissements et organismes ont installé nos affiches et plusieurs ont mis en évidence nos dépliants et nos coordonnées. Dans plusieurs cas, l'envoi de documents promotionnels résulte d'une demande des établissements eux-mêmes ainsi que d'organismes communautaires.

Au chapitre de l'amélioration de nos services, deux organismes du milieu nous ont aidés dans la rédaction du guide d'intervention pour usagers suicidaires.

## **Engagement dans le milieu et concertation**

Le guide du ministère relativement aux CAAP mentionne : « Son travail devant se faire en complémentarité avec les différentes ressources, il lui incombe de coordonner ses activités de façon à les harmoniser avec l'ensemble des autres mesures de promotion et de protection des droits et des intérêts des usagers du réseau ». À cet effet, nous avons maintenu une excellente collaboration avec nos interlocuteurs privilégiés des établissements que sont les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, ce qui contribue à favoriser, comme l'indique le commissaire à la santé dans son avis de 2010, une culture de la concertation.

### **Concertation locale**

Comme les trois conseillers doivent couvrir 11 territoires en Montérégie, nous avons choisi d'axer nos échanges avec les organismes du milieu via notre participation à cinq CDC ainsi qu'à la TROC Montérégie.

C'est la même chose pour les liens avec les comités des usagers. Nous avons fait des demandes ou été invités par quelques comités d'usagers, dont celui de l'hôpital Charles-Lemoyne. Nos coordonnées sont désormais dans un feuillet qu'il remet aux usagers qui ont besoin d'assistance.

### **Concertation régionale**

En ce qui concerne la concertation régionale, il convient de mentionner qu'un des objectifs de notre nouveau site internet était qu'il devienne une ressource d'information pour tous les organismes concernés et intéressés par les droits des usagers. Les sections « coin du savoir » et « droits des usagers » en sont des exemples concrets. Nous avons aussi créé notre propre base de données pour pouvoir rejoindre les comités des usagers du réseau public.

Nos liens avec la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services nous ont permis de profiter d'une formation donnée aux commissaires par l'Université de Sherbrooke. Quant au seul établissement régional recevant plusieurs plaintes, le Centre

jeunesse Montérégie, nos liens sont bien établis. Une rencontre à l'hiver 2011 avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a été organisée au bénéfice du CAAP Montérégie et du CAAP de Montréal afin de mieux comprendre le cheminement des différents types de plaintes concernant les centres jeunesse. Le commissaire nous a remis à cette occasion un document sur l'approche aux Grands-parents, ce qui s'est avéré très utile pour nous étant donné une augmentation des appels de cette clientèle particulière.

### **Concertation provinciale**

Nous avons initié des échanges avec plusieurs CAAP du Québec en vue d'améliorer notre intervention commune, principalement ceux des régions importantes en population. Un projet de publicité en commun (six Caap) a été discuté lors d'une rencontre à Québec. Une initiative du CAAP de la Capitale nationale. Nous entretenons également des liens et avons collaboré avec quatre organismes provinciaux du domaine des droits des usagers.

De plus, nous sommes un membre actif de la table de concertation des CAAP qui réunit, depuis maintenant six ans, les CAAP de Nord-du-Québec, Laval, Lanaudière et Montérégie.

Nous collaborons également avec la Direction de la qualité du ministère. Une rencontre avec la Direction de la qualité et l'ensemble des CAAP a permis de dégager des pistes de travail en commun et de confirmer que les CAAP ont un statut d'organisme communautaire.



## **Visibilité**

La visibilité englobe les actions et les efforts du CAAP à se faire connaître. Le défi est de rendre disponibles nos coordonnées là où sont les besoins. En 2010-2011, considérant l'utilisation accrue de l'internet par les usagers, nous avons investi dans la mise en ligne d'un nouveau site web.

Pour ce qui est de rejoindre les usagers dans les établissements, nous comptons sur les commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour faire connaître l'existence de nos services. Nous avons aussi envoyé une copie de notre rapport annuel à tous les comités des usagers dans le même but. Des employés du réseau ont même été rejoints grâce à l'achat d'une annonce dans l'agenda du personnel du CSSS Haut-Richelieu/Rouville. Nous avons aussi communiqué avec un certain nombre de responsables des communications au sujet de notre visibilité.

