



**CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES**

ESTRIE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2012-2013

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot du Président	3
2. Mot du Directeur	4
3. Présentation du CAAP-Estrie	5
3.1 Historique	5
3.2 Mandat.....	5-7
3.3 Les principes directeurs.....	7
4. Structure organisationnelle	7-8
5. Activités régionales	8
5.1 Profil de la population de l'Estrie.....	8-9
5.2 Portrait du réseau de la santé et des services sociaux en Estrie.....	9-10
5.3 Promotion régionale	11-14
6. Services aux usagers	15
6.1 Définitions	15
6.2 Tableau des services pour l'année 2012-2013.....	16
6.3 Autres informations relatives aux statistiques	17-18
6.4 Répartition du temps de travail des conseillers.....	18
6.5 Satisfaction de la clientèle.....	19-20
7. Conclusion	21

1. MOT DU PRÉSIDENT

Au nom du conseil d'administration du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de l'année 2012-2013. Notre mandat d'assister et d'accompagner est un travail important dans l'engrenage du régime de plainte. Il ne faut pas banaliser les perceptions des usagers et c'est pourquoi nous devons les laisser utiliser adéquatement les canaux disponibles pour exprimer leurs insatisfactions. Voilà la raison pour laquelle, à titre de président et de représentant du CAAP-Estrie, je favorise un partenariat efficace avec les acteurs du régime de plainte, afin de permettre aux usagers d'avoir un message cohérent de tous.

Au plan politique, notre organisation a réintégré la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP). D'abord, pour décroquer nos actions et nos demandes auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux en particulier, et auprès de la direction de la qualité, ensuite, et pour promouvoir le développement du CAAP-Estrie avec le soutien des autres CAAP. Comme le dit l'adage « *seul, on va vite, mais ensemble on va loin* ».

Au plan régional, le CAAP-Estrie a encouragé un partage de ses mandats avec les comités d'usagers, les organismes et les institutions, afin que son partenariat en sorte grandi au profit des usagers.

Je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur participation, leur soutien et leurs judicieux conseils, ainsi que le personnel pour son appui et son dévouement de tous les instants.

Denis Boisclair
président

2. MOT DU DIRECTEUR

Produire le rapport annuel est l'occasion de rapailler nos activités et de constater le travail accompli durant cette période. En 2012, nous avons entrepris de nous attarder à une nouvelle définition de notre image, d'abord en modifiant notre dépliant, puis en revisitant le message et sa présentation. Le développement du site Internet et notre désir de faire autrement ont alimenté le concepteur du site. Avec sa collaboration, nous avons revu notre logo dans une perspective plus vivante ainsi que l'image générale de notre organisation. Le lancement de notre nouveau site aura lieu en septembre prochain.

Nous avons ajouté à nos outils de promotion les plateformes Facebook et Twitter afin de communiquer avec une clientèle qui utilise les réseaux sociaux. Une Politique des médias sociaux encadre nos transmissions et nos échanges. Notre objectif est d'acquérir et transmettre l'information, faire connaître nos activités et notre mandat et utiliser des moyens pour joindre toutes les catégories d'utilisateurs.

Comme l'indique Denis Boisclair, le CAAP-Estrie a réintégré la FCAAP. Des enjeux de positionnement de nos organismes dans le giron du régime de plainte, l'encadrement de notre mandat et la prestation de services, demandent que des positions communes alimentent les représentations auprès du MSSS et des partenaires.

Avec l'appui du conseil d'administration, j'ai réfléchi à l'organisation du travail à l'interne avec les considérants suivants : l'ancienneté des employés, le volume de travail, les tâches à accomplir, la répartition et les compétences nécessaires, le budget disponible et les projections sur 3 ans. Nous mettrons en oeuvre certains changements durant l'année 2013-2014. L'équipe se partagera divers aspects de la promotion et de la représentation en plus de ses tâches régulières.

Au volet Services à la population, nous observons une augmentation des services rendus (244 services), et ce, malgré une légère baisse du nombre de démarches de plainte. Une hausse de 16 % du volet Soutien-Conseil est enregistrée et 32 % au volet Info-Références. Bon an mal an, la moyenne de nos activités se situe à 233 services. Au plan des références, les commissaires locaux, le commissaire régional et la promotion du CAAP-Estrie en demeurent les principales sources. Vous aurez, à la lecture de ce rapport, les informations pertinentes à propos de nos activités.

