

CAAP-Outaouais
Rapport d'activités
2013 - 2014

Rapport d'activités

2013 - 2014

Je m'affirme, je me plains, c'est mon droit!

**Centre d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes-Outaouais (CAAP-Outaouais)
92, boulevard St-Raymond, bureau 203
Gatineau (Québec) J8Y 1S7**

Téléphone : 819-770-3637

Sans frais : 1 877 767-2227

Télécopieur : 819-770-4748

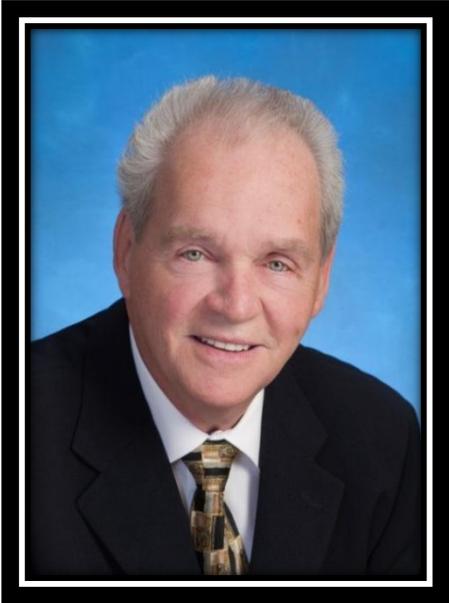
Courriel : caap-out@videotron.ca

Site Internet : www.caap-outaouais.ca

Table des matières

Mot du Président	1
1. Qui sommes-nous?	2
1.1 <i>Logo</i>	2
1.2 <i>Historique</i>	2
1.3 <i>Mission</i>	3
1.4 <i>Mandat</i>	3
1.5 <i>Organismes visés</i>	4
1.6 <i>Code d'éthique</i>	4
1.7 <i>Contexte démographique</i>	5
2. Les statistiques	6
2.1 <i>Clientèle</i>	6
2.2 <i>Services rendus</i>	7
2.3 <i>Types de recours</i>	10
2.4 <i>Objets de plaintes</i>	11
2.5 <i>Sources de référence</i>	12
2.6 <i>Cas vécu au CAAP-Outaouais</i>	12
3. Structure organisationnelle	13
3.1 <i>Conseil d'administration</i>	13
3.2 <i>Ressources humaines</i>	15
3.3 <i>Bénévoles</i>	16
3.4 <i>Membres actifs et partenariats</i>	16
4. Formation et perfectionnement	16
5. Activités régionales et provinciales	17
6. Activités promotionnelles	18
6.1 <i>Annonces publicitaires</i>	18
6.2 <i>Distribution d'objets promotionnels</i>	18
6.3 <i>Bulletins, dépliants et calendriers</i>	18
Annexes	19

Mot du Président



L'exercice annuel du CAAP-Outaouais qui vient de se terminer le 31 mars 2014, nous a apporté un lot de changements.

En premier lieu, notre vice-président, Monsieur Lynus Godin, s'est éteint alors en vacances au Costa-Rica en février 2014. Nous regrettons ce départ subi d'un collègue apprécié de tous. Que Dieu ait son âme.

Nous avons également perdu notre auditrice Madame Louise Verville qui s'est éteinte en juillet 2013. Elle était vérificatrice pendant plusieurs années pour le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais. Que Dieu ait son âme.

La députée de Hull, le maire de Gatineau et des conseillères et conseillers de la ville de Gatineau ont gracieusement contribué monétairement pour la tenue de l'Aga du CAAP-Outaouais et de l'AGA de la Fédération des CAAP de toute la province en juin 2013. Le CAAP-Outaouais fêtait également son vingtième anniversaire d'existence lors de ces assises qui se sont tenues les 13, 14 et 15 juin 2013 à Gatineau.

Les règlements généraux ont été modifiés afin qu'à l'assemblée générale en juin de chaque année les personnes présentes prennent connaissance de l'état financier et du rapport de l'auditeur, élisent les administrateurs, et nomment un auditeur.

Les membres du conseil d'administration adoptent l'état financier et le rapport de l'auditeur avant l'Assemblée Générale Annuelle.

Un comité des ressources humaines a été formé afin d'étudier les échelles salariales et le rendement du personnel.

Merci aux collègues du conseil d'administration messieurs Lynus Godin, André Bérubé, Michel Thibault, Gilles Marcoux, Marlène Lafrenière, et Manon Simard-Renaud pour leur appui et leur dévouement.

Merci au personnel du CAAP-Outaouais Mesdames Françoise Drapeau, Claudine Brassard, et monsieur Richard Bisson pour leur travail et leur rendement appréciés.

Le président

André J. Burns

1. Qui sommes-nous?

1.1 Logo



Les lignes horizontales sont à l'image d'une feuille de contrôle. Le principe étant la correction d'une erreur.

La flèche verte – au premier plan – nous guide vers le cœur du problème et cerne l'objet de la plainte. Elle encercle l'erreur et elle indique la direction à prendre. Sa forme de cœur symbolise le côté humain du service et représente le réseau de la santé et des services sociaux.

La flèche bleue – au second plan – suit le même parcours que la flèche verte. C'est pour démontrer que les gens sont guidés et accompagnés dans cette démarche.

Le point représente l'insatisfaction ou l'erreur. C'est en quelque sorte une tache que l'on voudrait enlever.

Les mots « aux plaintes » sont orientés vers le haut pour suggérer une amélioration. La police de caractère rappelle un style manuscrit et, par extension, fait référence à la rédaction de la plainte.

1.2 Historique

En 1991, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) identifiait un certain nombre de droits spécifiques aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Cette loi mettait en œuvre diverses mesures afin de promouvoir et protéger les droits et intérêts des usagers du réseau, le but ultime étant d'améliorer la qualité des services. Une des mesures implantées fut la désignation d'un organisme communautaire mandaté pour assister et accompagner les usagers qui désirent porter plainte dans chaque région du Québec.

Ainsi, le 16 décembre 1993, l'organisme : Services-conseils aux usagers des services santé et sociaux de l'Outaouais (SCUSSSO) voit le jour et reçoit ses Lettres patentes de l'Inspecteur général des institutions financières sous l'autorité de la Partie III de la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., C-38, a. 218). Le 1^{er} février 1994, SCUSSSO ouvre ses portes. La première assemblée générale se tient le 21 juin 1995.

