



CAAP-Outaouais

Santé et services sociaux

Rapport d'activités

2011 – 2012

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

Avec
CAAP-Outaouais
J'améliore la qualité des soins de santé

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

1.	Mot du Président	4
2.	Mot de la Directrice	5
3.	Qui sommes-nous	6
3.1	Logo	6
3.2	Historique.....	6
3.3	Mission.....	7
3.4	Mandat	7
3.5	Code d'éthique	8
3.6	Contexte démographique.....	9
4.	Les statistiques	9
4.1	Clientèle.....	9
4.2	Services rendus.....	10
4.3	Objets de plaintes et organismes visés	12
4.4	Source de référence.....	13
4.5	Exemples de démarches fructueuses.....	13
5.	Structure organisationnelle	14
5.1	Conseil d'administration	14
5.2	Ressources humaines.....	15
5.3	Bénévoles.....	15
5.4	Membre actif et partenariat.....	16
6.	Formation et perfectionnement	16
7.	Activités régionales et provinciales	16



Le conseil d'administration 2011-2012

Richard Bisson (Administrateur), André Bérubé (Administrateur), Michel Thibault (Trésorier), Marie-Claude Millette (Directrice), Yves P. Masse (Administrateur), Marlène Lafrenière (Secrétaire), André J. Burns (Président) et Lynus Godin (Vice-Président).



Françoise Drapeau
Conseillère aux plaintes



Claudine Brassard
Adjointe administrative



Michel. W. Mino
Consultant

1. Mot du Président



L'année 2011-2012 nous a permis de consolider et de stabiliser nos ressources humaines.

Notre directrice madame Marie-Claude Millette entreprend sa deuxième année à titre de directrice du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Madame Françoise Drapeau continue son excellent travail de conseillère aux plaintes. Madame Claudine Brassard agit à titre d'adjointe administrative, monsieur Michel Mino est toujours notre consultant à temps partiel et monsieur Jean-Paul Osborne est notre agent en comptabilité.

L'exercice de cette année a vu apparaître une panoplie d'organismes qui œuvrent dans le domaine des améliorations et des insatisfactions des usagers des services de santé et des services sociaux tels le RPCU, la FADOQ, l'AQDR. Nous devons nous associer à ces organismes tout en nous assurant que leurs initiatives n'entrent pas en conflit avec le mandat confié aux Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes par le ministre de la santé. N'oublions que nous ne sommes pas dans la défense de droits des usagers, mais uniquement la courroie des insatisfactions des usagers en santé et services sociaux qui sollicitent nos services.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services collaborent comme toujours aux relations harmonieuses avec notre centre et favorisent ainsi la conciliation des services que nous donnons aux usagers. Nous les en remercions.

Merci de la collaboration des autres membres bénévoles du conseil d'administration Lynus Godin vice-président, Marlène Lafrenière secrétaire, Michel Thibault trésorier, Yves P. Masse, André Bérubé, Richard Bisson administrateurs qui assurent une gouvernance et un dévouement de tous les instants à la gestion efficiente de notre centre.

En dernier lieu, je veux remercier madame Marie-Claude Millette, notre directrice qui a démontré de belles qualités d'organisatrice et d'initiatrice dans plusieurs dossiers.

Le président du Caap-Outaouais

André J. Burns

2. Mot de la directrice



Arrivée il y a presque deux ans, je connaissais peu le CAAP-Outaouais, mais avec le temps, j'ai appris à le connaître, à le gérer et à le développer. Je suis fière d'être la directrice de cet organisme, car tout en aidant les usagers à verbaliser leurs insatisfactions, il contribue à améliorer la qualité des services en santé et en services sociaux. Pour moi, il est important, en premier lieu, de dire merci aux usagers qui font appel à nos services. Ce n'est pas toujours facile pour eux de demander de l'aide, d'exprimer leur insatisfaction, de donner suite à leur démarche. C'est justement grâce à leur courage que nous continuons d'exister.