Serge Arel
Directeur

3. PRÉSENTATION DU CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES DE L'ESTRIE

3.1 Historique

C'est à la suite de la réforme du système de santé et des services sociaux, « une réforme axée sur le citoyen », que les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ont été implantés, pour la plupart en 1993, dans chacune des régions administratives du Québec. Dans cette optique, la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux prévoyait, à l'article 54, confier à un organisme communautaire le mandat d'assister et d'accompagner les usagers désirant porter plainte. Puis, le 1^{er} avril 2002, cet article fut modifié par les articles 76.6 et 76.7, venant ainsi définir davantage le véritable rôle et les fonctions des organismes d'assistance et d'accompagnement au Québec.

En avril 2000, ce mandat fut attribué au Centre d'action bénévole de la région sherbrookoise (CABRS). Ainsi, le Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie fut intégré aux activités du CABRS. Ce service s'est organisé de manière autonome et s'est ajouté à celui opéré par le Centre d'action bénévole de la région sherbrookoise. C'était la 3^e année que nous insérions ce service à celui du CABS. Le Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie modifie son appellation au cours de cette même année, afin de s'harmoniser avec la désignation provinciale. Il modifie son nom pour le *Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie (CAAP-Estrie)*. Le 24 octobre 2004, le CAAP-Estrie obtient ses lettres patentes lui conférant ainsi son mandat unique pour la région 05. L'assemblée générale de fondation nomme ensuite le premier conseil d'administration de l'organisme.

3.2 Mandat

Le mandat que l'on désigne ici fait partie intégrante de la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux. Ces articles (76.6 et 76.7) se traduisent ainsi :

« **76.6.** Le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.

Régions différentes.

Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des services d'un établissement ou d'une agence d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de l'agence concernée.

Collaboration.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur. 2001, c. 43, a. 41; 2005, c. 32, a. 36.

Fonctions.

76.7. *Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.*

2001, c. 43, a. 41; 2005, c. 32, a. 37. »

Les fonctions d'assistance et d'accompagnement sont :

- informer les usagers de leurs droits et de la démarche de plainte correspondant à leur situation;
- clarifier avec les personnes concernées, la situation problématique, les droits lésés et les instances de recours;
- préparer avec eux le matériel pertinent à utiliser et, au besoin, les aider à rédiger leur plainte;
- planifier la démarche à effectuer, les échéanciers, les personnes à contacter;
- accompagner l'utilisateur, qui en fait la demande, dans sa démarche de plainte et dans les rencontres prévues avec les instances concernées;
- assurer le suivi et identifier les suites à donner.

3.3 Les principes directeurs

- *respecter les personnes, leur autonomie et leur compétence;*
- *faire part d'une grande ouverture d'esprit;*
- *assurer la confidentialité;*
- *assurer l'accessibilité;*
- *assurer la qualité des services;*
- *offrir la gratuité des services;*
- *respecter le mandat.*

Tous ces principes font partie des valeurs de l'organisme et définissent les interventions du CAAP-Estrie.

4. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Denis Boisclair, président - (usager)
Shannon Keenan, vice-présidente - (Townshippers)
Sébastien Carrier, secrétaire-trésorier - (Université de Sherbrooke)
Frédéric Grenon Assal, administrateur - (étudiant en droit)
Jean-François Denis, administrateur - (comité des usagers)

Le C.A. s'est réuni à **5** reprises durant l'année 2012-2013. Trois membres du conseil participent à la bonne conduite de l'organisme depuis sa constitution en 2004. La stabilité des membres et leur contribution au conseil d'administration procurent une continuité au plan de la gestion de l'organisme.

La dernière AGA a eu lieu le 7 juin 2012 et 13 personnes y assistaient.