Le 11 février 1999, SCUSSSO devient le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais (CAAP-Outaouais) – (*Loi sur les compagnies* – L.R.Q., chap. C-38, art. 21). L'objectif visé est de présenter une même appellation pour tous les organismes d'assistance et d'accompagnement au Québec. Ceci mène à la création du Regroupement provincial des organismes (RPOCAA) dont nous sommes

membres. Le 13 août 2007, le RPOCAA devient la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).

En novembre 2003, tous les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Québec se dotent d'un numéro unique de téléphone sans frais (1-877-767-2227) à partir duquel tous les usagers du Québec peuvent joindre un point de service régional.

En 2006, des modifications importantes à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* viennent élargir le mandat.

La mise en commun des ressources a également permis de développer un logiciel de cueillette des données connu sous le nom de Cupidon. Ce logiciel a servi tous les CAAP pendant plusieurs années. Un nouveau logiciel, nommé CAAPTEUR, a par la suite été adopté.

Avant 2007, le budget du CAAP-Outaouais était octroyé par l'Agence des services de santé et services sociaux. Depuis 2007, c'est le ministère de la Santé et des Services sociaux qui assure directement le financement des CAAP, par le biais d'une subvention annuelle dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

En juin 2009, le CAAP-Outaouais lance son nouveau site Internet pour souligner son 15^e anniversaire.

En juin 2013, Le CAAP-Outaouais fête son 20^e anniversaire et reçoit les CAAP des autres régions du Québec pour souligner cet événement et organise son congrès annuel, en collaboration avec la FCAAP.

1.3 Mission

Notre mission est de soutenir les usagers de la région, afin de faciliter l'exercice de leurs droits et l'expression de leurs attentes, relativement aux services de santé et de services sociaux et ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

1.4 Mandat

Le mandat nous est confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Il découle de deux articles de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

L'article 76.6 décrit notre mandat : assister et accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement, de l'Agence, du Protecteur du citoyen ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

L'article 76.7 précise nos fonctions : assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte, l'informer sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aider à clarifier l'objet de sa plainte, la rédiger au besoin, l'assister et l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours, faciliter la conciliation avec toute instance concernée et contribuer, par ce soutien, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.

1.5 Organismes visés

Nos organismes visés sont:

- Un centre hospitalier
- Un CLSC
- Un CHSLD
- Un centre de réadaptation
- Un centre Jeunesse
- Un organisme communautaire
- Une entreprise de services ambulanciers
- Une famille ou une résidence d'accueil
- Une ressource intermédiaire
- Une agence de la santé et des services sociaux
- Une résidence privée pour personnes âgées

1.6 Code d'éthique

La valeur principale véhiculée est le respect de soi, de l'utilisateur, des collègues, de l'organisation, de la communauté et de notre mandat.

Le respect de soi, comme professionnel, c'est de connaître ses limites, de rester à l'affût des nouveautés et des changements dans son domaine et de prendre les mesures qui s'imposent pour maintenir son niveau de compétence.

Le respect de l'utilisateur, c'est de reconnaître son expérience de vie, son autonomie et ses compétences et l'aider à prendre des décisions éclairées en l'informant correctement et en le conseillant judicieusement. C'est également respecter son intimité et sa vie personnelle en lui assurant la confidentialité. À cet égard, aucun renseignement à son sujet ne sera dévoilé sans son autorisation.

Le respect des collègues, c'est de collaborer avec eux dans un climat harmonieux tout en étant soucieux d'offrir la meilleure qualité de services.

Le respect de l'organisation, c'est de se comporter de façon professionnelle en tout temps.

Le respect de la communauté, c'est d'agir en bon citoyen tout en promouvant notre valeur fondamentale : le respect d'autrui.

Le respect de notre mandat, c'est d'assister et d'accompagner l'utilisateur avec équité et de maintenir de bonnes relations avec nos collaborateurs et nos partenaires.

Code d'éthique des administrateurs

Les membres siégeant au conseil d'administration, au comité exécutif, et aux comités des différentes instances du CAAP-Outaouais reconnaissent que leurs fonctions et décisions exercent une influence directe sur le développement social de la communauté.

Cette responsabilité fait appel à une conduite empreinte d'une éthique élevée afin d'assurer la confiance du public dans l'intégrité, l'impartialité et la transparence de l'organisme et de permettre aux membres de l'organisme d'exécuter leur mandat et d'accomplir leurs fonctions avec confiance, indépendance et objectivité.

Le conseil d'administration a donc adopté des règles en ce sens. Les membres doivent respecter leurs devoirs généraux, les règles lors de conflits d'intérêts et les règles relatives à la divulgation de décisions prises au conseil d'administration, au comité exécutif, dans les comités et dans les diverses instances.

1.7 Contexte démographique

La région de l'Outaouais compte 381,220 habitants et s'étend sur une superficie de 30,504km². Il faut souligner que notre population est en forte croissance et que cette dernière s'est accrue de 5,073 habitants au cours de la dernière année. Le segment des 45 à 64 ans compte le plus d'individus.

Le secteur urbain correspond essentiellement au territoire équivalent de Gatineau, issu de la fusion de Hull, Gatineau, Aylmer, Masson-Angers et Buckingham en 2002. Quant à la périphérie rurale, elle englobe les quatre municipalités régionales de comté (MRC) de Papineau, Les Collines-de-l'Outaouais, La Vallée-de-la-Gatineau et le Pontiac.

MRC	Population
Gatineau	274,387
Les Collines-de-l'Outaouais	48,717
Papineau	22,871
La Vallée-de-la-Gatineau	20,914
Pontiac	14,331

2. Les statistiques

2.1 Clientèle

Au cours de l'année financière 2013-2014, plus de cinq mille personnes furent rejointes par nos différentes activités sur le plan communautaire. Bien que la clientèle provienne surtout des références provenant du réseau, les diverses activités de promotion que nous menons sur le terrain ne sont certes pas négligeables.

