



CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES

ESTRIE

Rapport annuel d'activités

2013-2014

Table des matières

1. Mot du président et du directeur	3
2. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie	4
2.1 Historique	4
2.2 Mandat.....	4
2.3 Les fonctions d'assistance et d'accompagnement.....	5
2.4 Les principes directeurs	5
3. Le profil de la population de la région 05	6
3.1 Profil de la région de l'Estrie	6
3.2 Portrait du réseau de la santé et des services sociaux en Estrie	7
4. Axe administratif	9
4.1 Conseil d'administration.....	9
4.2 Ressources humaines	9
4.3 Firme comptable	9
5. Axe Services à la population	9
6. Axe Promotion et représentation	12
6.1 Promotion – site Internet	12
6.2 Promotion – Twitter et Facebook.....	13
Conclusion.....	15

1. Mot du président et du directeur

Merci de consulter notre rapport annuel de l'année 2013-2014. Vous y trouverez l'ensemble de nos activités en lien avec notre mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. D'abord, nous tenons à souligner le départ de Denis Boisclair qui a œuvré à titre de membre du conseil d'administration, à titre de trésorier et de président, depuis le début des activités du CAAP Estrie. Son humanité, son respect, son attention pour l'équité et son sens de l'humour, nous ont guidés durant toutes ces années. De nouveaux membres se sont ajoutés au conseil d'administration et nous sommes heureux, car dénicher de nouveaux participants est un défi important. Merci aux administrateurs qui nous offrent leur temps et la pertinence de leurs propos.

En 2013-2014, afin d'élargir nos actions de promotion, le CAAP Estrie a modifié le poste d'adjointe en un amalgame d'agente de promotion et de secrétariat. Ce nouveau défi stimulant pour Francine Dubé, par son intervention, facilite l'offre de présentations. Nous avons retardé la diffusion de notre nouveau site Internet et de notre nouvelle image, le temps de liquider notre ancien matériel. De plus, le CAAP Estrie participe toujours avec le Comité régional de promotion des droits des usagers. Les projets développés sont stimulants, novateurs et le CRPDU est un lieu de partenariat par excellence.

Nos statistiques indiqueront une portion des interventions réalisées, car les chiffres ne dévoilent pas tout le travail d'écoute et de soutien fait auprès des utilisateurs de nos services. Pour ce volet, nous désirons souligner la constance et la qualité du travail de Suzanne Plouffe et Martin Sylvain qui, depuis 12 et 13 ans, s'investissent sans relâche, comme le démontrent tous les questionnaires qualité reçus des usagers. Vous trouverez sous forme de tableaux et d'explications, nos activités de la dernière année.

Avec la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP), le CAAP Estrie demeure en lien avec les autres CAAP, participe à un partenariat élargi avec le MSSS, le Protecteur du citoyen, le Regroupement provincial des comités d'usagers, entre autres. De plus, nous sommes à l'affût de développements d'outils de travail commun.

Bonne lecture!

Sébastien Carrier
Président

Serge Arel
Directeur

2. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie

2.1 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.

2.2 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 -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.

Collaborations

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. »

2.3 Les fonctions d'assistance et d'accompagnement

- ✓ 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 en cours;
- ✓ 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.

