

*CAAP-Outaouais*  
*Rapport d'activités*  
*2014 - 2015*



CENTRE D'ASSISTANCE  
ET D'ACCOMPAGNEMENT  
*aux plaintes*

OUTAOUAIS

**LE DIRE, C'EST POUVOIR  
CHANGER LES CHOSES**



**CAAP-Outaouais  
Rapport d'activités  
2014-2015**



**Centre d'assistance et d'accompagnement  
aux plaintes de l'Outaouais (CAAP-Outaouais)**

**Heures d'ouverture:**  
Du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30

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 :** [info@caap-outaouais.ca](mailto:info@caap-outaouais.ca)  
**Site internet :** [www.caap-outaouais.ca](http://www.caap-outaouais.ca)  
**Facebook :** <https://fr-fr.facebook.com/caap.outaouais>

# NOTRE MISSION

*Soutenir les usagers de la région de l'Outaouais, 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*

# MOT DU PRÉSIDENT



Le CAAP-Outaouais a terminé son exercice 2014-2015 avec des modifications majeures au niveau de la direction de ses ressources humaines.

En effet le CAAP n'a pas renouvelé le contrat de son ex-directrice et a procédé à l'embauche d'une nouvelle directrice en la personne de Mme Judith Ferreira Cunha en date du 1er octobre 2014. Notre nouvelle directrice possède une maîtrise en administration des affaires.

Je crois que cette nouvelle direction permettra à notre CAAP de connaître un nouvel essor tant au niveau administratif qu'auprès des usagers des services de santé et sociaux de l'Outaouais.

Également en tant que membre de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) beaucoup de remises en question ont été soulevées par les DG des différents CAAP membres. Il en est résulté que le directeur général de la fédération a quitté ses fonctions.

Espérons que le nouveau ou la nouvelle DG saura relever le défi que représente la direction de la Fédération.

Merci aux collègues de notre conseil d'administration pour leur implication et leur contribution à la gestion de notre CAAP : Messieurs Gilles Marcoux, Michel Thibault, Gilbert Séguin, Stéphane Perron, Mesdames Manon Simard-Renaud, Diane Limoges.

Merci à notre directrice générale Mme Judith Ferreira Cunha ainsi qu'au personnel pour leur dévouement et leur professionnalisme au sein du CAAP-Outaouais

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'André J. Burns', written in a cursive style.

**André J. Burns**  
**Président**

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Incontestablement l'année 2014 fut une année remplie de nouveaux défis et d'apprentissage dans le cadre de ma nomination à titre de directrice générale du CAAP-Outaouais.

Dès mes premières journées, j'ai eu la chance de rencontrer une équipe motivée et déterminée à améliorer les services de santé et des services sociaux dans notre belle région de l'Outaouais. J'ai été très bien accueillie par mes employés, mon conseil d'administration ainsi que par mes collègues des autres CAAP à travers le Québec. J'ai rapidement saisi le mandat ainsi que la mission de notre organisme.

Je suis très fière de vous présenter mon premier rapport annuel. Le rapport d'activités 2014-2015 représente bien le virage qu'a pris le CAAP-Outaouais durant cette dernière année; de la proactivité, de l'innovation, du changement, bref de la progression à tous les niveaux. L'augmentation des services rendus aux usagers en fait foi. De plus, j'aimerais souligner l'excellente collaboration des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Pour la prochaine année, la promotion de nos services sera au cœur de nos préoccupations. Nous avons mis sur pied un plan de communication pour rejoindre un plus grand nombre d'usagers dans notre région afin que ces derniers connaissent les services offerts par le CAAP-Outaouais.

En conclusion, je souhaite remercier les membres de mon conseil d'administration ainsi que ma précieuse équipe pour leur engagement, leur dévouement et leur professionnalisme afin de réaliser notre mission.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Ferreira'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Judith Ferreira Cunha  
Directrice générale

# TABLE DES MATIÈRES



À propos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qui nous sommes</li><li>• Principes directeurs</li><li>• Structure organisationnelle</li></ul>	1-6
Nos services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information et référence</li><li>• Démarche de la plainte</li><li>• Soutien-conseil</li></ul>	7-8
Notre clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contexte démographique</li><li>• Portrait des usagers</li></ul>	9-10
Quelques points saillants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Provenance de la clientèle</li><li>• Résultats sur nos services</li><li>• Activités régionales et provinciales</li></ul>	11-14
La plainte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Motifs d'insatisfaction des usagers</li><li>• Établissements visés</li></ul>	15
Types de recours	<ul style="list-style-type: none"><li>• Premier palier</li><li>• Deuxième palier</li></ul>	16-17
Bilan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cas vécu</li><li>• Mesures prises à la suite des plaintes</li></ul>	18
Formation continue et promotion	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perfectionnement et formations</li><li>• Activités promotionnelles</li><li>• Distribution d'objets promotionnels</li></ul>	19-20



## À PROPOS

### Qui nous sommes



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 (SCUSSO) 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, SCUSSO ouvre ses portes. La première assemblée générale se tient le 21 juin 1995.