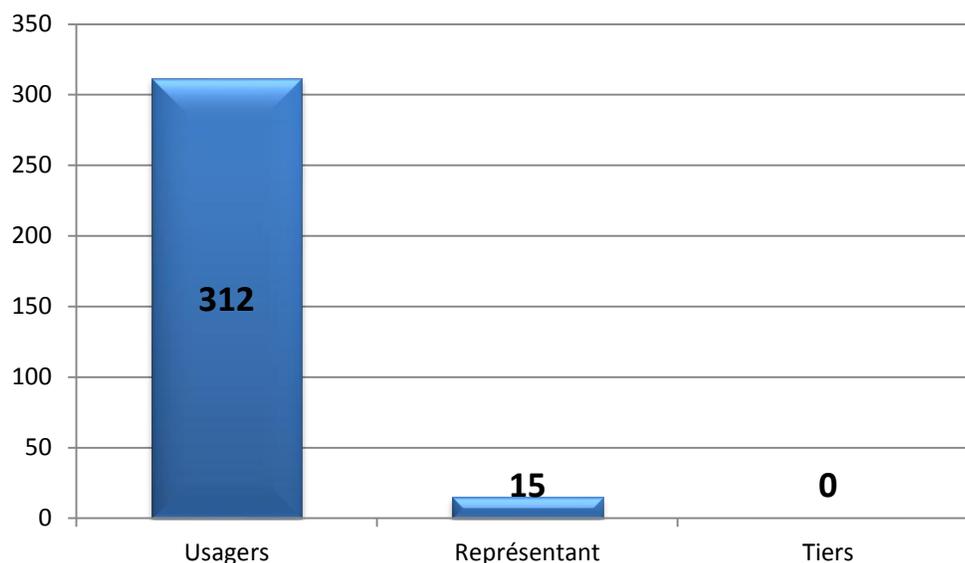
Pour faciliter l'accès aux services offerts par les CAAP au Québec, les appelants ont recours au numéro sans frais (1-877-767-2227). Il s'agit d'un numéro unique qui permet de diriger l'appel automatiquement au CAAP qui dessert la région de l'appelant.

Profil des appelants

Pour l'année 2013-2014, on compte 327 appelants, comparativement à 256 pour l'an dernier, soit une augmentation de 71 appels. La plupart de ceux-ci proviennent des usagers eux-mêmes, avec un total de 312, comparativement à 15 appels effectués par des représentants d'usagers (**Graphique 1.0**).

Également, nos statistiques démontrent que 68% de notre clientèle est constituée de femmes et que notre clientèle principale est âgée entre 35 et 54 ans.

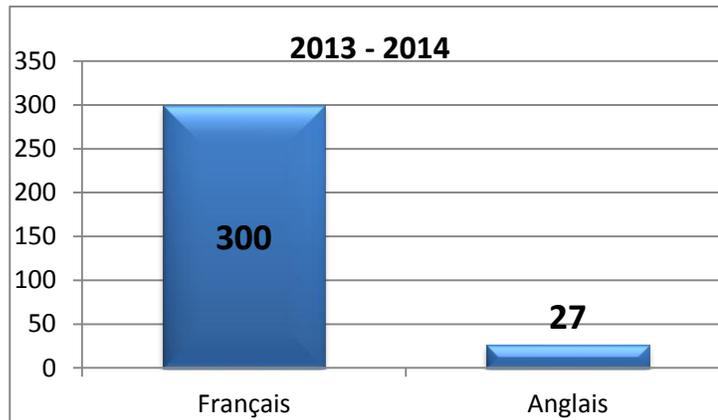
Graphique 1.0



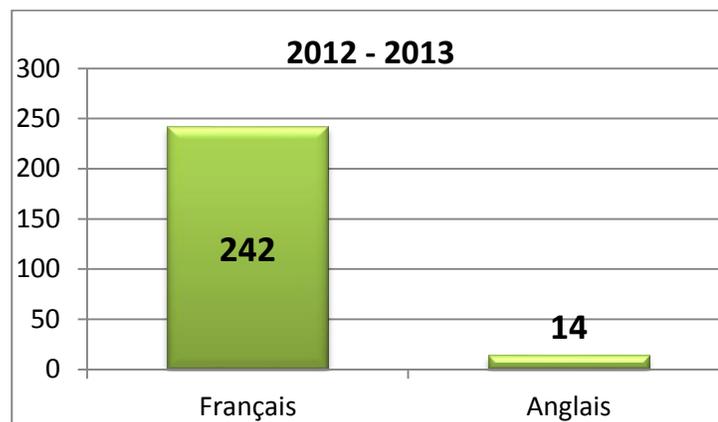
Langue de communication

Comme vous pouvez le constater, le portrait est demeuré sensiblement le même en ce qui a trait à la langue de communication, comparativement à 2012-2013.

Graphique 2.0



Graphique 3.0



2.2 Services rendus

Démarche de plainte

La démarche de plainte implique l'ouverture d'un dossier, la rédaction d'une ou de plusieurs lettres de plaintes, les suivis, ainsi que l'accompagnement des usagers qui le demandent lors de rencontres avec des instances. Les démarches de plaintes se font auprès d'un établissement, de l'Agence de la santé et des services sociaux, d'un Conseil des médecins, des dentistes et pharmaciens (CMDP) ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux.

La réputation des services de santé et des services sociaux offerts au Québec n'est plus à faire. Ils sont de grande qualité et les personnes qui les donnent sont reconnues pour leur dévouement et leurs compétences. Malgré tout, un problème peut surgir et il y a toujours place à amélioration. Les plaintes sont donc utiles pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts. Ainsi, lorsqu'une personne amorce sa démarche de plainte ou décide d'exercer un recours dans le cadre du Régime des plaintes, le volet « l'assistance et l'accompagnement » entre en jeu. Voici ce que le CAAP-Outaouais peut lui offrir :

- L'écouter et discuter de la situation;
- L'aider à cerner et à clarifier le ou les objets de plainte;
- L'informer des mécanismes de plaintes et des démarches à suivre;
- L'aider à identifier et sélectionner les documents pertinents;
- Rédiger (au besoin) un projet de lettre de plainte pour sa signature;
- L'accompagner lors de rencontres avec des instances;
- L'épauler en facilitant la conciliation avec toute instance concernée;
- Assurer le suivi de son dossier.

Notons également que les démarches de plaintes impliquent automatiquement un envoi du dossier au commissaire aux plaintes et que les suivis de cet envoi sont comptabilisés dans les statistiques d'abandon des plaintes, advenant que la plainte soit abandonnée par l'utilisateur. Dans le cas des services d'information et référence ou de soutien-conseil, il pourrait ne pas y avoir de plainte formelle adressée au commissaire.