2.4 Les principes directeurs

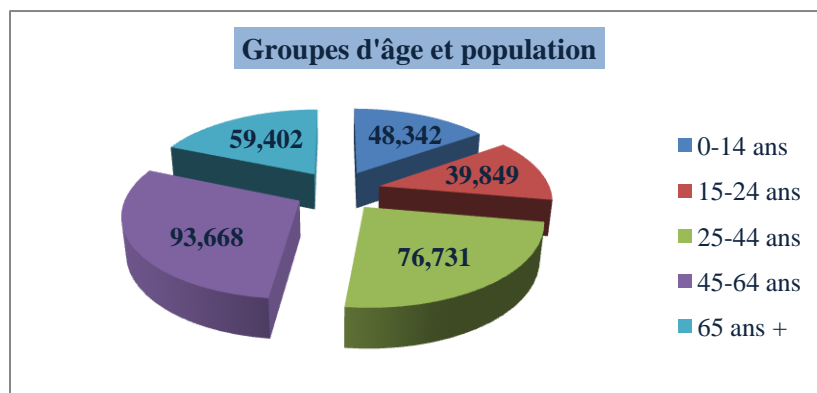
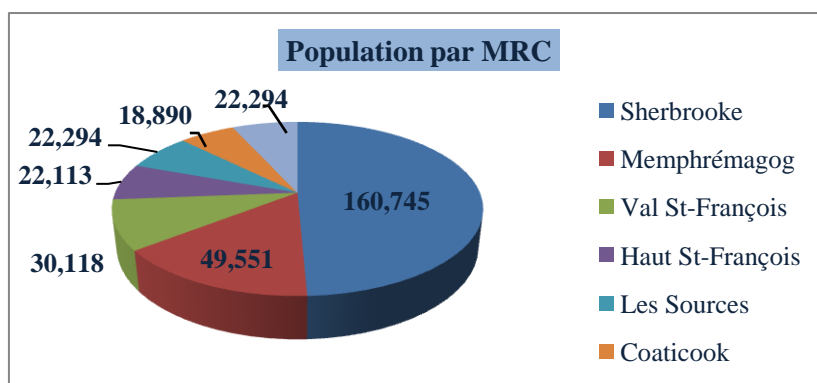
- ✓ respecter les personnes, leur autonomie et leur compétence;
- ✓ faire part d'une grande ouverture d'esprit;
- ✓ assurer la confidentialité;
- ✓ assurer l'accessibilité;
- ✓ assurer la qualité des services;
- ✓ offrir la gratuité des services;
- ✓ respecter le mandat.

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

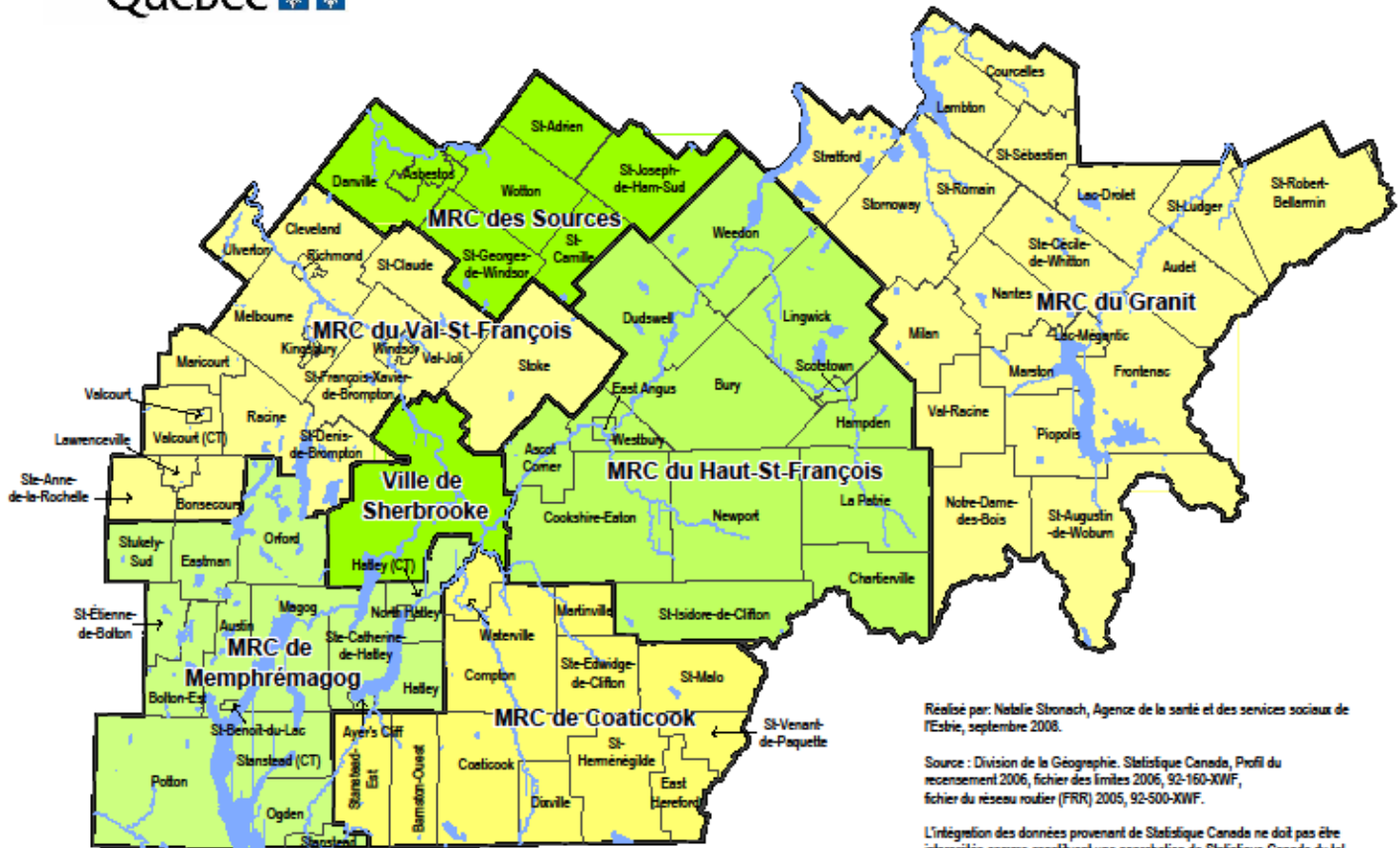
3. Le profil de la population de la région 05