J'ai eu un coup de cœur pour notre mandat et notre mission et je voulais que notre organisme soit connu auprès de la population afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent bénéficier de nos services. Au cours de l'année, vous avez peut-être eu l'occasion d'entendre, de voir ou de lire l'une de nos publicités à la radio, à la télévision ou dans les

journaux. Celle à la télé résume bien notre mission. On y voit défiler de splendides pommes. Soudainement, l'une d'entre elles apparaît avec une tache. Cette tache disparaît et la pomme retrouve l'aspect immaculé des autres. L'image illustre très bien notre vision des choses. Les milliers de services dispensés tous les jours en santé et en services sociaux sont de grande qualité. Malgré tout, un problème peut surgir. Et une seule plainte peut faire toute la différence. Cette publicité à la télévision a eu un très grand impact et j'ai été agréablement surprise de constater que des gens nous identifiaient à cette publicité en me disant : « Ah oui, c'est vous la pomme ».

La promotion de nos services se poursuit et se poursuivra. Notre tout nouveau bébé est le *Bulletin CAAP-Outaouais* et nous en sommes très fiers. Dans chaque numéro, nous présentons un organisme pour faire connaître leurs services et rédigeons des articles liés à la santé et aux services sociaux. Jusqu'ici, le bulletin a été accueilli avec beaucoup d'enthousiasme. Nous avons également investi dans divers objets promotionnels que nous avons distribués à travers la région lors de divers événements spéciaux et nous nous sommes rapprochés des gens plus individuellement en étant présents dans divers organismes et en créant des liens de partenariats.

Nous avons aussi raffermi nos liens avec le Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO), la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ), l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) et les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Par ailleurs, nous avons joué un rôle plus proactif au sein de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP). La collaboration de toutes ces personnes est fort appréciée, car je crois sincèrement qu'en unifiant nos forces, nous ne pouvons que grandir et améliorer la qualité de nos services.

En terminant, je lève mon chapeau à notre conseillère aux plaintes, madame Françoise Drapeau, qui a su rédiger un nombre record de lettres tout en restant dévouée aux usagers. Merci à ma nouvelle adjointe, Claudine Brassard et un merci spécial à monsieur Michel Mino pour ses conseils, à monsieur Richard Bisson pour son soutien, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration pour leur confiance. Bien entendu, je ne saurais passer sous silence le concours inconditionnel de notre président, monsieur André Burns, qui a à cœur notre CAAP depuis le tout début. Mine de rien, ce « tout début » aura 20 ans en 2013 et cela se fête en grand!

La directrice,

Marie-Claude Millette

3. Qui sommes-nous?

3.1 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.

3.2 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 de 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.

La subvention annuelle du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) est la seule source de financement. De par notre mandat, nous n'avons recours à aucune autre forme de levée de fonds. À partir de l'exercice financier 2007-2008, le ministère de la Santé et des Services sociaux assure directement le financement des CAAP.

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

3.3 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

3.4 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.

3.5 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.

3.6 Contexte démographique

Sur les dix-sept régions administratives du Québec, l'Outaouais se retrouve sur le plan de la population au 8^{ième} rang avec 368,181 habitants, soit 4.6% de la population québécoise. La région 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 4,543 habitants au cours de la dernière année soit de 10,196 en deux ans. Le segment des 45 à 64 ans compte le plus d'individus.

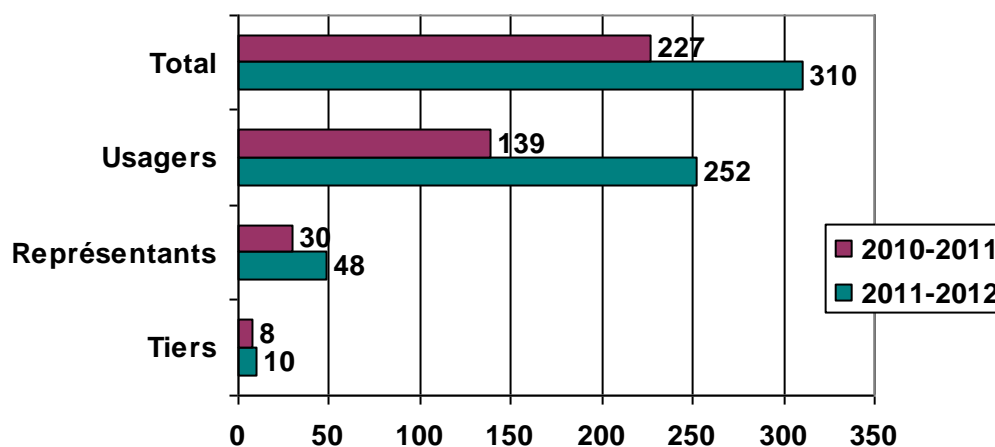
Le secteur urbain correspond essentiellement au territoire équivalent de Gatineau, issu de la fusion de Hull, Gatineau, Aylmer, Masson-Angers et Buckingham en 2002. Quant à la périphérie rurale, elle englobe les quatre municipalités régionales de comté (MRC) de Papineau, Les Collines-de-l'Outaouais,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

