



CAAP-Outaouais

Santé et services sociaux

# *Rapport d'activités*

## **2012 – 2013**

---

*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**

**Télocopieur : 819-770-4748**

**Courriel : [caap-out@videotron.ca](mailto:caap-out@videotron.ca)**

**Site Internet : [www.caap-outaouais.ca](http://www.caap-outaouais.ca)**

---

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Mot du Président</b> .....	4
<b>2.</b>	<b>Mot de la Directrice</b> .....	5
<b>3.</b>	<b>Qui sommes-nous</b> .....	6
3.1	Logo .....	6
3.2	Historique.....	6
3.3	Mission.....	7
3.4	Mandat .....	7
3.5	Organismes visés.....	8
3.6	Code d'éthique .....	8
3.7	Contexte démographique.....	9
<b>4.</b>	<b>Les statistiques</b> .....	10
4.1	Clientèle.....	10
4.2	Services rendus.....	10
4.3	Objets de plaintes et organismes visés .....	13
4.4	Source de référence.....	14
4.5	Cas vécu au CAAP-Outaouais....	14
<b>5.</b>	<b>Structure organisationnelle</b> .....	15
5.1	Conseil d'administration .....	15
5.2	Ressources humaines.....	16
5.3	Bénévoles.....	16
5.4	Membre actif et partenariat.....	16
<b>6.</b>	<b>Formation et perfectionnement</b> .....	17
<b>7.</b>	<b>Activités régionales et provinciales</b> .....	18

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Outaouais  
Conseil d'administration 2012 - 2013  
*20e anniversaire*



**Le conseil d'administration 2012-2013**

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



**Françoise Drapeau**  
**Conseillère aux plaintes**



**Claudine Brassard**  
**Adjointe administrative**



**Richard Bisson**  
**Agent de communication**

## 1. Mot du Président



Un autre exercice annuel, notre 19<sup>e</sup> du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes s'est terminé le 31 mars 2013.

Cette année 2012-2013 a permis au CAAP-Outaouais de collaborer avec d'autres organismes communautaires à faire rayonner la mission de notre centre. Plusieurs administrateurs et employés ont assisté à des conférences ou des formations telles la formation sur un plan de communication donnée par la FCAAP au printemps à Québec. Monsieur Richard Bisson, agent en communication a été délégué à cette formation.

Un colloque s'est tenu et un kiosque du CAAP- Outaouais a été en montre au CHSLD de Maniwaki en avril 2012.

Plusieurs membres du CAAP-Outaouais ont participé au colloque organisé par l'AQDR « Bien vieillir dans le respect de nos droits » au centre Tétreau en juin 2012. Le RCUO en collaboration avec le CAAP-Outaouais a produit une pièce de théâtre « Parole d'or, silence d'argent », la ville de Gatineau ayant accordé une subvention de 5 000 \$. Un café -rencontre au CHSLD Champlain a permis aux membres de fraterniser avec le comité des usagers en avril.

Le titre du poste de Mme Marie-Claude Millette a été modifié de directrice à directrice générale. Le président et la directrice générale ont participé au congrès du RPCU en septembre. En juin, le conseil du CAAP a accepté de maintenir son adhésion à la Fédération des CAAP. Un projet pilote pour les résidences privées est créé en collaboration avec le CAAP-Outaouais et le CAAP-Gaspésie.

En juin 2012, les règlements généraux ont été modifiés afin de refléter l'évolution de notre CAAP depuis les derniers 20 ans. En septembre, Monsieur Richard Bisson a démissionné comme membre du conseil et ses services ont été retenus comme agent de communication. M. Gilles Marcoux a remplacé M. Bisson au conseil d'administration.

En novembre, Le MSSS a exigé de tous les CAAP de signer une convention qui maintiendrait la subvention annuelle au même montant pour 3 ans soit de 2012 à 2015.

Je remercie Mme Marie-Claude Millette, Mme Françoise Drapeau, Claudine Brassard et Richard Bisson de leur excellent travail au sein de notre organisme.