Pour ce qui est de rejoindre des organismes pouvant nous diriger des usagers, à l'été 2010 une stagiaire a envoyé une lettre aux organismes communautaires (plus de 150) dans quatre régions (Pierre de Saurel, Haute-Yamaska, Suroît et Haut-Richelieu). Ces envois postaux ont été l'objet d'un suivi. Notre stagiaire leur offrait également des dépliants et une présentation sur les droits tout en mettant à jour leurs coordonnées. Des organismes ont également été rencontrés par nos conseillères dans ces régions.

En ce qui a trait à l'information grand public, en plus du site Web, nous avons publié des communiqués de presse à tous les journaux de la région à trois occasions. Un certain nombre d'entre eux les ont publiés. C'est dans la région de Granby que nous avons fait le plus d'efforts, en mai 2010, en préparation de l'assemblée annuelle et de la conférence de Me Jean-Pierre Ménard. En plus des rencontres avec les journalistes et de l'affichage public, des invitations avaient été faites aux comités des usagers et aux organismes communautaires.

### **Stratégie publicitaire au printemps 2011**

En début d'année, le CAAP a investi dans des annonces publicitaires respectant une stratégie en trois temps. Trois publicités différentes de suite (sur trois semaines) dans cinq quotidiens différents soient : Le Soleil de Châteauguay, le Journal de Chambly, Le Richelieu, Le Guide de Cowansville et Les 2 Rives de Sorel-Tracy.

Selon nos statistiques, les démarches de plaintes avaient baissé dans les secteurs du Haut-Richelieu/Rouville. Ainsi que Jardins-Roussillon. Notre siège social étant dans ce secteur, une opération promotion était nécessaire.

Le visuel était basé sur les images du nouveau site internet. 3 montages différents, trois slogans différents, même logo, le # 1-800 et l'adresse du site. Notre nouvelle approche visait les usagers qui « savent » porter plainte, il fallait leur vendre l'idée qu'une démarche au CAAP ne pouvait que favoriser leurs attentes. En ce sens, Le CAAP est autant un contact qu'un coup de main...

Semaine 1 (à partir du mardi 18 janvier) : l'œil comme image à gauche et l'oreille à droite (inspiré du signet), mais avec comme message : Insatisfait des services en santé? **Le CAAP est votre contact.**

Semaine 2 (à partir du 25 janvier) : la main comme image à gauche, la bouche à droite. Comme message : Contribuer à la qualité des services est notre affaire. **Le CAAP est votre contact.**

Semaine 3 (à partir du 1<sup>er</sup> février dans Le soleil de Châteauguay et dans le journal de Chambly) : à suivre. Le slogan sera très positif. Exemple : les services de santé sont reçus et donnés par des humains à d'autres humains... Il faut ici se souvenir que l'objectif de cette campagne publicitaire était de susciter la curiosité et de faire la promotion du site internet.

### Site Internet du CAAP Montérégie : explication du concept.



Voici un échantillon, sous forme de signet, représentant une des sections du nouveau site internet. Ce même signet est également notre nouvelle bannière promotionnelle. La couleur dominante est le vert pomme. Comme vous le savez, le visuel de l'organisme était déjà représenté par une série de mains juxtaposées symbolisant le soutien. En voici un rappel :



Au départ, nous avons voulu que les gens reconnaissent le rôle du CAAP par l'image, sans que les employés du réseau se sentent visés professionnellement. La question qui allait devenir la ligne directrice de notre concept était la suivante : peut-on associer une image à chacune des lettres de l'acronyme « CAAP » tout en respectant le graphisme de l'organisme? Bien sûr! En premier, nous avons trouvé que le symbole des mains changé en poignée de main représentait l'idée de l'accompagnement, donc le deuxième « A »



Quoi de mieux pour représenter l'idée de la plainte « P », qu'une bouche!