MRC	Population
Gatineau	262,023
Les Collines-de-l'Outaouais	49,478
Papineau	21,824
La Vallée-de-la-Gatineau	20,511
Pontiac	14,345

4. Les statistiques

4.1. Clientèle

Pour l'année 2011-2012, il y a eu 310 appelants comparativement à 227 pour l'an dernier. Une augmentation notable de 37%. Le CAAP est de plus en plus connu et présent auprès de la population de l'Outaouais. Encore aujourd'hui nos statistiques nous démontrent que 70% de notre clientèle sont des femmes et que 50% de ce groupe ont entre 35 et 54 ans. Plus de cinq mille personnes furent rejointes par nos différentes activités sur le plan communautaire.



4.2 Services rendus

INFORMATION ET RÉFÉRENCE

Il s'agit de l'information diffusée auprès de la population sur nos services, sur les droits des individus en santé et services sociaux, sur le régime d'examen des plaintes ainsi que les nombreuses références aux organismes et ressources qui peuvent venir en aide à l'appelant.

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 de recherches afin d'obtenir les informations pour répondre à ses besoins.

DÉMARCHE DE PLAINTÉ

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.

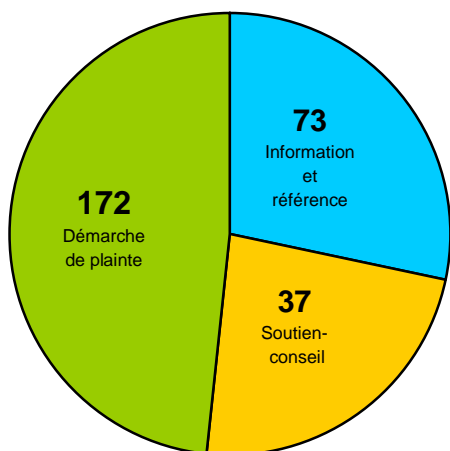
La réputation des services de santé et des services sociaux offerts au Québec n'est plus à faire. Ils sont de grande qualité et les personnes qui les donnent sont reconnues pour leur dévouement et leurs compétences. Malgré tout, un problème peut surgir et il y a toujours de la place pour de l'amélioration. 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, le volet « assistance et accompagnement » entre en jeu. Voici ce que l'on 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.

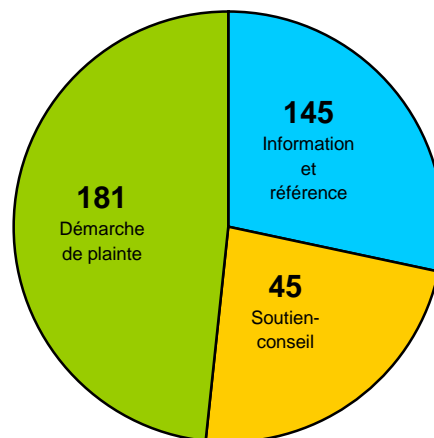
À titre comparatif, voici l'état de nos services au cours des deux dernières années:

Pour l'année 2011-2012, 371 services furent rendus en comparaison à 282 en 2010-2011. Une augmentation notable de l'ordre de 32% sur l'année précédente.