Aux membres du conseil d'administration Messieurs Lynus Godin, Yves P. Masse, André Bérubé, Michel Thibault, Gilles Marcoux, Madame Marlène Lafrenière un grand merci pour votre collaboration.

André J. Burns, président  
31 mars 2013

## 2. Mot de la directrice



Le temps file... j'entame déjà, à titre de directrice générale, ma troisième année à la barre du CAAP-Outaouais. Grâce à l'implication de tous les membres du bureau de direction et du personnel, le CAAP-Outaouais joue maintenant un rôle de plus en plus prépondérant dans l'amélioration des services de santé en Outaouais.

Cela dit, loin de nous asseoir sur nos lauriers, nous désirons maintenir, voire accroître, notre présence dans le milieu. Après nos campagnes publicitaires tous azimuts dans les différents médias de la région et la distribution d'objets promotionnels, nous maintenons toujours l'objectif de nous rapprocher et nous faire davantage connaître par les différents acteurs de notre communauté. Dans cette perspective, le CAAP-Outaouais s'implique de plus en plus auprès des différents comités et organismes communautaires qui œuvrent au sein de notre milieu. À ce chapitre, nous devons mentionner nos affiliations avec la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ), l'Association québécoise de défense des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), la table de maltraitance, les comités d'utilisateurs, etc. Entre autres, en 2012, nous avons été un partenaire majeur de l'AQDR dans l'organisation d'un premier colloque sur les droits de la personne aînée.

Nous continuons à travailler en collégialité avec l'ensemble des commissaires aux plaintes afin de bien aiguiller nos services aux usagers. Nous devons profiter de l'occasion pour remercier l'ensemble des commissaires aux plaintes pour leur excellente collaboration tout au cours de la dernière année. Dans le cadre des commémorations en 2013 de notre vingtième anniversaire de fondation, un sous-comité du conseil d'administration a été mis sur pied pour voir à la planification et à la réalisation des activités entourant cet événement. De plus en plus, j'ai la certitude que le CAAP-Outaouais, par sa présence accrue dans le milieu, sera de plus en plus sollicité par des usagers qui désirent obtenir de l'information sur différents éléments qui touchent nos services de santé. Notre but premier sera d'être à l'écoute de ces gens et d'être en mesure, le cas échéant, de les diriger au bon endroit.

En terminant, je remercie les membres du conseil d'administration pour leur soutien tout au cours de l'année et les membres du personnel pour leur assiduité et leur professionnalisme.

La directrice générale,

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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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 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 résidence d'accueil
- Une ressource intermédiaire
- Une agence de la santé et des services sociaux
- Une résidence privée pour personnes âgées

### **3.6 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.

### 3.7 Contexte démographique

La région de l'Outaouais se retrouve sur le plan de la population avec 376,147 habitants qui s'étend sur une superficie de 30,504km<sup>2</sup>. Il faut souligner que notre population est en forte croissance et que cette dernière s'est accrue de 7,966 habitants au cours de la dernière année. Le segment des 45 à 64 ans compte le plus d'individus.

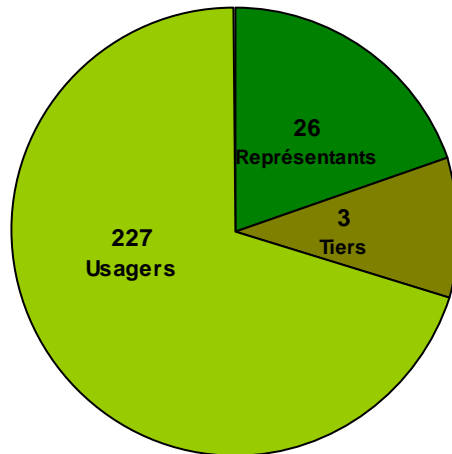
Le secteur urbain correspond essentiellement au territoire équivalent de Gatineau, issu de la fusion de Hull, Gatineau, Aylmer, Masson-Angers et Buckingham en 2002. Quant à la périphérie rurale, elle englobe les quatre municipalités régionales de comté (MRC) de Papineau, Les Collines-de-l'Outaouais,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

<b>MRC</b>	<b>Population</b>
Gatineau	272,369
Les Collines-de-l'Outaouais	47,258
Papineau	22,855
La Vallée-de-la-Gatineau	19,277
Pontiac	14,388

## 4. Les statistiques

### 4.1. Clientèle

Pour l'année 2012-2013, il y a eu 256 appelants comparativement à 310 pour l'an dernier soit une diminution de 54 appels. 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 six 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 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.