Le 11 février 1999, SCUSSO 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 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. Une nouvelle version du logiciel CAAPTEUR est présentement en réalisation par la Fédération des CAAP.

Nous sommes à revoir le site web de CAAP Outaouais pour répondre à la demande croissante des usagers du réseau.

## **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 d'une plainte qui 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



## Principes directeurs

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.



## Structure organisationnelle

### Conseil d'administration

Tous les administrateurs du conseil d'administration sont des usagers de la communauté de l'Outaouais. Ils exercent des fonctions et rendent des décisions qui influencent de façon directe le développement social de la région. D'ailleurs, en ce sens, ils sont soumis à un code d'éthique empreint d'intégrité, d'impartialité et de transparence et qui protège leur fonctionnement. (Consulter notre site internet pour plus de détails)

De son côté, 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.



De gauche à droite : Gilbert Séguin, Diane Limoges, Michel Thibault, André J. Burns, Judith Ferreira, Gilles Marcoux et Manon Simard-Renaud

Le conseil d'administration de 2014-2015 est composé de sept membres.

- Monsieur André J. Burns **Président**
- Monsieur Gilles Marcoux **Vice-président**
- Monsieur Michel Thibault **Trésorier**
- Madame Manon Simard-Renaud **Secrétaire**
- Madame Diane Limoges **Administratrice**
- Monsieur Gilbert Séguin **Administrateur**
- Monsieur Stéphane Perron **Administrateur** (a quitté en cours de mandat)

### Membres du comité exécutif

- Monsieur André J. Burns **Président**
- Monsieur Gilles Marcoux **Vice-président**
- Monsieur Michel Thibault **Trésorier**
- Madame Manon Simard-Renaud **Secrétaire**



## Membres du comité des ressources humaines

- Monsieur André J. Burns **Président**
- Monsieur Gilles Marcoux **Vice-président**
- Monsieur Michel Thibault **Trésorier**

## 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 neuf reprises pour des réunions ordinaires.

Types d'activité	Date des activités
Réunions ordinaires	30 avril 2014 28 mai 2014 11 juin 2014 25 juin 2014 11 septembre 2014 6 novembre 2014 16 décembre 2014 15 janvier 2015 26 février 2015
Réunion extraordinaire	3 juin 2014
Congrès FCAAP	7 au 9 mai 2014
Comité des ressources humaines	22 août 2014 2 septembre 2014 8 septembre 2014 11 septembre 2014

L'Assemblée générale annuelle s'est tenue le 25 juin 2014 et 10 personnes étaient présentes.



## Ressources humaines

La structure organisationnelle du CAAP-Outaouais est maintenant composée de quatre employés.

Madame Claudine Brassard est adjointe administrative depuis décembre 2011. Madame Françoise Drapeau est conseillère aux plaintes depuis 2010. En octobre 2014, le CAAP-Outaouais a embauché une nouvelle directrice générale, madame Judith Ferreira Cunha.



Nous avons entamé un processus d'embauche d'un deuxième conseiller aux plaintes - agent de communication qui a pris fin en mars. Le titulaire du poste débutera ses fonctions en avril 2015.

## Bénévoles

C'est par le dévouement et l'implication acharnée de tous les membres du conseil d'administration et de leur entourage que nous réussissons à maintenir une présence active dans le milieu. En font foi les nombreuses heures de bénévolat consacrées par les dits membres à des réunions, conférences téléphoniques ou des rencontres avec nos partenaires. Merci pour votre apport si apprécié!

## 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 :
- RCUO (membre coopté du conseil d'administration)
- Partenaires : FADOQ, AQDR, L'ARO, A.C.R.E.
- Centre Jeunesse Outaouais
- Membre du programme Qualité Logi-Être
- Membre de la table de la maltraitance
- Partenariat avec l'Apogée



## NOS SERVICES

### 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.

### 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.

## Soutien-conseil

Cette demande exige 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.