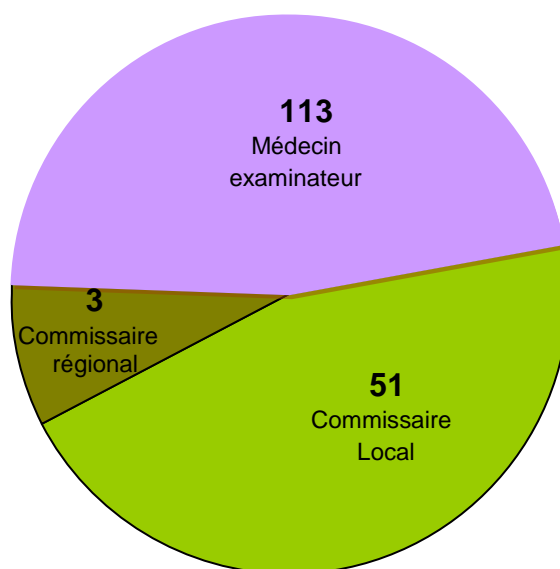
2010-2011



2011-2012

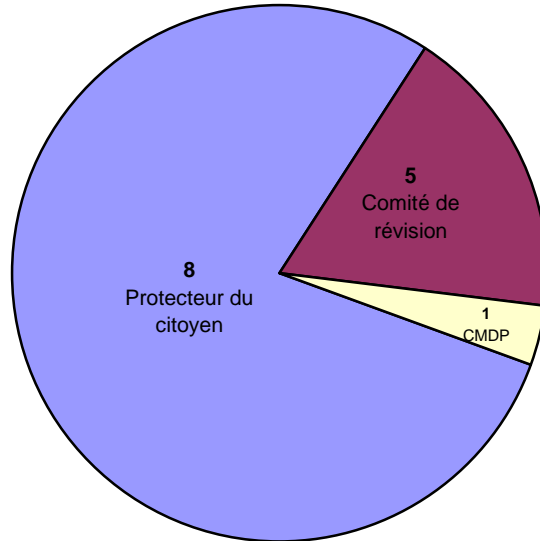


Type de recours au premier palier



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 en annexe.

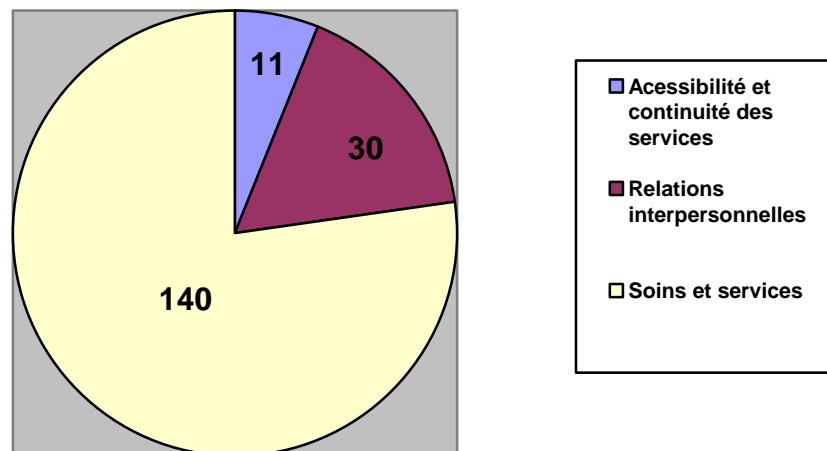
Type de recours au deuxième palier



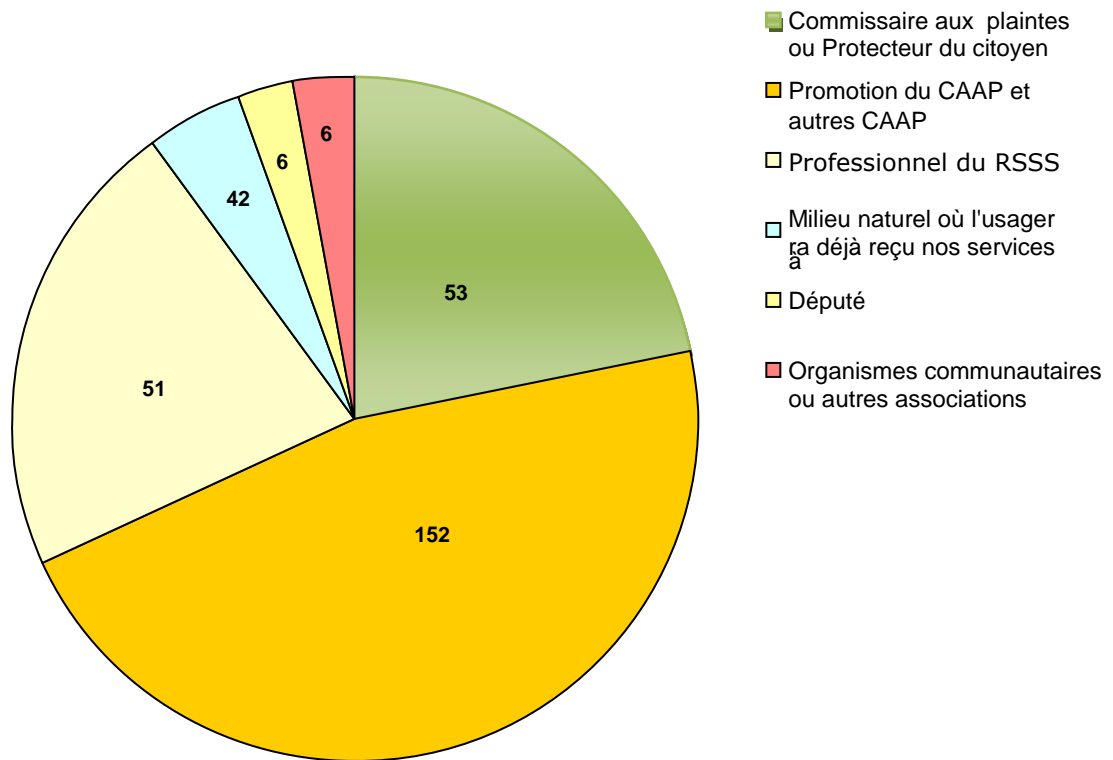
Lorsqu'il s'agit d'un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le recours prévu au deuxième palier est le comité de révision ou le CMDP. Dans tous les autres cas, c'est le Protecteur du citoyen. Voir le diagramme du Régime d'examen des plaintes en annexe.