L'assistance « A » qui est basée sur l'écoute pouvait être représentée par une oreille comme sur le signet en exemple.

Après la poignée de main, la bouche, l'oreille, disons qu'il manquait l'œil! Pour le Centre « C », voilà l'œil comme sur le signet.

Chacune des lettres de l'acronyme CAAP est donc représentée par une image corporelle qui correspond également aux différentes sections du site Internet : Accueil, Services, FAQ, Partenaires, Coin du savoir, Plaintes, Droits et recours, Contact.

De plus, chacune des images est associée à une citation. L'œil = « Au service des usagers », l'oreille = « Pour être entendu sur la qualité des services », la poignée de main = « Besoin d'un coup de main »? Et la bouche = « Un problème non dit est un problème non réglé ».

Toutes nos explications sur notre nouveau site internet ne valent pas une visite en temps réel. Les images défilent... Nous vous invitons sans plus tarder à y naviguer. Nous espérons qu'il saura vous être utile. Parlez-en!

[www.caapmonteregie.ca](http://www.caapmonteregie.ca)





## **Conclusions et perspectives d'avenir**

Le CAAP Montérégie est reconnu par ses partenaires pour la qualité de son travail auprès des usagers. Encore cette année nous avons mis des efforts en ce sens et nous avons voulu partager nos réflexions avec des CAAP d'autres régions et avec nos partenaires du régime d'examen des plaintes. Un exemple de ce partage fut la conférence de Me Jean-Pierre Ménard devant 54 personnes lors de notre assemblée générale annuelle.

Si nous sommes reconnus par nos partenaires et nos usagers, nos services quant à eux sont malheureusement trop peu connus des usagers du réseau de la santé. Nos efforts de visibilité ont été variés mais ne sont pas suffisants en proportion du nombre de villes et d'établissements à couvrir. Plus de ressources sont nécessaires à ce chapitre et nous souhaitons que l'exercice d'analyse des divers éléments liés au financement de tous les CAAP de la province porte fruit.

Durant l'année à venir, nous solliciterons surtout les établissements afin qu'ils nous accordent une meilleure visibilité auprès des usagers. En ce sens nous souhaitons qu'ils s'inspirent des recommandations du Commissaire à la santé et au bien-être contenues dans son plus récent avis "Informer des droits et sensibiliser aux responsabilités en matière de santé". Nous reprenons d'ailleurs trois de ses recommandations en clôture de notre rapport.



## Réflexion et recommandations

Nous faisons nôtres les recommandations du Commissaire à la santé et au bien-être M. Robert Salois qui, dans son avis de 2010 émet neuf recommandations dont les trois suivantes :

### **Il est recommandé**

- *d'informer les citoyens sur le régime d'examen des plaintes et outiller les intervenants et les gestionnaires pour qu'ils orientent adéquatement les citoyens en fonction du type de plaintes,*
- *de mobiliser les ressources nécessaires pour que les instances actives dans l'information et l'accompagnement à l'égard du régime d'examen des plaintes - comme les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, **les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes** ainsi que les comités des usagers – puissent accomplir leur mandat et créer un contexte institutionnel qui y est favorable*
- *de renseigner davantage les intervenants et les gestionnaires, que ce soit dans un contexte de formation générale ou continue, ou encore par l'entremise de toute autre initiative visant la sensibilisation.*

Source : Informer des droits et sensibiliser aux responsabilités en matière de santé (synthèse et recommandations) pages 27, 28 et 29. Commissaire à la santé et au bien-être, Québec, 2010.

## Annexe 2

### LA MONTÉRÉGIE C'EST...

- \* C'est une population de 1 433 255 habitants
- \* La Montérégie compte 41 établissements publics et privés qui chapeautent 212 installations
- \* C'est 15 municipalités régionales de comtés (MRC)
- \* C'est trois Conseils régionaux des élus
- \* 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 Centres 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 privés
- \* 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 centres 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 centres 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<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***



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 Élizabeth  
Sorel (QC) J3P 4G5  
1-800-263-0670

***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

**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 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>CRE</b>	<b>Conseil régional des élus</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'Œuvre</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>