## NOTRE CLIENTÈLE

### Contexte démographique

La région de l'Outaouais compte **384 164** habitants et s'étend sur une superficie de **30 471** km<sup>2</sup>. Il faut souligner que notre population est en forte croissance et que cette dernière s'est accrue de **2 944 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	276 577
Les Collines-de-l'Outaouais	49 459
Papineau	23 056
La Vallée-de-la-Gatineau	20 788
Pontiac	14 284

Le CAAP-Outaouais dessert un vaste territoire de **15 villes et municipalités**, réparties sur **cinq grands centres de services de santé et services sociaux** (voir Annexe A). En 2014-2015 et à l'exception de la MRC du Pontiac, toutes les villes et municipalités de la région de l'Outaouais ont eu des augmentations de services offerts par le CAAP, soit pour les demandes d'information-référence (MRC Vallée-de-la-Gatineau), ou de l'assistance lors d'une démarche de plainte (MRC Gatineau; Papineau; Collines-de-l'Outaouais). Pour l'année courante, la MRC Gatineau se démarque par le nombre le plus élevé de demandes de démarches de plainte (240) et de soutien-conseils (92).



## Portrait des usagers

Au cours de l'année financière **2014-2015**, plus de **quatre 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.

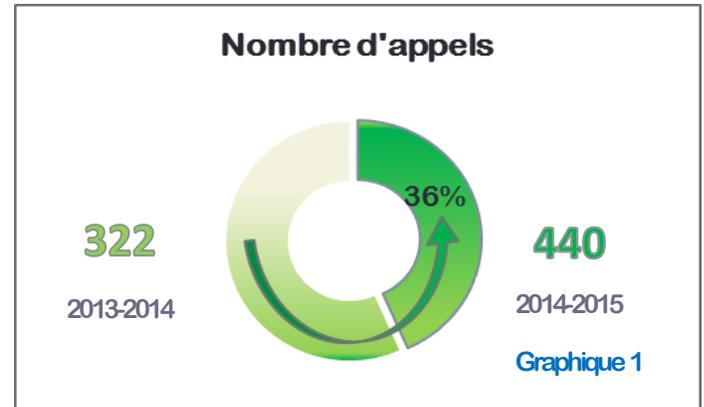


## QUELQUES POINTS SAILLANTS

- Pour l'année 2014-2015, on compte 440 appelants, comparativement à 322 pour l'an dernier, soit une augmentation de 36% d'appels (graphique 1).

La plupart de ceux-ci proviennent des usagers eux-mêmes, avec un total de 437, comparativement à 3 appels effectués par des représentants d'usagers.

- 9 appelants au CAAP sur 10 proviennent directement de l'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux. L'autre appelant est un représentant de l'utilisateur.
- 2 usagers sur 3 faisant une demande de service sont des femmes.
- Les usagers de la portion d'âge 35-64 sont ceux qui poursuivent une démarche de plainte en plus grand nombre alors que plus de 50% d'entre eux demandent un soutien-conseil.
- Le portrait est demeuré sensiblement le même en ce qui a trait à la langue de communication, comparativement à 2013-2014. Toutefois, les efforts pour sensibiliser la communauté anglophone portent fruit, puisqu'à présent plus d'un usager sur 10 fait appel au CAAP pour s'informer.