4.3 Objets de plaintes et organismes visés

Objets de plaintes



4.4 Source de référence



4.5 Exemples de démarches fructueuses

Par souci de ne dévoiler aucun renseignement qui pourrait être utilisé pour identifier une personne et préserver la confidentialité, les exemples suivants ont été retenus. Il s'agit d'usagers qui ont fait appel à nos services au fil des années. Voici un bref récit de faits réels qu'ils ont vécus :

- Une personne dénonce l'attitude et les propos rudes de son médecin. Le médecin examinateur la convoque à une rencontre et le médecin visé par la plainte demande d'y assister. Il en profite pour s'excuser auprès d'elle et prend les mesures afin d'éviter que la même situation se reproduise. Dans le cas cité, le médecin avait de son propre chef décidé de réduire ses heures de travail.
- Une femme âgée conteste sa facture d'ambulance, car les ambulanciers l'ont conduit à l'hôpital contre son gré alors qu'elle était consciente. Sa facture fut annulée.
- Un usager exerce son recours auprès du comité de révision. Le comité demande au médecin examinateur de revoir l'utilisateur et lui expliquer le contenu d'un rapport afin de lui permettre d'élucider certaines des questions demeurées sans réponses satisfaisantes.

- Un père est tenu à l'écart de ses enfants. Grâce à sa démarche de plainte, il réussit à faire reconnaître ses droits et on l'implique activement dans le plan d'intervention afin de renouer ses contacts avec eux.
- Une dame en perte d'autonomie refuse d'aller vivre dans un CHSLD alors qu'elle nécessite essentiellement de l'aide pour son hygiène corporelle. Un compromis fut trouvé. Elle se rend au CHSLD tout près de chez elle pour son bain et retourne à la maison par la suite. Des bénévoles assurent son transport aller-retour.
- Une plainte est acheminée au Protecteur du citoyen en deuxième instance. Après enquête, des recommandations sont formulées et mises de l'avant. L'enfant de l'utilisateur, ainsi que tous les autres dans la même situation auront dorénavant accès aux services professionnels dont ils ont besoin.
- Un usager se plaint de la propreté d'équipement prêté par un CLSC. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services impose des mesures de contrôle de salubrité au fournisseur. En outre, une ergothérapeute est mandatée de se rendre à l'entrepôt pour vérifier l'état du matériel afin d'y apposer son sceau, sans quoi, le cas échéant, il ne peut être loué.
- Une plainte contre un médecin est transmise au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). L'acte médical est remis en question et, le médecin perd ses privilèges de pratique à l'hôpital. Le Comité de discipline du Collège des médecins du Québec confirme sa radiation provisoire. Une décision concernant sa sanction sera prise ultérieurement. D'ici là, il ne peut plus pratiquer la médecine.

5. Structure organisationnelle

5.1 Conseil d'administration

Le conseil d'administration est formé de six membres :

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| • Monsieur André J. Burns | Président |
| • Monsieur Lynus Godin | Vice-président |
| • Monsieur Michel Thibault | Trésorier |
| • Madame Marlène Lafrenière | Secrétaire |
| • Monsieur Yves P. Masse | Administrateur |
| • Monsieur André Bérubé | Administrateur |
| • Monsieur Richard Bisson | Administrateur |

Tous les administrateurs du conseil d'administration sont des usagers de la communauté de l'Outaouais. Madame, Marie-Claude Millette, directrice, assiste sans droit de vote à toutes les séances du conseil d'administration et est membre d'office de tous les comités du CA.