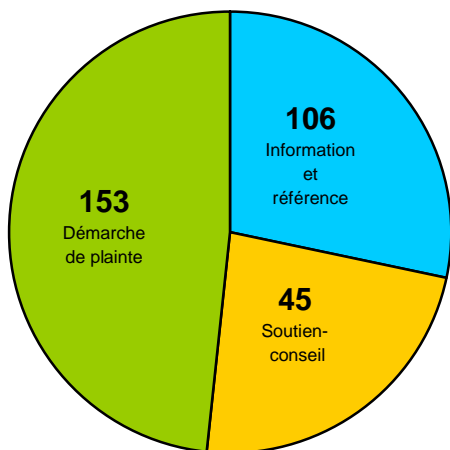
La réputation des services de santé et des services sociaux offerts au Québec n'est plus à faire. Ils sont de grande qualité et les personnes qui les donnent sont reconnues pour leur dévouement et leurs compétences. Malgré tout, un problème peut surgir et il y a toujours de la place pour de l'amélioration. 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.

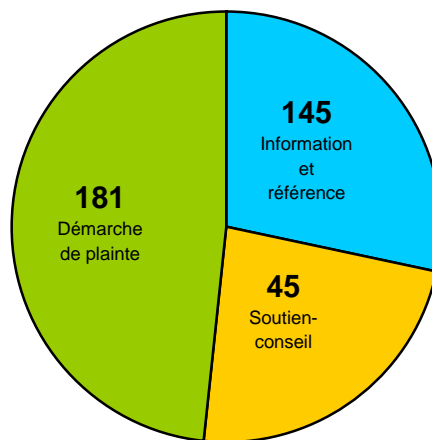
À titre comparatif, voici l'état de nos services au cours des deux dernières années:

Pour l'année 2012-2013, 304 services furent rendus en comparaison à 371 en 2011-2012. Une diminution de 67 services rendus.