## Provenance de la clientèle

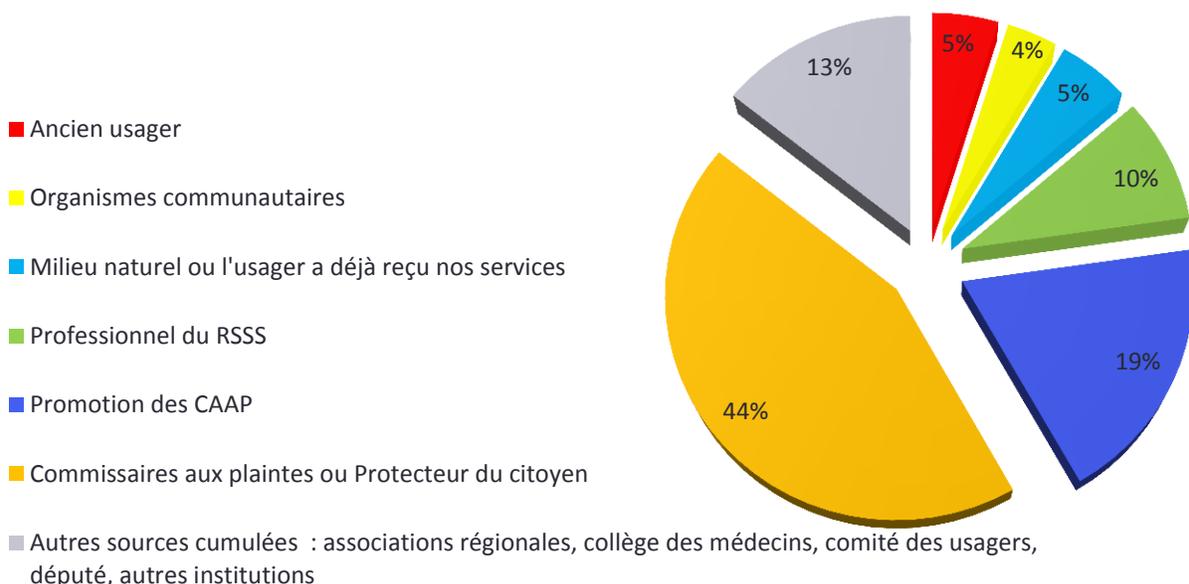
Comme le démontre le graphique 2, 44% des usagers ont été référés par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ou par le Protecteur du citoyen, pour un total 193 usagers.

Par ailleurs, 19% des références proviennent des diverses activités de promotion que nous menons ainsi que les autres CAAP sur le terrain, ce qui indique la valeur ajoutée de poursuivre ces efforts promotionnels.

De plus, 37% des usagers après avoir été recommandés par les CLPQS en 2014-2015 ont plutôt choisi momentanément de suspendre leur démarche de plainte, ou de choisir de procéder à un signalement, ce qui devient pour le CAAP un soutien-conseil.

Enfin, toujours dans l'année courante, plus de 10% des demandes de plaintes proviennent de références des professionnels du RSSS.

### D'où viennent les appelants?



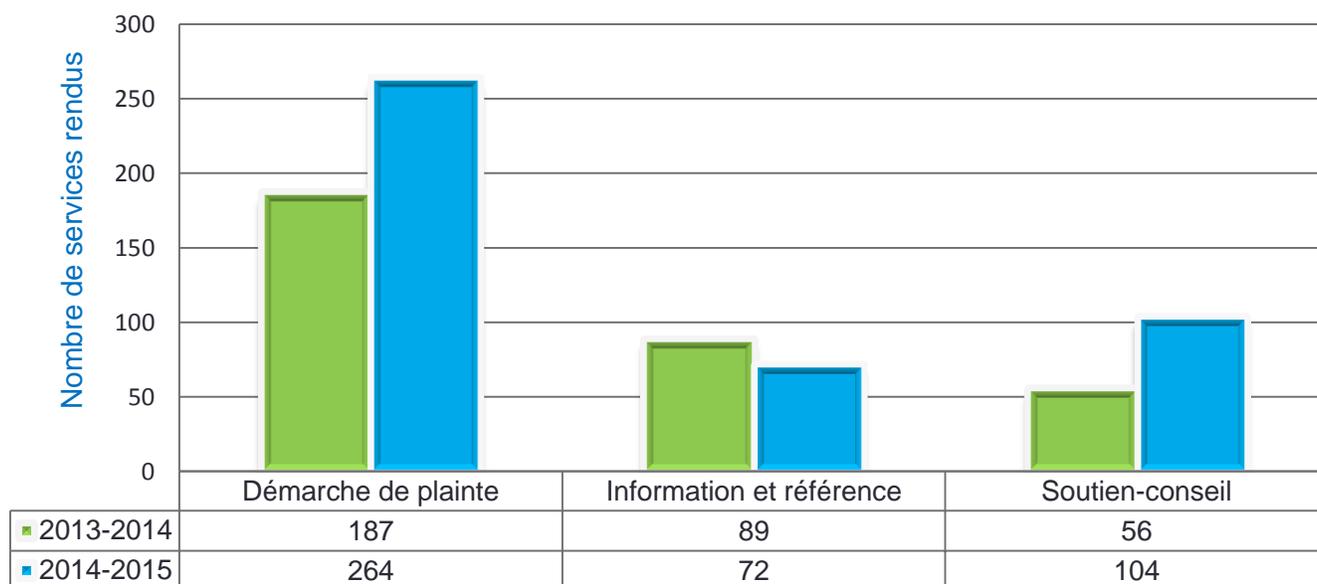
Graphique 2



## Résultats de nos services

À titre comparatif, le graphique 3 fait l'état de nos services au cours des deux dernières années :