Information et référence

Ce volet de nos services comprend l'information diffusée auprès de la population sur les services que nous offrons, sur les droits des individus en santé et services sociaux, sur le régime d'examen des plaintes ainsi que sur les nombreuses références aux organismes et aux ressources qui peuvent venir en aide au demandeur.

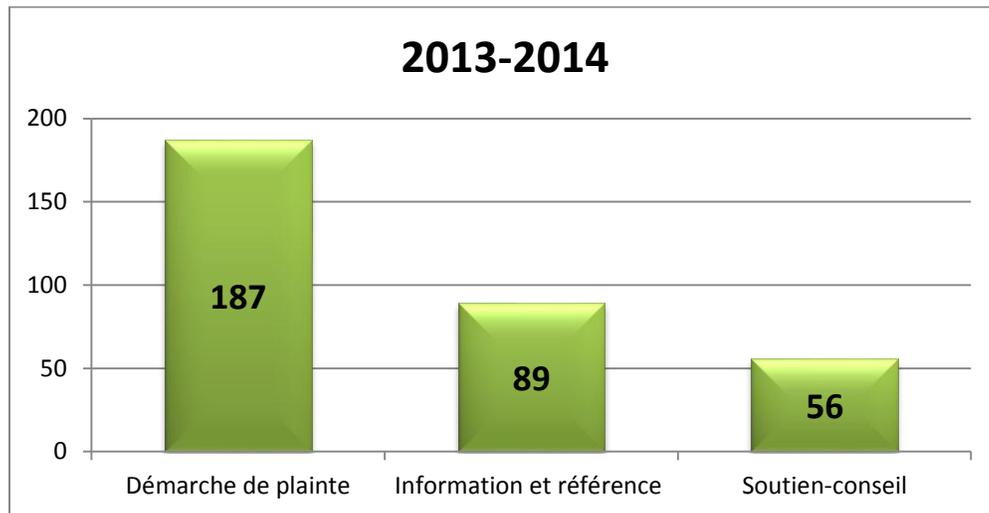
Soutien-conseil

Ces demandes exigent que des démarches soient faites pour aider la personne. À titre d'exemple, il peut s'agir de rédiger une demande d'accès pour obtenir une copie de leur dossier médical. Il s'agit parfois d'un soutien apporté à la personne pour faciliter sa démarche en rapport à un autre recours (ordres professionnels) ou encore, effectuer des recherches afin d'obtenir des renseignements pour répondre à ses besoins.

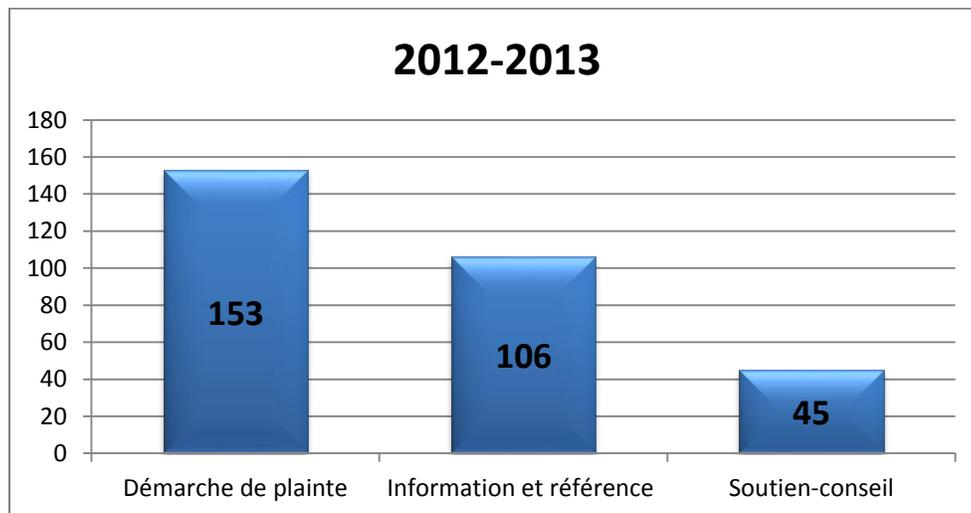
À titre comparatif, voici l'état de nos services au cours des deux dernières années :

Pour l'année 2013-2014, 332 services (**Graphique 4.0**) furent rendus en comparaison à 304 en 2012-2013 (**Graphique 5.0**), une augmentation de 28 services rendus.