RESSOURCES HUMAINES

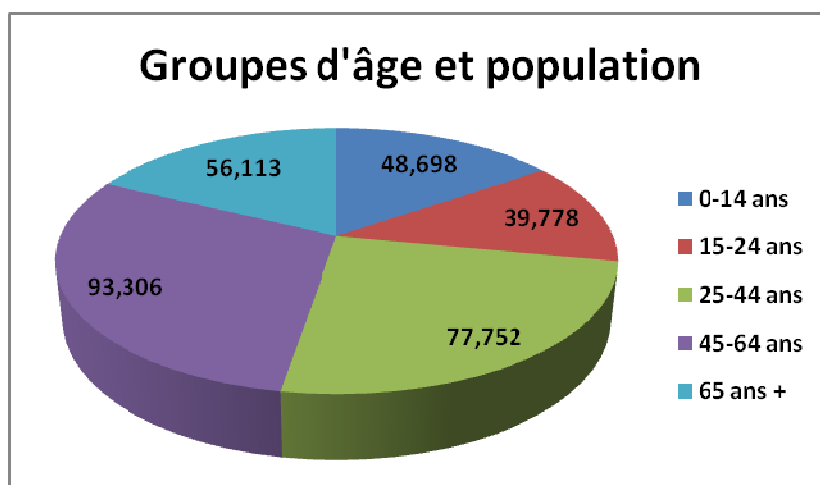
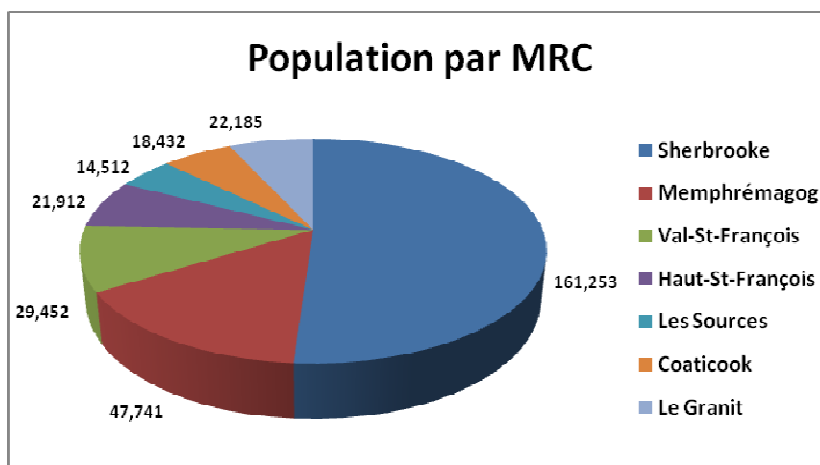
Serge Arel, directeur
Suzanne Plouffe, conseillère aux plaintes
Martin Sylvain, conseiller aux plaintes
Francine Dubé, secrétaire

Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 du lundi au vendredi.

5. ACTIVITÉS RÉGIONALES

5.1 Profil de la population de l'Estrie

L'Institut de la statistique du Québec indique qu'en 2012, 315,487 personnes habitaient sur le territoire de la région de l'Estrie, soit une superficie de 10,194 km carrés. L'observation de ces données montre qu'environ 50 % de la population habite à Sherbrooke. Cette valeur confirme que la majorité de nos services sont concentrés à Sherbrooke. De plus, les services de santé régionaux se situent à Sherbrooke : au Centre de réadaptation de l'Estrie, au Centre jeunesse de l'Estrie, au Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) et au Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS) et ils ont aussi une vocation universitaire.



5.2 Portrait du réseau de la santé et des services sociaux en Estrie

Nous vous présentons, à la page suivante, un portrait du réseau de la santé et des services sociaux par secteur ou MRC, les établissements qui y sont rattachés et ceux à vocation régionale.

PORTRAIT ESTRIEN DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ¹			
7 CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX			
SECTEUR	ÉTABLISSEMENTS		
Sherbrooke	CSSS-IUGS	<i>CLSC : 5 points de services</i> <i>Centres d'hébergement :</i> <i>Hôpital et centre d'hébergement d'Youville</i> <i>Hôpital et centre d'hébergement Argyll</i> <i>Centre d'hébergement St-Joseph</i> <i>Centre d'hébergement St-Vincent</i> <i>2 autres édifices :</i> <i>Centre de maternité</i> <i>Édifice 500, rue Murray</i>	
Asbestos	CSSS des Sources	<i>point de services</i> <i>Wotton</i>	
Coaticook	CSSS de Coaticook	<i>point de services</i> <i>Coaticook</i>	
Lac-Mégantic	CSSS du Granit	<i>points de services</i> <i>Mégantic</i> <i>Lambton</i> <i>St-Ludger</i>	
Weedon	CSSS du Haut-St-François	<i>points de services</i> <i>East Angus</i> <i>Weedon</i> <i>La Patrie</i> <i>Cookshire</i>	
Richmond	CSSS du Val-St-François	<i>points de services</i> <i>Windsor</i> <i>Richmond</i> <i>Valcourt</i>	
Magog	CSSS Memphrémagog	<i>points de services</i> <i>Mansonville</i> <i>Stanstead</i>	
ÉTABLISSEMENTS À VOCATION RÉGIONALE			
Centre jeunesse de l'Estrie			
Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie (CRDE) – santé mentale et toxicomanie			
CRDITED (centre de réadaptation) – déficience intellectuelle			
Centre de réadaptation Estrie (CRE) – déficience physique			
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) (sites Bowen et Fleurimont)			
CHSLD PRIVÉS CONVENTIONNÉS			
Vigi Shermont		Maison Rose Blanche	
AUTRES ACTEURS			
Entreprises ambulancières oeuvrant en Estrie : (6)			
<u>GMF accrédités.</u>			
Clinique médicale du Lac Des Cantons Deux-Rives Frontières	des Sources du Granit Jacques-Cartier Memphré	St-Vincent Grandes-Fourches Plateau Marquette Val-St-François	Haut-St-François
Organismes communautaires oeuvrant en santé et services sociaux : (90)			
Résidences privées accréditées : (118)			
Ressources en toxicomanie avec hébergement : (10)			