- Pour l'année 2014-2015, on compte 72 demandes d'information et références, 264 démarches de plainte et 104 soutien-conseils.
- Bien qu'il y ait en 2014-2015 une diminution des demandes d'information et référence, soit une baisse de 19%, il semble que les usagers soient devenus justement plus enclins à poursuivre leur démarche de plainte, avec une hausse de 41% pour ce service comparativement à l'année précédente.
- Par ailleurs, près du double des usagers, soit 104 usagers, ont obtenu un soutien-conseil comparativement à 56 usagers l'année précédente.



Graphique 3



## Activités régionales et provinciales

Compte tenu des changements survenus dans l'organisation et de par la venue d'une nouvelle direction, le CAAP-Outaouais a su continuer à s'impliquer en demeurant actif tout au long de l'année. Diverses activités ponctuelles ont été entreprises ou parrainées par d'autres membres du réseau, tels que les CSSS et les Centres jeunesse de l'Outaouais. Le CAAP 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 :

- Participation à la réunion des commissaires aux plaintes, tenue le 3 décembre 2014 à l'agence de la santé et des services sociaux.
- Création d'un partenariat avec l'association de l'Apogée en décembre 2014.
- Participation lors des réunions mensuelles du RCUO.
- Projet initié avec les Centres jeunesse de l'Outaouais.
- Présence quotidienne accrue sur notre site Facebook.



## LA PLAINTÉ

### Motifs d'insatisfaction des usagers

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.

Comme pour l'année financière 2013-2014, on note que les objets de plaintes en 2014-2015 portent 9 fois sur 10 sur les soins et services dispensés par les professionnels de la santé, ce qui totalise 229 plaintes.

L'accessibilité et la continuité des services (5%), l'aspect financier (2%), ainsi que l'organisation du milieu et des ressources matérielles (3%) sont les autres motifs d'insatisfaction des usagers menant à une démarche de plainte au CAAP.

### Établissements 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



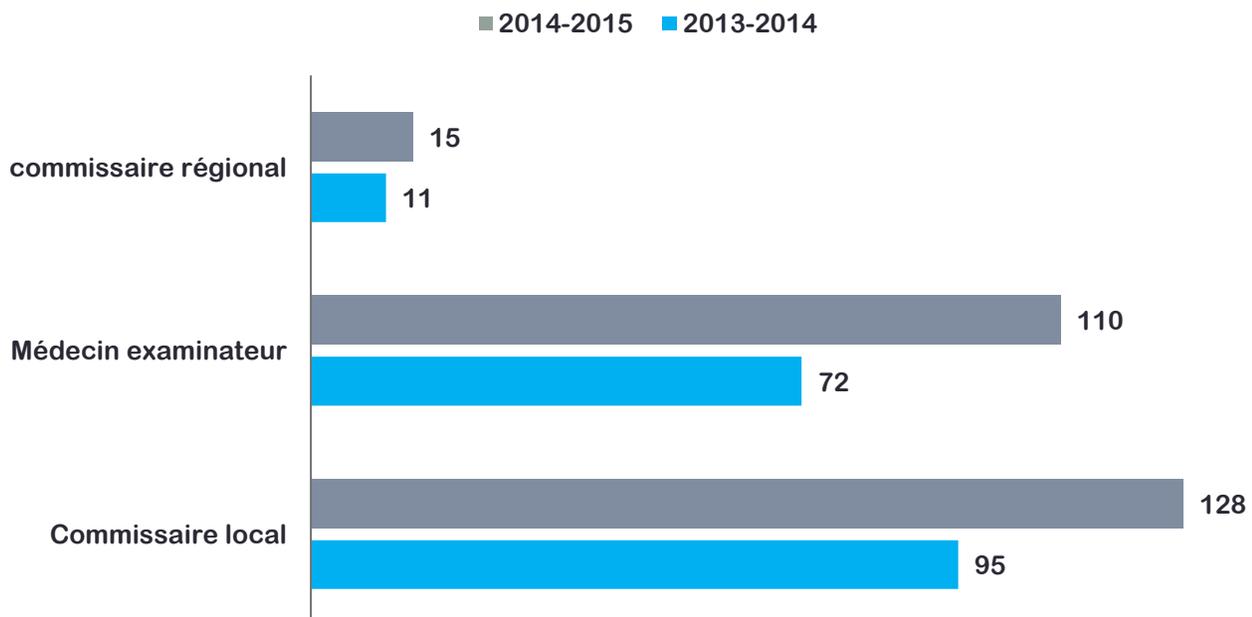


## TYPES DE RECOURS

### 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. Consulter le diagramme du Régime d'examen des plaintes à l'Annexe B.