**2012-2013**

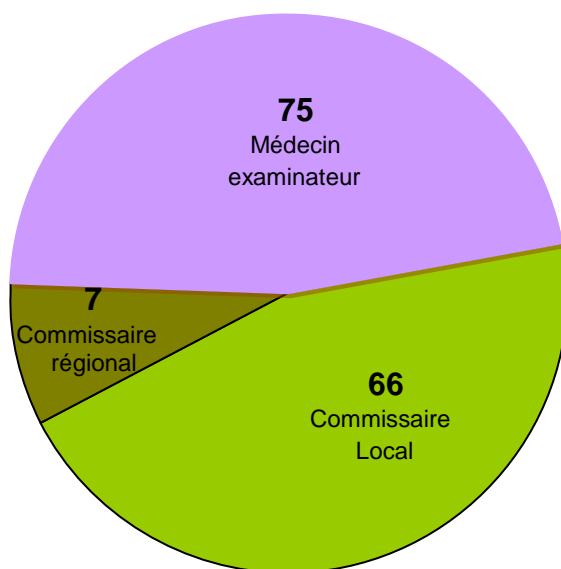


**2011-2012**



---

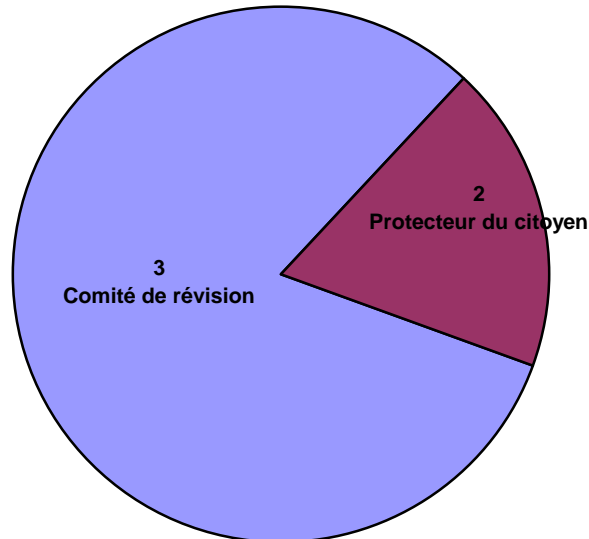
Type de recours au premier palier



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

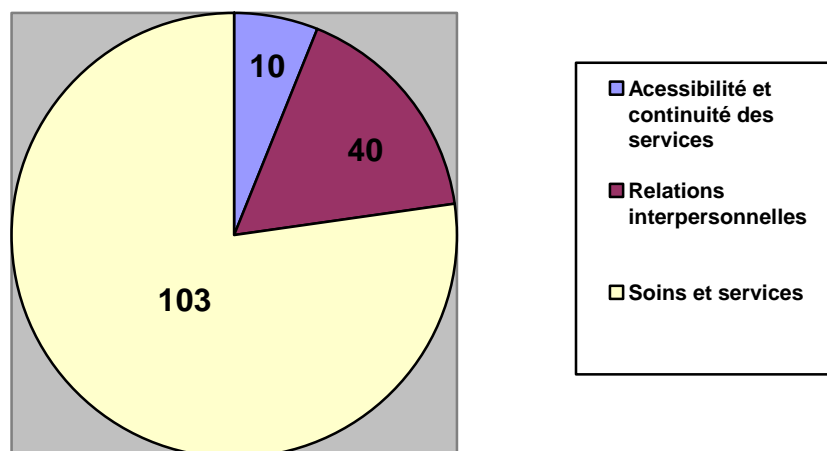


Lorsqu'il s'agit d'un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le recours prévu au deuxième palier est le comité de révision ou le CMDP. Dans tous les autres cas, c'est le Protecteur du citoyen. Voir le diagramme du Régime d'examen des plaintes en annexe.