¹ Certaines informations tirées du site de l'ASSSE – avril 2012

5.3 Promotion régionale

À l'automne 2012, le CAAP-Estrie s'est mis à l'heure des réseaux sociaux. Afin de rejoindre les gens pour qui la transmission et l'acquisition de renseignements passent par Twitter et Facebook, le CAAP-Estrie a décidé de les utiliser pour se faire connaître et ainsi mettre à la disposition des gens des informations sur les droits des usagers, sur ce qui se passe dans le réseau de la santé et des services sociaux en Estrie, sur les séances d'informations données par le CAAP-Estrie et sur les divers services pouvant aider la population estrienne.

Afin que cet objectif soit honoré autant par les employés du CAAP-Estrie que par les personnes voulant écrire sur ces 2 plateformes, le CAAP-Estrie s'est doté d'une *Politique des médias sociaux* qui a été adoptée par le conseil d'administration en décembre dernier.

Depuis l'automne 2012, le CAAP-Estrie est abonné à 114 organismes sur Facebook et à 23 sur Twitter, provenant de la région estrienne, mais aussi du Québec et du Canada. Les renseignements que nous leur transmettons répondent à la réalité des gens d'ici.

Jusqu'à maintenant :

10 personnes nous suivent sur

[facebook.com/CAAPEstrie](https://www.facebook.com/CAAPEstrie)



45 personnes nous suivent sur

[@CAAPEstrie](https://twitter.com/CAAPEstrie)



Le CAAP-Estrie profite aussi d'autres plateformes pour promouvoir ses services, faire connaître les droits des usagers et sensibiliser la population au régime de plaintes. Nos budgets étant restreints, c'est à partir des ressources dont nous disposons, à savoir, les journaux, nos cartons promotionnels, le site Internet et notre nouvelle utilisation des médias sociaux, que notre axe promotionnel se déploie.

Médias écrits

La Tribune de Sherbrooke, quotidien couvrant le territoire de la région 05. Des encarts publicitaires sont parus les 19-25-30 mai 2012 (*33,000 copies par parution*).

La Tribune de Sherbrooke, quotidien couvrant le territoire de la région 05. Promotion parue le 29 septembre et 4 octobre 2012, annonçant la conférence de Serge Arel dans le cadre du Salon de la FADOQ au Carrefour de l'Estrie.

La Tribune de Sherbrooke, quotidien couvrant le territoire de la région 05. Des encarts publicitaires sont parus les 12-19-27 novembre 2012 (*33,000 copies par parution*).

Le Journal de Sherbrooke, quotidien couvrant le territoire de la ville de Sherbrooke. Un encart publicitaire paru le 30 janvier 2013 (*63,500 copies*).

Le Journal de Magog, hebdomadaire couvrant le territoire de la région de Magog. Un encart publicitaire paru le 30 janvier 2013 (*30,000 copies*).

Une carte professionnelle du CAAP-Estrie a été insérée à des napperons à Lac-Mégantic dans le cadre de l'opération Enfant-Soleil et à des napperons destinés à des restaurants des régions de Coaticook, Magog et Sherbrooke (*30,000 napperons*).

Cartons promotionnels

En 2012-2013, le CAAP-Estrie a refait le modèle de son carton promotionnel en épurant son contenu au profit d'une information plus ciblée. Nous avons distribué **4 000 dépliants** à des commissaires locaux, à des organismes ou à des individus.