Au cours de l'année 2014-15, notre conseillère a assisté **253 usagers** dans leur démarche de plaintes au premier palier, la majorité d'entre elles ayant été transmises au **CLPQS**, soit **128 plaintes** comme le montre le graphique 4. Comparativement à l'année financière 2013-2014, cela équivaut à une **augmentation de 34%** pour les plaintes envoyées au commissaire local. Le nombre de plaintes transmises au **médecin examinateur** est au total de **110 plaintes en 2014-2015**, et a augmenté significativement, soit de **52%** entre les deux années.

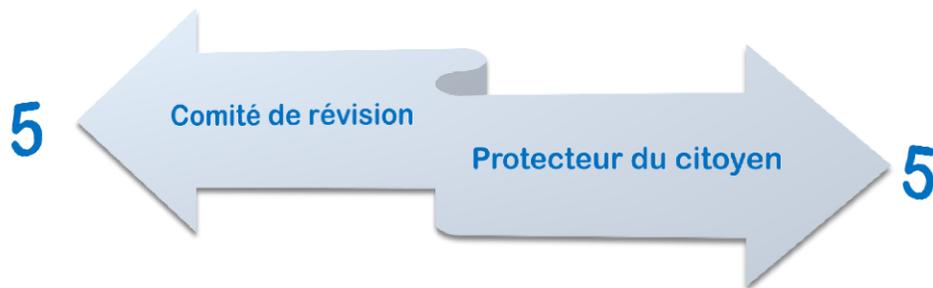


Graphique 4



## 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 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 2014-2015, le Comité de révision et le Protecteur du citoyen se sont partagés de façon **égale** les plaintes déposées au deuxième degré.



## BILAN

### Cas vécu

Les services que le CAAP offre aux usagers sont forts appréciés et ceux-ci n'hésitent pas à le communiquer, comme en fait foi ce témoignage d'appréciation suivant d'un usager du réseau :

*« Merci, CAAP-Outaouais. Votre conseillère du CAAP est tout simplement un ange. Une personne très à l'écoute, autrement dit, l'écoute active était au rendez-vous. Patiente et surtout très concise. Je m'explique : elle exprime en très peu de mots ce qui prendrait une page d'écriture normalement pour moi »* Anonyme

### Exemples de mesures prises à la suite des plaintes

Lorsque les usagers signalent au CAAP des situations qui témoignent de leurs insatisfactions et que nous les assistons à la rédaction de leur plainte, cela contribue à améliorer la qualité des services.

Voici quelques exemples de mesures prises à la suite des plaintes formulées :

- Le commissaire recommande qu'une équipe de travail d'un centre hospitalier soit informée et sensibilisée par un gestionnaire à l'importance d'une bonne communication avec la clientèle.
- On actualise les informations sur le site internet d'un centre hospitalier. On procède également à l'envoi d'une note de service à l'ensemble des employés sur les politiques en vigueur dans les établissements.
- Le centre hospitalier s'engage à procéder à des mesures afin d'améliorer les services d'hébergement aux usagers. De plus, il s'assure que le personnel veille à la qualité des services offerts et qu'il prévienne toute forme de manquement possible.



## FORMATION CONTINUE ET PROMOTION

### Perfectionnement et formation

<b>Novembre 2014</b>	Formation de la directrice générale dans la salle partagée de visio conférence sur la plateforme via organisée par la FCAAP dans le but de mieux comprendre et participer aux réunions de la FCAAP
<b>Janvier-Février 2015</b>	Des cours d'anglais ont été suivis par l'adjointe administrative pour améliorer la qualité des services que nous offrons.
<b>Février 2015</b>	Formation de Microsoft Word au Cégep de l'Outaouais pour l'ensemble des employés du CAAP-Outaouais.
<b>Mars 2015</b>	Formation de Microsoft Excel au Cégep de l'Outaouais pour l'ensemble des employés du CAAP-Outaouais.

### 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.

### 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



## Distribution d'objets promotionnels

Le CAAP-Outaouais a distribué plus de **3 660 objets promotionnels** lors des diverses activités régionales.