3.1 Profil de la région de l'Estrie

L'Institut de la statistique du Québec indique qu'en 2013, 318,350 personnes habitaient sur le territoire de la région de l'Estrie, soit une superficie de 10,197 km². 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.



Municipalités et territoires de l'Estrie



3.2 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 sociaux¹			
7 centres de santé et de services sociaux			
secteur		établissements	
Sherbrooke	CSSS-IUGS	<u>CLSC</u> : 5 points de services <u>Centres d'hébergement</u> : Hôpital et centre d'hébergement d'Youville et le Centre de recherche sur le vieillissement Hôpital et centre d'hébergement Argyll Centre d'hébergement St-Joseph Centre d'hébergement St-Vincent <u>2 autres édifices</u> : Centre de maternité Édifice 500 rue Murray	
Asbestos	Des Sources	<u>Point de service</u> (CLSC) : Wotton	
Coaticook	CSSS de Coaticook	<u>Point de service</u> (CLSC) : Coaticook	
Lac-Mégantic	CSSS du Granit	<u>Points de service</u> (CLSC) : Lac-Mégantic Notre-Dame-des-Bois Lambton St-Ludger	
Weedon	CSSS du Haut-St-François	<u>Points de service</u> (CLSC) : East Angus Weedon La Patrie Cookshire	
Richmond	CSSS du Val-St-François	<u>Points de service</u> (CLSC) : Windsor Richmond Valcourt	
Magog	CSSS Memphrémagog	<u>Points de service</u> (CLSC) : Mansonville Stanstead Magog	
établissements à vocation régionale			
Centre jeunesse de l'Estrrie			
Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrrie (CRDE) – santé mentale et toxicomanie			
CRDITED (centre de réadaptation) – déficience intellectuelle			
Centre de réadaptation Estrie (CRE) – déficience physique			
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) site Bowen, site Fleurimont, Édifice Murray			
CHSLD privés conventionnés			
Vigi Shermont	Maison Rose Blanche		
autres acteurs			
Entreprises ambulancières oeuvrant en Estrie (6)			
<u>GMF accrédités</u> (14)			
Clinique médicale du Lac	des Sources	St-Vincent	Haut-St-François
Des Cantons	du Granit	Grandes-Fourches	Belvédère-Galt
Deux-Rives	Jacques-Cartier	Plateau Marquette	
Frontières	Memphré	Val-St-François	
Organismes communautaires oeuvrant en santé et services sociaux (108)			
Résidences privées accréditées (106)			
Ressources en toxicomanie avec hébergement (11)			