Site Internet

Comparativement à l'année dernière, **77 personnes de plus** ont visité notre site Internet. La moyenne passe donc de 169 visiteurs par mois à **176**.

La dernière année a été pour nous l'occasion de rafraîchir notre site. En plus des renseignements se retrouvant sur l'ancien site, nous développons d'autres moyens pour vulgariser les droits des usagers. Le nouveau site et ses outils seront lancés en **septembre 2013**.

La combinaison de notre page Facebook et de notre compte Twitter donne un second souffle à notre site.

L'adresse de notre site Internet demeure la même : www.caapestrie.org

Présentations

La présentation devant public demeure un excellent moyen de vulgariser les droits des usagers et de sensibiliser la population au régime de plaintes.

**VOICI LES PRÉSENTATIONS PUBLIQUES OFFERTES
PAR LE CAAP-ESTRIE EN 2012-2013**

20 septembre 2012

Présentation du CAAP-Estrie à des étudiants de la faculté de Droit de l'Université de Sherbrooke, dans le cadre du programme ProBono 70 étudiants

1-15 novembre 2012, 13 février-15 mars 2013

4 présentations du CAAP-Estrie et des droits des usagers à des étudiants en travail social de l'Université de Sherbrooke 60 étudiants

1-5 juin 2012, 18-26 mars 2013

4 présentations du CAAP-Estrie et des droits des usagers à des étudiants en technique de travail social du CEGEP de Sherbrooke 100 étudiants

18 octobre 2012, 4-6 février 2013

3 présentations du CAAP-Estrie à la clientèle de l'organisme Rayon de Soleil 75 personnes

4 octobre 2012

Kiosque au Salon de la FADOQ au Carrefour de l'Estrie 1300 visiteurs

4 octobre 2012

Conférence sur les droits des usagers dans le cadre du Salon de la FADOQ au Carrefour de l'Estrie 40 personnes

31 octobre 2012

Présentation du CAAP-Estrie au Réseau d'amis pour le volet « aidants naturels » 20 personnes

6. SERVICES AUX USAGERS

Pour l'année 2012-2013, le CAAP-Estrie a utilisé le logiciel Cupidon pour sa cueillette de données et pour la compilation des statistiques.

6.1 Définitions

Information/référence :

Appel téléphonique où l'utilisateur s'informe de ses droits, du mandat et des services de l'organisme, ou que l'on dirige vers un autre endroit si son besoin ne correspond pas au mandat du CAAP.

Soutien/conseil :

L'utilisateur s'informe sur la procédure de plainte, demande des conseils sur la façon d'agir et sur les modalités à suivre. Souvent, il demande un rendez-vous afin d'exposer sa situation. L'utilisateur n'est pas nécessairement prêt à s'engager dans un processus de plainte.

Démarche de plainte :

L'utilisateur fait part à l'organisme de son intention de cheminer vers le processus de plainte. À ce moment, l'organisme entreprend l'assistance et l'accompagnement avec l'utilisateur.