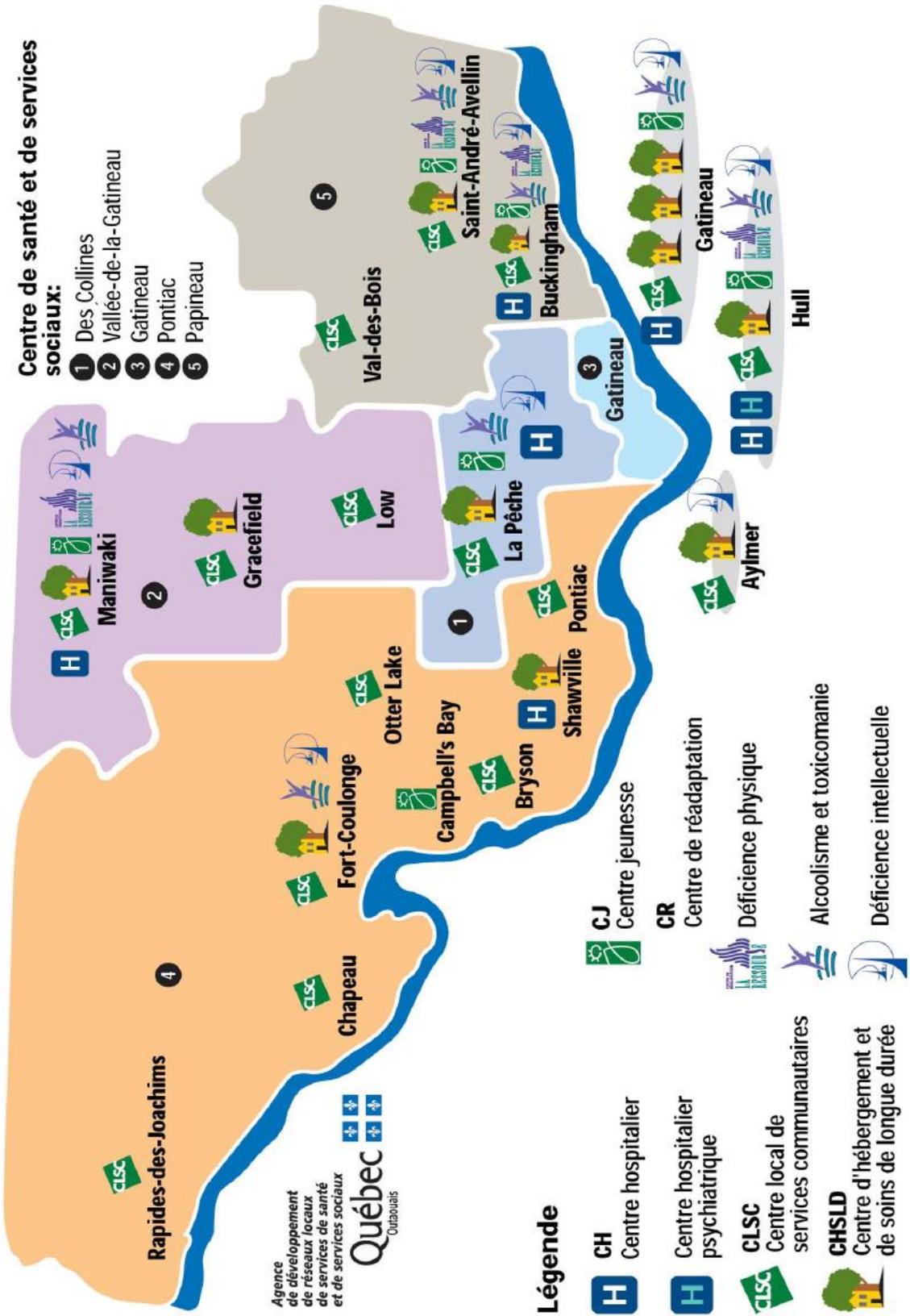
<b>Avril</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centre de réhabilitation en dépendance de l'Outaouais</li></ul>
<b>Mai</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ministère de la santé et des services sociaux du Québec</li><li>• Formation du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais</li><li>• Foire santé des Résidences de la Gappe</li><li>• Atelier-conférence du CAAP-Outaouais en partenariat avec le Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais</li></ul>
<b>Septembre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comité des usagers du CSSS de Gatineau</li></ul>
<b>Octobre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rencontre avec les résidents de l'hôpital Pierre-Janet</li></ul>
<b>Février</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salon Mieux-Vivre de Gatineau</li></ul>