Graphique 4.0



Graphique 5.0



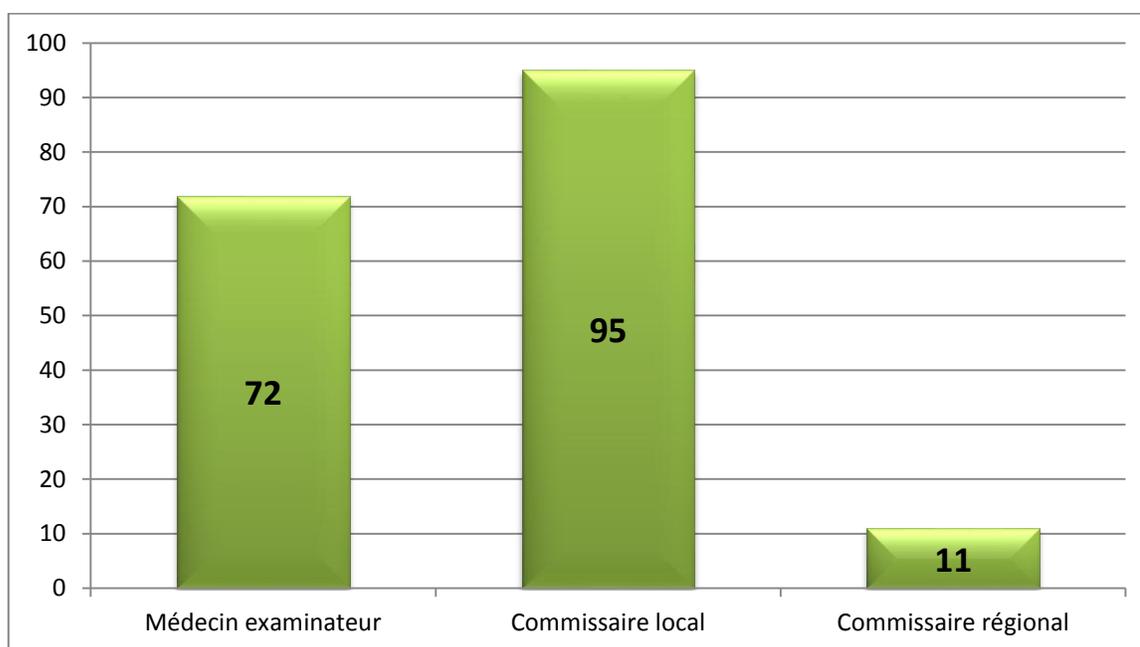
2.3 Types de recours

Recours au premier palier

Une plainte visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident est automatiquement transmise au médecin examinateur par le commissaire local, car le parcours et le recours sont différents pour ces groupes professionnels. Voir le diagramme du Régime d'examen des plaintes à l'**Annexe B**.

Au cours de l'année financière 2013-2014, 178 plaintes ont été portées au premier palier, la majorité ayant été transmises au commissaire local. Toutefois, un nombre relativement élevé fut transmis au médecin examinateur (72 plaintes).

Graphique 6.0

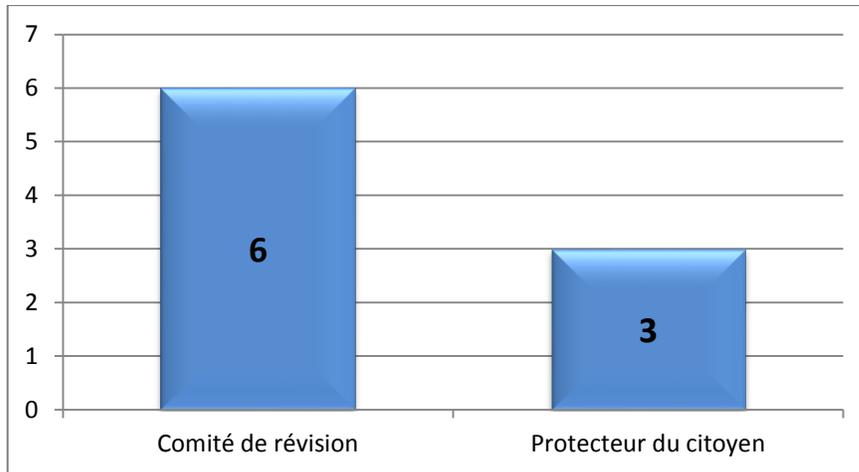


Recours au premier palier

Lorsqu'il s'agit d'un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le recours prévu au deuxième palier est le comité de révision ou le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). Dans tous les autres cas, c'est le protecteur du citoyen. Voir le diagramme du Régime d'examen des plaintes à l'**Annexe B**.

Au cours de l'année financière 2013-2014, deux tiers des plaintes portées au deuxième palier ont été transmises au comité de révision (**Graphique 7.0**).

Graphique 7.0

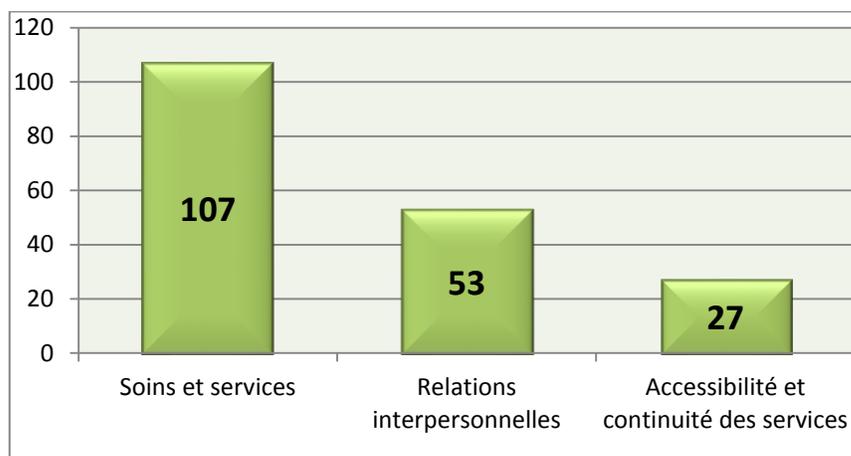


2.4 Objets de plaintes

Les usagers des services de santé et services sociaux peuvent porter plainte pour divers motifs, que ce soit concernant les services reçus ou l'accès à ceux-ci.

Pour l'année financière 2013-2014, on remarque que les objets de plaintes portent en grande partie sur les soins et les services reçus. On remarque également que les plaintes portant sur les relations interpersonnelles demeurent tout de même élevées et que l'accès aux services ne constitue qu'une minime partie des plaintes formulées.

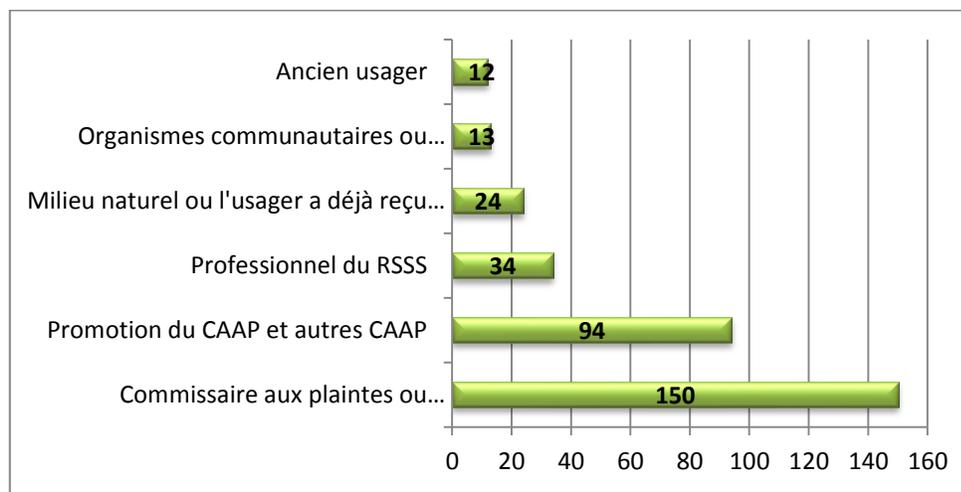
Graphique 8.0



2.5 Sources de référence

Comme le démontre le graphique suivant, 45% (150) des usagers des services de santé et services sociaux sont référés au CAAP-Outaouais par le biais des commissaires aux plaintes ou le Protecteur du citoyen. Cependant, environ 30% (94) des références proviennent des diverses activités de promotion que nous menons sur le terrain, ce qui indique la valeur ajoutée de poursuivre ces efforts promotionnels.