TABLEAU – STATUT DES SERVICES POUR L'ANNÉE 2012-2013

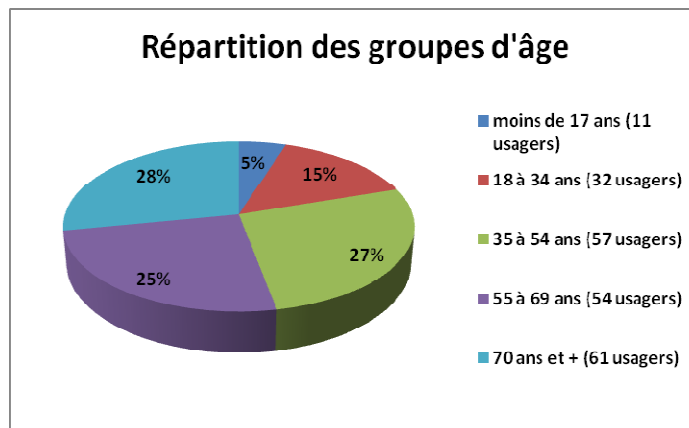
6.2 Statut des services

SERVICES RENDUS À LA POPULATION	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Information / Référence	92	63	72	94	62
Soutien / Conseil	95	82	127	38	86
Démarche de plainte	54	78	76	69	74
TOTAL DES SERVICES RENDUS	241	223	275	201	222
ÉTABLISSEMENTS VISÉS (démarche de plainte)					
Centre hospitalier	30	41	44	64	61
Centre Jeunesse	5	12	8	4	3
CSSS	10	12	17	16	6
Centre de réadaptation	0	5	1	2	2
Résidences privées (personnes âgées)	7	7	2	5	0
Organismes communautaires	1	0	0	2	1
Ambulance	1	0	3	1	0
OBJETS DE PLAINTE					
Aspects cliniques et professionnels	42	58	53	49	56
Accessibilité	8	13	16	4	3
Droits	10	12	6	4	6
Aspects financiers	1	1	0	1	8
Relations interpersonnelles	2	1	8	4	4
INSTANCES					
✓ Plainte en 1^{re} instance					
Commissaire local	30	38	36	25	25
Commissaire régional	6	7	4	7	1
Médecin examinateur	9	18	19	14	27
✓ Plainte en 2^e instance					
Protecteur du citoyen	7	11	13	6	10
Comité de révision	2	4	4	13	10
RÉFÉRENCES					
CLPQS - CRPQS	48	43	43	24	61
Milieu naturel	16	16	13	8	10
Protecteur du citoyen	5	6	4	3	2
Promotion CAAP-Estrie	42	50	17	21	30
Organismes communautaires	22	16	11	5	9
Professionnels du réseau	35	22	20	8	9
Usagers antérieurs	14	18	15	8	19

6.3 Autres informations relatives aux statistiques

Considérant que la moitié de la population de la région 05 habite à Sherbrooke et que la majorité des établissements régionaux y ont pignon sur rue, il est normal que 66 % des demandes viennent des usagers de Sherbrooke. 8 % proviennent du Granit, 6 % de la région du Memphrémagog, 3 % du Val-St-François, 4 % des Sources, 5 % du Haut-St-François et 1 % de Coaticook. Ces observations nous aident à orienter nos actions promotionnelles.

Au plan de la langue de communication, 97 % sont de langue française et 3 % de langue anglaise. Comme à chaque année, le pourcentage d'hommes et de femmes utilisant nos services est le même ou presque, soit 59 % des femmes et 41 % des hommes.



Les plaintes dirigées vers les médecins examinateurs portent toutes sur des aspects cliniques et professionnels.

Pour l'ensemble des démarches de plaintes, 100 % le sont par écrit. 56 % des plaintes touchent le secteur hospitalier et 66 % ont trait à des aspects cliniques et professionnels.

En ce qui touche les démarches en 2^e instance, 7 plaintes sont orientées vers le Protecteur du citoyen et 2 vers les comités de révision.

Au sujet des services rendus, il faut noter que 39 % de nos activités sont inscrites en soutien-conseil. Ces démarches sont importantes et parfois elles demandent autant d'énergie et de ressources, sans pour autant avoir à procéder à l'ouverture d'un dossier et des tâches connexes reliées à cette dernière. Les objets d'insatisfactions portaient sur des services et des établissements que nous ne pouvons compiler.

6.4 Répartition du temps de travail des conseillers

Depuis 2012, nous avons instauré un modèle exploratoire pour nos notes évolutives, soit d'inscrire les gestes posés et le temps accordé à nos actions. L'objectif n'est pas de procéder à une évaluation des intervenants et à une analyse exhaustive, mais de constater la proportion de la répartition de nos énergies. En général, les intervenants du CAAP accordent en moyenne 23 % du temps aux appels téléphoniques, 30 % aux rencontres, 35 % à la rédaction et 12 % à d'autres tâches : administratives, promotion, création du site Internet et autres.

6.5 Satisfaction de la clientèle

En 2012-2013, nous avons expérimenté un nouveau questionnaire pour vérifier la qualité des services offerts par les intervenants du CAAP-Estrie lors d'une démarche de plainte uniquement. Le questionnaire de 7 questions avec une grille de **1 à 10**, laisse une grande marge de codification à l'usager en plus de 3 questions à développement qui lui permettent de s'exprimer autrement. Aussi, le questionnaire est posté à l'usager au moment où la plainte est envoyée au commissaire local ou au commissaire régional.

Auparavant, le questionnaire était distribué à la **fin du processus de plainte**. Les commentaires des usagers indiquaient une confusion entre le « rôle de l'établissement » et « le nôtre ».