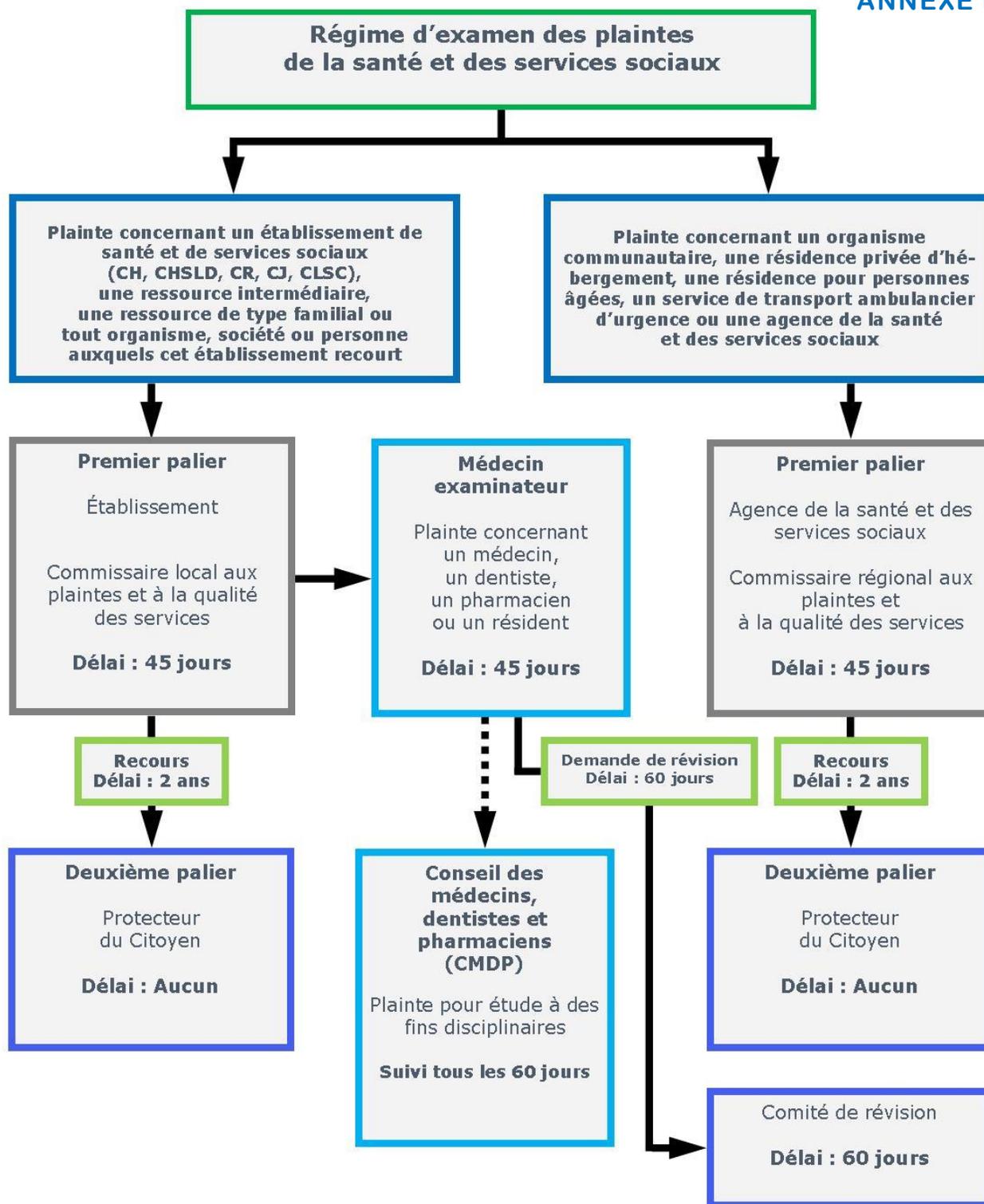
## Bulletins, dépliants et calendriers

<b>Juin</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dépliants remis au Commissaire local</li></ul>
<b>Août</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dépliants remis à l'Hôpital Pierre-Janet</li></ul>
<b>Septembre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dépliants remis au CHSLD La Piéta</li></ul>
<b>Décembre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 328 calendriers distribués dans l'ensemble de la région</li></ul>
<b>Janvier</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dépliants remis au CHSLD Vigi de l'Outaouais</li></ul>

# 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

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