### 4.3 Objets de plaintes et organismes visés

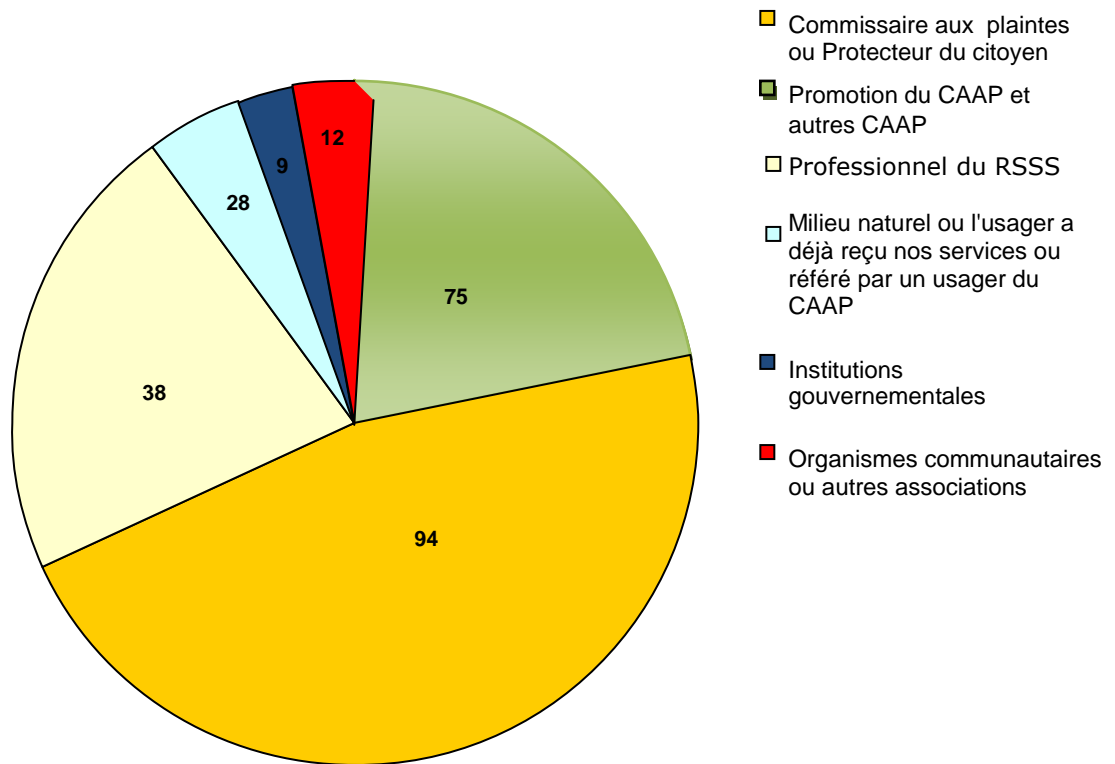
---

#### Objets de plaintes



#### 4.4 Source de référence

---



#### 4.5 Cas vécu au CAAP-Outaouais

A l'automne 2010, un usager s'est présenté au CAAP-Outaouais pour nous faire part de sa situation et solliciter désespérément notre aide. Il nous fit part qu'une demande d'hébergement avait été faite au printemps 2010 pour son proche et que cette demande avait été motivée par un épuisement physique et psychologique de sa part. Un certificat médical avait d'ailleurs été soumis à cet effet par le médecin de famille à l'intention du Comité qui évaluait les demandes. L'usager réalisait qu'un délai pouvait se produire dans l'étude du dossier par le Comité régional d'admission en hébergement, mais, cela dit, les délais et les nombreux 'bumping' s'avéraient des plus frustrants au point où cet usager était devenu extrêmement impatient et nous démontrait des signes de détresse psychologique inquiétante. L'usager avait préalablement fait plusieurs interventions auprès des personnes qui pilotaient le dossier pour se faire dire, à chaque fois, qu'il y avait d'autres priorités.



L'équipe en place du CAAP a su rapidement déceler ces éléments inquiétants chez cet usager et l'a assuré de son aide et d'un appui dans ses démarches. L'équipe du CAAP s'est immédiatement mis à la tâche et a communiqué immédiatement avec la commissaire aux plaintes pour l'informer de l'urgence de la situation afin de donner l'assurance à l'utilisateur que sa situation serait traitée avec promptitude. Comme l'utilisateur nous l'a témoigné, l'important est que l'équipe du CAAP dont la directrice a su dépister son niveau de détresse et lui donner l'espoir qu'il recevrait les services nécessaires.

Au cours des dernières années, nous avons eu l'occasion de revoir cet usager. Il s'est pris en main, a 'consulté', et a refait sa vie. Le client nous rend occasionnellement visite et ne manque jamais l'occasion de nous remercier.

## **5. Structure organisationnelle**

### **5.1 Conseil d'administration**

Le conseil d'administration est formé de sept 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 Gilles Marcoux   | Administrateur |

Tous les administrateurs du conseil d'administration sont des usagers de la communauté de l'Outaouais. Madame Marie-Claude Millette, directrice 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.

#### **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 huit reprises pour des réunions ordinaires et à trois reprises pour des réunions extraordinaires.

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| • Le 3 mai 2012        | Réunion ordinaire |
| • Le 29 mai 2012       | Réunion ordinaire |
| • Le 20 juin 2012      | Réunion ordinaire |
| • Le 18 septembre 2012 | Réunion ordinaire |
| • Le 14 novembre 2012  | Réunion ordinaire |
| • Le 8 décembre 2012   | Réunion ordinaire |
| • Le 13 février 2013   | Réunion ordinaire |
| • Le 28 mars 2013      | Réunion ordinaire |

- Le 20 juin 2012 Réunion extraordinaire
- Le 28 juin 2012 Réunion extraordinaire
- Le 6 novembre 2012 Planification stratégique

Un comité du 20<sup>e</sup> anniversaire a été formé par trois membres du conseil d'administration, de la directrice générale et de l'agent de communication. Ce comité s'est rencontré à quatre reprises pendant l'année 2012-2013.

L'Assemblée Générale Annuelle s'est tenue le 20 juin 2012 et 18 personnes étaient présentes.