Nous avons fait parvenir **17** questionnaires au hasard et le taux de réponse est de 17, donc 100 %. Vous constaterez au tableau suivant qu'un taux de satisfaction de **9.9 sur 10** valide la qualité du soutien offert par le CAAP-Estrie.

CUMULATIF QUESTIONNAIRE QUALITÉ 2012-2013 — MOYENNE		TOTAL
1. Comment évaluez-vous l'accueil par le personnel du CAAP-Estrie?		9,4
2. Est-ce que les informations transmises par les intervenants du CAAP-Estrie étaient claires?		9,6
3. Est-ce que l'intervenant du CAAP-Estrie a bien saisi votre problème?		9,7
4. Est-ce que l'intervenant du CAAP-Estrie a bien cerné vos besoins?		9,4
5. Est-ce que l'intervenant du CAAP-Estrie a su répondre à vos questions?		9,4
6. Êtes-vous satisfait du suivi accordé à votre dossier par l'intervenant du CAAP-Estrie?		9,4
7. Globalement, quel est votre degré de satisfaction des services reçus du CAAP-Estrie?		9,9
8. Avez-vous des commentaires à ajouter?	oui	11
	non	3
9. Avez-vous des suggestions à nous soumettre?	oui	5
	non	4
10. Recommanderiez-vous les services du CAAP-Estrie ?	oui	17
	non	0
Nombre de questionnaires	envoyés	17
	reçus	17

Voici quelques réflexions tirées des questionnaires :

« la personne nous a donné confiance »;
« j'ai apprécié la rapidité de répondre à ma demande »;
« je me sens moins nerveuse avec vous »;
« je suis entièrement satisfaite des différents cas que j'ai eus avec vous ».

Notre analyse, fiche par fiche, nous permet de déceler certains écarts de perception ou de validation des réponses. À titre d'exemple, un questionnaire a une moyenne de **7** aux 6 premières questions, mais à la question 7, qui demande le degré de satisfaction global, la **réponse est de 10**. Dans son ensemble, les indicateurs fournis quant au pourcentage de réponse et taux de satisfaction de nos services sont plus que satisfaisants. Le même formulaire sera utilisé en 2013-2014 pour tous les dossiers de plaintes. Nous allons mettre tout en œuvre pour agrandir le bassin de répondants.

7. CONCLUSION

Implanté depuis une douzaine d'années, le CAAP-Estrie a toujours offert la plus grande qualité de services à l'intérieur du cadre qui lui est imposé et des ressources financières dont il dispose. Comme j'aime le dire, le ministère de la Santé et des Services sociaux a bien défini notre carré de sable. Nous partageons ce territoire avec d'autres intervenants qui, comme nous, ont l'utilisateur au cœur de leurs préoccupations. Après tout ce temps, comme vous l'avez constaté, notre trajet est assez similaire aux années précédentes. L'idée de changer de modèle de promotion a fait son chemin et aboutira vers un nouveau site Internet. Notre objectif est qu'il puisse rejoindre toutes les clientèles possibles. La démarche a fait émerger un logo qui est toujours repérable dans un environnement plus moderne. La présence du CAAP-Estrie sur les plateformes Facebook et Twitter ouvre une autre dimension et nous devons maintenant, de manière contrôlée, partager ces plateformes au cyberspace.

Notre région a cette particularité d'avoir beaucoup de services noyautés à Sherbrooke, lieu où la majorité de la population habite. À ce sujet, nos statistiques sont éloquentes : 66 % des demandes proviennent de Sherbrooke. Notre objectif à court et à moyen terme est de déployer des activités pour informer la population des autres MRC, en sensibilisant les groupes sociaux, les résidences pour personnes âgées et la population en général. Pour élargir notre spectre, le poste de travail en secrétariat a été modifié en partie, en poste d'agente de promotion, en soutien au directeur.

En janvier 2013, le CAAP-Estrie a réintégré la Fédération des CAAP. Nous avons ainsi une source de partage et d'échanges sur nos pratiques et sur nos liens avec des partenaires provinciaux. Au plan régional, la participation du CAAP-Estrie, avec le comité régional de promotion des droits des usagers, demeure une source précieuse de collaboration et d'arrimage.

Au plan financier, le dossier des CAAP est toujours à l'étude au ministère de la Santé et des Services sociaux concernant un modèle de répartition des subventions. En ce moment, le financement des CAAP est analysé par une variable de la population et du territoire.

Serge Arel
Directeur