¹ Certaines informations tirées du site de l'ASSSE et de celui du MSSS - 2014

4. Axe administratif

4.1 Conseil d'administration

Sébastien Carrier, <i>président</i>	Université de Sherbrooke
Shannon Keenan, <i>vice-présidente</i>	Townshippers
Jean François Denis, <i>administrateur</i>	Comité des usagers du CRE
Myriam Obegi, <i>administratrice étudiante</i>	Université de Sherbrooke depuis février 2014
Madeleine Bureau, <i>administratrice</i>	depuis février 2014
Denis Boisclair, <i>administrateur et président</i>	jusqu'en décembre 2013
Frédéric Grenon Assal, <i>administrateur</i>	Université de Sherbrooke jusqu'en décembre 2013
Le C.A. s'est réuni à 6 reprises durant l'année 2013-2014	

4.2 Ressources humaines

Serge Arel, <i>directeur</i>	depuis 2000
Suzanne Plouffe, <i>conseillère aux plaintes</i>	depuis 2002
Martin Sylvain, <i>conseiller aux plaintes</i>	depuis 2001
Francine Dubé, <i>agente d'information et secrétaire</i>	depuis 2004
Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 du lundi au vendredi	

4.3 Firme comptable

La mission d'auditer les états financiers du CAAP Estrie est confiée à la Firme Villeneuve, Gagné, Stébenne et Proulx.

5. Axe Services à la population

Services aux usagers

Pour l'année 2013-2014, le CAAP Estrie a utilisé le logiciel Cupidon pour sa cueillette de données et pour la compilation des statistiques.

Définitions

<i>Informations/références</i>	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.
<i>Soutien/conseil</i>	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.
<i>Démarche de plainte</i>	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.

Statut des services pour 2013-2014

SERVICES RENDUS À LA POPULATION	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Information/référence	88	92	63	72	94
Soutien/conseil	85	95	82	127	38
Démarche de plainte	66	54	78	76	69
Total des services rendus	239	241	223	275	201
ÉTABLISSEMENTS VISÉS (démarche de plainte)					
Centre hospitalier	37	30	41	44	64
Centre jeunesse	8	5	12	8	4
CSSS	8	10	12	17	16
Centre de réadaptation	4	0	5	1	2
Résidences privées (pers. âgées)	6	7	7	2	5
Organismes communautaires	0	1	0	0	2
Ambulance	1	1	0	3	1
OBJETS DE PLAINTE					
Aspects cliniques et professionnels	43	42	58	53	49
Accessibilité	11	8	13	16	4
Droits	8	10	12	6	4
Aspects financiers	1	1	1	0	1
Relations interpersonnelles	2	2	1	8	4
INSTANCES					
<i>•Plainte 1^{re} instance</i>					
Commissaire local	26	30	38	36	25
Commissaire régional	8	6	7	4	7
Médecin examinateur	20	9	18	19	14
<i>•Plainte 2^e instance</i>					
Protecteur du citoyen	7	7	11	13	6
Comité de révision	5	2	4	4	13
RÉFÉRENCES					
CLPQS - CRPQS	55	48	43	43	24
Milieu naturel	13	16	16	13	8
Protecteur du citoyen	10	5	6	4	3
Promotion CAAP Estrie	41	42	50	17	21
Organismes communautaires	18	22	16	11	5
Professionnels du réseau	26	35	22	20	8
Usagers antérieurs	10	14	18	15	8

Autres informations relatives aux statistiques

Pour l'année 2013-2014, le tableau cumulatif indique un total de 239 services rendus, avec cinq démarches en cours de traitement, ce qui est la moyenne depuis une dizaine d'années. Des variables aux types de services sont observées, mais, dans l'ensemble, la constante de nos services au plan comparatif, demeure sur la même médiane et l'année 2013-2014 ne fait pas exception.