Graphique 9.0



2.6 Cas vécu au CAAP-Outaouais

Le CAAP-Outaouais dessert un vaste territoire de 15 villes et municipalités, réparties sur cinq grands centres de services de santé et services sociaux (**Annexe A**). Les services qu'il offre aux usagers sont forts appréciés et ceux-ci n'hésitent pas à le communiquer, comme en fait foi la lettre d'appréciation suivante.

« Merci, CAAP-Outaouais

Après plus de quarante ans de vie commune, ma femme est décédée à la suite d'une longue maladie en milieu hospitalier. Insatisfait des soins qu'elle avait reçus au cours des dernières semaines de sa vie, je me devais à titre de représentant, voire d'utilisateur des services de santé de dénoncer la situation, non dans un but pécuniaire, mais afin d'éviter que d'autres usagers aient à vivre des situations similaires. Détenteur d'un diplôme de troisième cycle, le CAAP-Outaouais m'a grandement épaulé dans la rédaction de la lettre de plainte acheminée au commissaire aux plaintes. Trop investi émotionnellement, je perdais mes repères et j'étais incapable d'esprit d'analyse, de concision afin de clarifier mes attentes. En plus de m'avoir informé sur mes droits et la procédure à suivre, la conseillère aux plaintes grâce à son écoute, son respect et son esprit analytique, je fus en mesure de déposer une plainte écrite et non verbale qui cernait bien la situation ainsi que mes attentes. Jamais, en aucun moment, je n'ai senti que la lettre ne m'appartenait pas. Je me dois aussi de mentionner que l'équipe du CAAP-Outaouais m'a accompagné tout au long du processus. Mille mercis pour votre aide. »

3. Structure organisationnelle

3.1 Conseil d'administration

Tous les administrateurs du conseil d'administration sont des usagers de la communauté de l'Outaouais. La direction générale assiste, sans droit de vote, à toutes les séances du conseil d'administration et est membre d'office de tous les comités du CA.

Le conseil d'administration de 2013-2014 était composé de sept membres jusqu'en février 2014, moment où est survenu le décès de M. Lynus Godin :

- | | | |
|------------|---------------------|-----------------|
| • Monsieur | André J. Burns | Président |
| • Monsieur | Lynus Godin | Vice-président |
| • Monsieur | Michel Thibault | Trésorier |
| • Madame | Marlène Lafrenière | Secrétaire |
| • Madame | Manon Simard-Renaud | Administratrice |
| • Monsieur | André Bérubé | Administrateur |
| • Monsieur | Gilles Marcoux | Administrateur |



De gauche à droite :

Gilles Marcoux (administrateur), Manon Simard-Renaud (administratrice), André J. Burns (Président), et Michel Thibault (Trésorier)

Absents de la photo : André Bérubé (administrateur) et Marlène Lafrenière (Secrétaire)

Membres du comité exécutif

- Monsieur André J. Burns Président
- Monsieur Lynus Godin Vice-président
- Monsieur Michel Thibault Trésorier
- Madame Marlène Lafrenière Secrétaire

Activités du conseil d'administration

Le tableau suivant démontre les diverses activités du conseil d'administration, y compris la participation de ses membres aux activités de la FCAAP. Les membres se sont réunis à sept reprises pour des réunions ordinaires.

Types d'activité	Date des activités
Réunions ordinaires	<i>12 juin 2013 26 juin 2013 23 septembre 2013 6 novembre 2013 11 décembre 2013 29 janvier 2014 19 mars 2014</i>
Réunion extraordinaire	<i>26 juin 2013</i>
Comité du 20^e anniversaire CAAP-Outaouais	<i>3 avril 2013 16 mai 2013 17 mai 2013</i>
Congrès FCAAP	<i>13 au 15 juin 2013</i>
Comité des ressources humaines	<i>16 décembre 2013 11 janvier 2014 17 janvier 2014 13 mars 2014</i>

L'Assemblée générale annuelle s'est tenue le 26 juin 2013 et 14 personnes étaient présentes.

3.2 Ressources humaines

La structure organisationnelle était composée de trois ressources à temps plein (35 heures par semaine) : un poste à la direction générale, un poste de conseiller aux plaintes et un poste d'adjointe administrative. Le CAAP-Outaouais bénéficiait aussi des services d'un comptable, à contrat, (3 heures par semaine) et d'un agent de communication (7 heures par semaine ou selon les besoins de l'organisme).



*Françoise Drapeau
Conseillère aux plaintes*



*Claudine Brassard
Adjointe administrative*



*Richard Bisson
Agent de communication*

3.3 Bénévoles

Le travail effectué bénévolement n'a pas de prix. Cette valeur ajoutée se veut un clin d'œil taquin, rempli de reconnaissance, envers tous les membres de notre conseil d'administration. En effet, c'est grâce à eux si nous réussissons à « garder le cap ». Des heures de dévouement consacrées à des réunions, des conférences téléphoniques ou des rencontres avec nos partenaires et nos collaborateurs. Merci pour les 650 heures que vous nous avez offertes si généreusement!