## 5.2 Ressources humaines

### • D'avril 2012 à mars 2013

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/semaine et d'un agent à contrat en comptabilité à 3 heures/semaine ainsi qu'un agent de communication à 7 heures/semaine ou selon les besoins de l'organisme.

## 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 420 heures que vous nous avez offertes si généreusement!

## 5.4 Membre actif et partenariat

- Fédération des CAAP (membre observateur au conseil d'administration, participation au comité de la planification stratégique, participation au budget prévisionnel et rencontre avec l'agent de comptabilité pour rectification des comptes, participation aux rencontres des directeurs des différentes régions et afin participation au comité de l'embauche et évaluation du directeur général de la FCAAP). Depuis février 2013, notre président M. André J. Burns fait partie du conseil d'administration de la FCAAP à titre de secrétaire. Certains membres de notre conseil d'administration ont participé à l'AGA de la FCAAP.
- RCUO (membre coopté du conseil d'administration)
- Partenaires : FADOQ, AQDR, L'ARO, A.C.R.E.,
- Centre Jeunesse Outaouais (mise sur pied de cafés-rencontres pour les usagers)

## 6. Formation et perfectionnement

- Mai 2012** Formation organisée par le RCUO sur la maltraitance c'est quoi?  
Cette formation a permis d'identifier les différentes formes de maltraitance afin de les déceler et connaître les ressources disponibles pour aider les personnes âgées qui vivent cette problématique. Un employé a suivi cette formation. L'objectif a été atteint.
- Septembre 2012** Cours pour transition à Office 2010  
Deux cours furent offerts au Cégep de l'Outaouais. Le but de cette formation était de se mettre à jour et d'améliorer notre système informatique. Quatre personnes y ont participé. L'objectif a été partiellement atteint. Suite à ces cours, nous avons pris conscience qu'une formation plus élaborée serait appropriée.
- Novembre 2012** Formation: Comment faire connaître notre organisme à faible coût  
Cette formation a été organisée afin d'aider les organismes ayant peu de budget publicitaire de se faire connaître par la population. Un employé y a participé. L'objectif a été atteint.
- Janvier 2013** Formation sur le traitement d'une plainte pour l'usage des CMDP en établissement de santé  
Cette formation portait sur le traitement d'une plainte au sujet d'un membre des CMDP concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident. Les sujets abordés furent les objets possibles de plainte, les personnes pouvant porter plainte, la personne qui traite la plainte et du comité de révision. La formation était appropriée. Certains médecins examinateurs sur place se sont interrogés sur la pertinence du CAAP-Outaouais de recevoir une copie de leurs conclusions. Le formateur a précisé que le choix revient à l'usager de décider à ce que le CAAP reçoive ou non, une copie desdits documents. Une personne a suivi cette formation.

## **7. Activités régionales et provinciales**

Participation à un dîner réseautage à Québec organisé par le CAAP de la Capitale Nationale. La directrice générale et le président y ont assisté.

Participation en septembre au congrès du regroupement provincial des comités des usagers. La directrice générale et le président y ont assisté.

Participation en avril 2012 à la présentation du portrait de la maltraitance envers les aînés en Outaouais.

Organisation et participation du colloque Bien vieillir dans le respect de nos droits en juin 2012. Ce colloque a été chapeauté par l'AQDR. Nous avons participé activement à la planification et l'organisation. En plus, d'être responsable des inscriptions, nous avons installé un kiosque de notre organisme lors de cet évènement et présenté un atelier sur le régime des plaintes et nos services offerts.

Ébauche d'un projet pilote avec le CAAP de la Gaspésie pour les personnes âgées en résidences privées.

Participation à la table de concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Participation en mars 2013 au lancement du programme d'évaluation de la qualité de vie des aînés en résidences privées en Outaouais.

### **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.

### **Promotion de nos services**

Désireux de promouvoir et faire connaître nos services dans l'ensemble de l'Outaouais, 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, sur un napperon de la Légion royale canadienne et dans un bulletin de l'organisme Trait d'union de l'Outaouais. Nous avons installé 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 bulletin trimestriel pour les saisons printemps, automne et hivers.