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

Les membres se sont réunis à six reprises pour des réunions ordinaires et à une reprise pour des réunions extraordinaires.

- Le 31 mai 2011 Réunion ordinaire
- Le 8 juin 2011 Réunion ordinaire
- Le 27 septembre 2011 Réunion ordinaire
- Le 8 novembre 2011 Réunion ordinaire
- Le 13 décembre 2011 Réunion ordinaire
- Le 21 février 2012 Réunion ordinaire

- Le 8 juin 2011 Réunion extraordinaire

L'Assemblée générale annuelle s'est tenue le 8 juin 2011 et 12 personnes étaient présentes.

5.2 Ressources humaines

• D'avril 2011 à mars 2012

Pour la période mentionnée, la structure organisationnelle était composée d'un poste à la direction à raison de 35 heures/semaine, d'un poste de conseiller aux plaintes à 35 heures/semaine, d'une adjointe administrative à 35 heures/semaines et d'un agent à contrat en comptabilité à 3 heures/semaine ainsi qu'un consultant contractuel à 3 heures/semaine d'où le poste a été augmenté à 7 heures par semaine à compter de janvier 2012. Un poste d'agent de communication, effectif à partir de septembre 2011 à raison de 7 heures par semaine.

5.3 Bénévoles

Le travail effectué bénévolement n'a pas de prix. Cet oxymore 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 192 heures que vous nous avez offertes si généreusement!

5.4 Membre actif et partenariat

- Fédération des CAAP
- RCUO (membre coopté du conseil d'administration)
- Partenaires : FADOQ, AQDR, L'ARO, A.C.R.E.

6. Formation et perfectionnement

Mai 2011 Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Un employé a suivi cette formation.

Mai 2011 Formation « Logiciel Mantor »
Trois personnes y ont participé.

Octobre 2011 Colloque – Connaissance et respect des droits des aînés en résidences d'hébergement.
Deux employés ont assisté à cette formation ainsi que deux membres du conseil d'administration.

Mars 2012 Plan de communication et les médias sociaux
Deux personnes ont suivi cette formation.

7. Activités régionales et provinciales

Promotion de nos services

Désireux de promouvoir et faire connaître nos services dans l'ensemble de l'Outaouais, notre campagne s'est mise en branle par une annonce publicitaire à la radio diffusée pendant la saison estivale. Ce premier effort fut suivi d'une campagne télévisée de septembre 2011 à janvier 2012. Au niveau de la presse écrite, trois parutions d'un encart publicitaire diffusé dans le quotidien *Le Droit*. Des publicités sont parues dans les bulletins de l'association des cadres et retraités de la Ville de Hull, le bulletin de la FADOQ, dans les feuillets paroissiaux et sur un napperon de la Légion royale canadienne. Au niveau des sites internet, la promotion a été réalisée de par diverses associations et organismes ainsi que notre site web. Nous avons braqué une pancarte promotionnelle ainsi que distribuer des articles promotionnels du CAAP Outaouais lors de certaines activités organisées par des organismes de la région. Finalement, diffusion en mille copies de notre nouveau bulletin trimestriel émis pour la première fois, au mois de décembre 2011. Ce dernier fut lancé au mois de novembre 2011. Tous les médias écrits et télévisés étaient présents audit lancement.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services furent conviés à un dîner-causerie afin de créer des liens et bien comprendre nos rôles respectifs.

Participation active à la FCAAP et ce, aux réunions du conseil d'administration, au comité de sélection du directeur, au comité de la planification stratégique et aux rencontres de directeurs. Certains membres de notre conseil d'administration et du personnel ont également, participé à l'AGA de la FCAAP.

Participation a un dîner réseautage à Québec organisé par le CAAP de la Capitale Nationale. La directrice et la conseillère aux plaintes y ont assisté.

Le numéro sans frais : 1 877 767-2227

Ce numéro est unique à tous les CAAP du Québec. Lorsqu'il est composé, l'appel est automatiquement dirigé au CAAP qui dessert la région de l'appelant. Les frais mensuels de gestion sont assumés par la FCAAP et les frais d'interurbains sont défrayés par chacun des CAAP.