3.4 Membres actifs et partenariats

- Fédération des CAAP (FCAAP):
 - Notre président est secrétaire du conseil d'administration.
 - La direction générale participe aux rencontres des directeurs généraux des différentes régions du Québec.
 - Organisation du congrès et mini-colloque en Outaouais de la FCAAP en juin 2013.
- RCUO (membre coopté du conseil d'administration)
- Partenaires : FADOQ, AQDR, L'ARO, A.C.R.E.
- Centre Jeunesse Outaouais (mise sur pied des cafés-rencontres pour les usagers du CJO). Deux rencontres ont eu lieu à ce jour.
- Membre du programme Qualité Logi- Être.
- Membre de la table de la maltraitance

4. Formation et perfectionnement

Novembre 2013	<u>Formation de secourisme en milieu de travail.</u> Cette formation a été initiée par la CSSST. L'adjointe administrative a participé aux deux jours de formation.
Janvier 2014	<u>Formation salle partagée de vidéo web-conférence sur la plateforme Via</u> organisée par la FCAAP dans le but de mieux comprendre et participer aux réunions de la FCAAP. Le Président du conseil d'administration et la direction générale étaient présents à cette formation. Une réunion a été organisée par la FCAAP par la vidéo-conférence pour les directeurs généraux.
Février 2014	<u>Formation sur les services et programmes provinciaux et fédéraux pour les aînés.</u> La conseillère aux plaintes a participé à cette formation.

5. Activités régionales et provinciales

Le CAAP-Outaouais s'est gardé très actif au cours de l'année, en s'impliquant dans diverses activités initiées ou parrainées par d'autres membres du réseau, tels que les CSSS et les Centres jeunesse de l'Outaouais. Il a aussi participé à diverses rencontres avec les principaux acteurs du régime des plaintes (commissaires, comités d'usagers, etc.).

Parmi ces activités, notons celles-ci :

- Rencontre avec le MSSS en septembre 2013, à Québec, dans le but de comprendre les dispositions du nouveau projet visant la certification des résidences privées pour aînés.
- Participation à la réunion des commissaires aux plaintes, tenue en février 2014 à l'agence de la santé et des services sociaux.
- Organisation de deux cafés-rencontres, en collaboration avec le Comité des usagers des centres jeunesse de l'Outaouais :
 - juin 2013 : Gestionnaire des risques
 - janvier 2014 : Régime d'examen des plaintes
- Rencontres avec les conseils d'administration des comités des usagers et résidents:
 - CSSS de Gatineau en février 2014
 - CSSS des Collines en mars 2014
- Participation à la journée de la femme à la cabane à bois rond, secteur Hull, en mars 2014.
- Participation et collaboration à la pièce de théâtre «Parole d'or, silence d'argent» du RCUO.
- Présence accrue sur notre site Facebook.

6. Activités promotionnelles

Désireux de promouvoir et faire connaître ses services dans l'ensemble de l'Outaouais, le CAAP-Outaouais a eu recours à diverses formes de publicité (bulletins, feuillets paroissiaux, distribution d'objets promotionnels, etc.). Bien qu'il soit impossible de prévoir des hausses pour la demande de nos services à la suite de ces publications, les activités de promotion constituent néanmoins un aspect non négligeable dans les activités du CAAP-Outaouais.

6.1 Annonces publicitaires

- Bulletins de l'association des cadres et retraités de la Ville de Hull
- Bulletin de la FADOQ
- Feuillets paroissiaux
- Napperon de la Légion royale canadienne
- **Juin** : Tournoi de golf de l'ARO - pancarte promotionnelle au premier trou

6.2 Distribution d'objets promotionnels

Le CAAP-Outaouais a distribué plus de 3,500 objets promotionnels lors des diverses activités régionales.

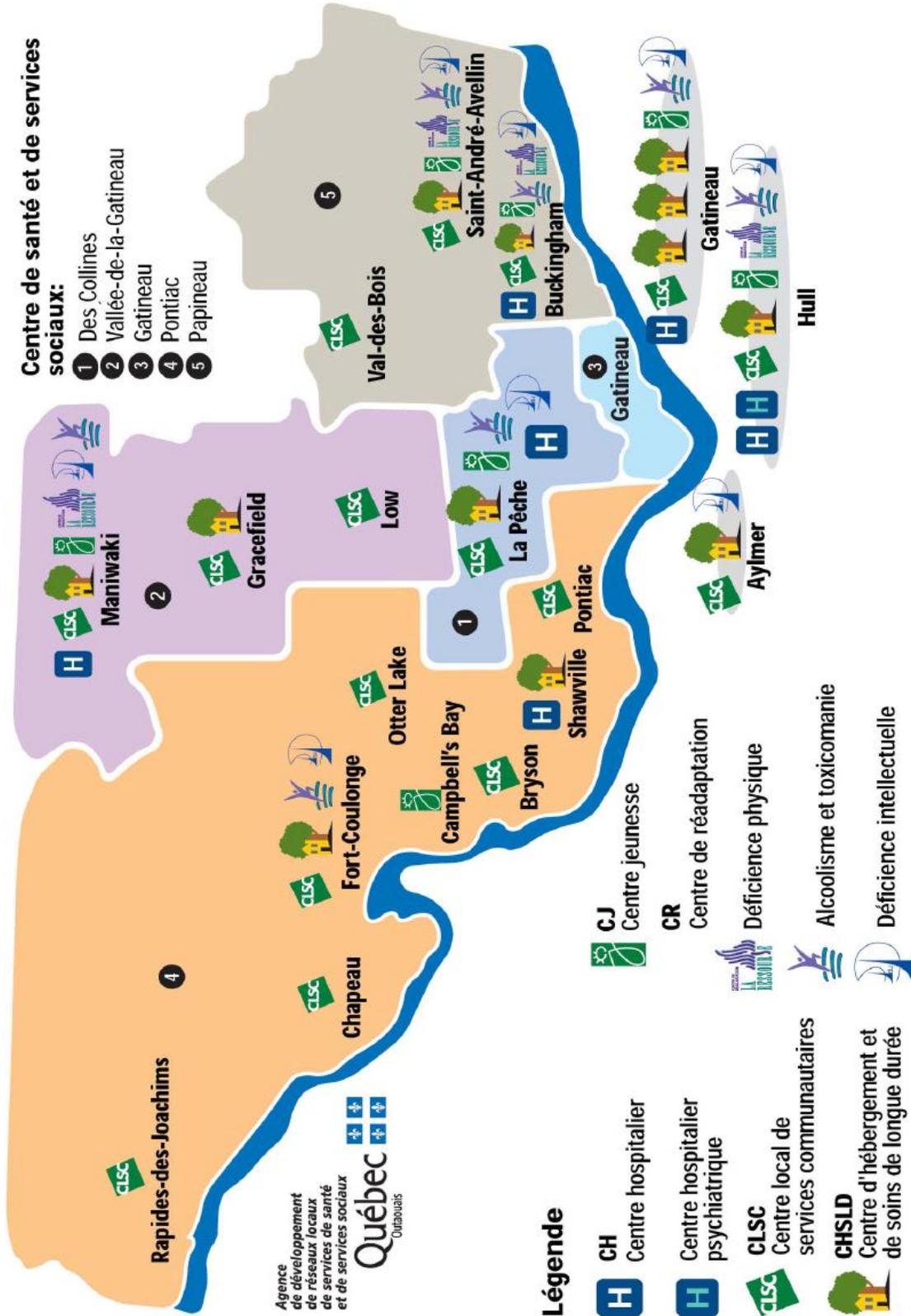
- **Novembre** : Groupe de lecture labiale La RessourSe
- **Décembre** : Gala de danse du Carnaval de Saint-André-Avellin
- **Décembre** : Fête de Noël de l'organisme BRAS de l'Outaouais
- **Janvier** : Résidence Cité-Jardin
- **Janvier** : Résidence La Gappe
- **Février** : Rencontre des commissaires
- **Février** : Rencontre du Comité des usagers du CSSS de Gatineau
- **Février** : Comité du Foyer du Bonheur
- **Mars** : Rencontre du comité des usagers du CSSS des collines
- **Mars** : Activités de la FADOQ

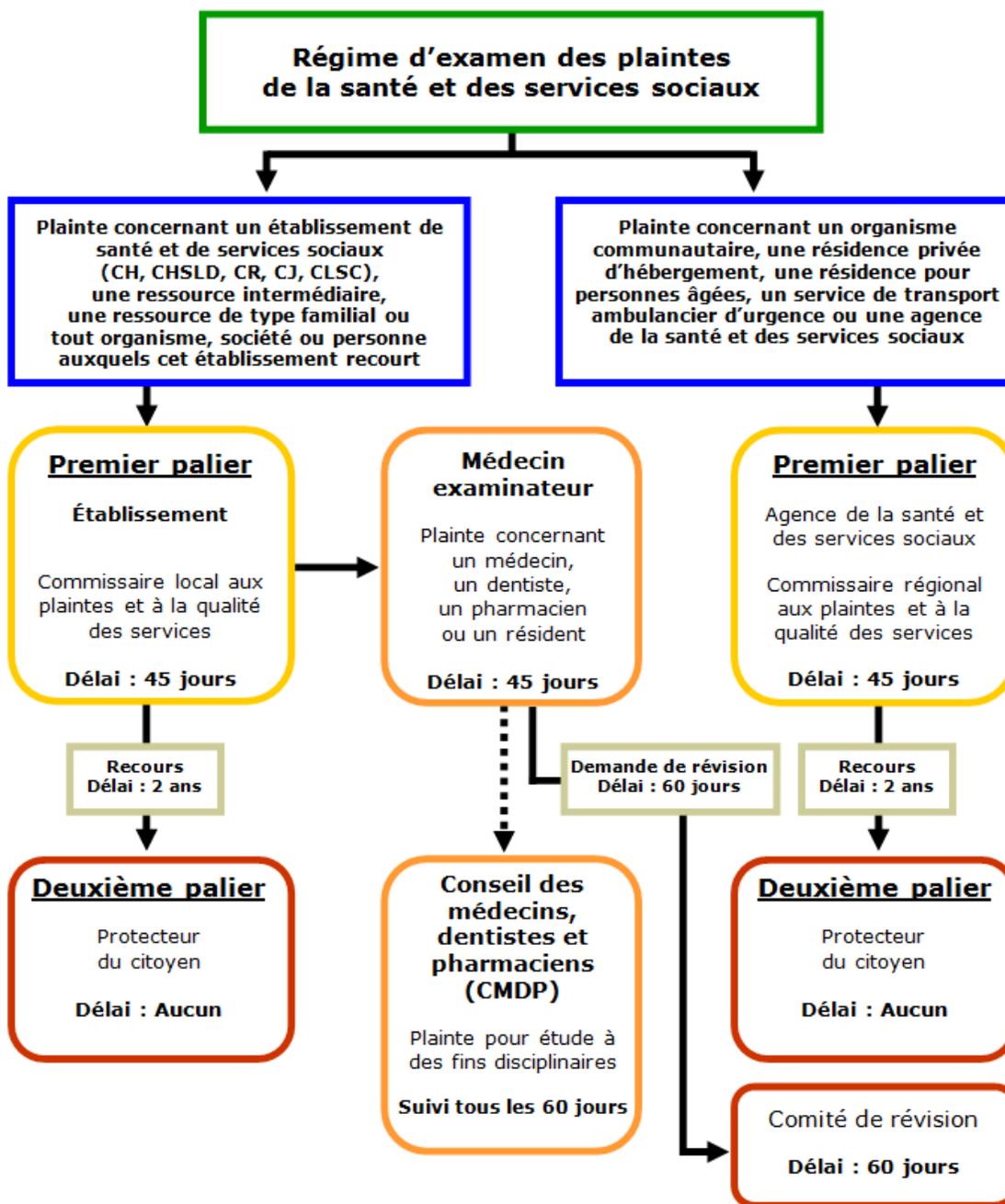
6.3 Bulletins, dépliants et calendriers

- **Juillet** : Bulletin aux divers organismes communautaires et aux commissaires aux plaintes
- **Septembre** : Dépliants à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
- **Septembre** : Dépliants à la Maison de la famille Vallée-de-la-Lièvre
- **Novembre** : Dépliants remis à la résidence du Monastère d'Aylmer
- **Décembre** : 565 calendriers distribué dans l'ensemble de la région (en collaboration avec le RCUO)
- **Février** : 2,500 bulletins distribués, dont 2,300 dans le secteur Papineau et 76 exemplaires par voie électronique

Annexes

Les établissements de santé et de services sociaux de l'Outaouais et leurs principales installations





Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour vous assister et vous accompagner pendant votre démarche. Ce service est gratuit et confidentiel!

Sigles et acronymes

ASSSO	Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
CA	Conseil d'administration
CAAP-Outaouais	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais
CE	Comité exécutif
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJO	Les Centres jeunesse de l'Outaouais
CLSC	Centre local de services communautaires
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CR	Centre de réadaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
FCAAP	Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RI	Ressource intermédiaire
RCUO	Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais
RPOCAA	Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement
RTF	Ressource de type familial