Nos statistiques révèlent que notre clientèle est composée de 58 % de femmes et 42 % d'hommes. Sur le plan de l'âge, les moins de 17 ans représentent 6 %, le groupe de 18 à 43 ans : 15 %, le groupe de 35 à 54 ans : 22 %, le groupe de 55 à 69 ans : 28 % et les 70 ans et plus : 29 %.

Nous traitons 97 % de plaintes en langue française et 3 % en anglais. 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 71 % des demandes proviennent de Sherbrooke, 8 % de la région de Memphrémagog, 3 % de Coaticook, 3 % du Val-St-François, 5 % du Haut-St-François et 2 % des Sources.

En première instance, 30 % des démarches de plaintes sont adressées aux médecins examinateurs, 12 % au commissaire régional, 39 % aux commissaires locaux, 11 % au Protecteur du citoyen et finalement 8 % au comité de révision et CMDP.

Sur le plan des références, la majorité provient de commissaires locaux et de la promotion du CAAP Estrie.

Notre constante au plan des services est aussi d'offrir plus que des chiffres, un soutien de qualité aux personnes qui demandent nos services.

Questionnaire qualité 2013-2014

La perception de la qualité de nos services par les usagers est importante afin d'améliorer nos services. Le questionnaire qualité est posté aux usagers aussitôt que la démarche de plainte est déposée au commissaire local ou régional. Ainsi, le regard porté par la personne tient compte du travail de l'intervenant avant la réponse de l'établissement, ce qui, parfois, tinte la réponse. Un excellent taux de réponse de 68 % confirme la qualité de nos services. Le tableau nous indique, sur un maximum de 10, l'évaluation aux questions du formulaire.

Cumulatif questionnaire qualité 2013-2014 – Moyenne

	TOTAL
1. Comment évaluez-vous l'accueil par le personnel du CAAP Estrie?	9,8
2. Est-ce que les informations transmises par les intervenants du CAAP Estrie étaient claires?	9,2
3. Est-ce que l'intervenant du CAAP Estrie a bien saisi votre problème?	9,8
4. Est-ce que l'intervenant du CAAP Estrie a bien cerné vos besoins?	9,9
5. Est-ce que l'intervenant du CAAP Estrie a su répondre à vos questions?	9,9
6. Êtes-vous satisfait du suivi accordé à votre dossier par l'intervenant du CAAP Estrie?	9,8
7. Globalement, quel est votre degré de satisfaction des services reçus du CAAP Estrie?	9,8

Commentaires : « c'est rassurant d'être accompagné lorsqu'on ne connaît pas les procédures. Sans votre service, je n'aurais peut-être pas envoyé ma plainte ». « Merci beaucoup pour l'aide de votre service. » « On s'est occupé de la plainte de ma sœur, on a accepté et considéré sa vision du problème. Je me sens épaulé et j'en ai besoin ». « Je constate le professionnalisme de vos employés, Bravo ». « Le service était bien organisé ».

6. Axe Promotion et représentation

6.1 Promotion – site Internet

Avec l'apport de Facebook et Twitter depuis 2 ans, le site Internet du CAAP Estrie a une augmentation constante du nombre de visiteurs. En 2011-2012, une moyenne de 159 visiteurs par mois parcourait notre site et en 2012-2013, 176 visiteurs par mois. En 2013-2014, notre site a accueilli une moyenne de 213 visiteurs par mois. Pour des raisons techniques, nous avons retardé la mise en ligne de notre nouveau site, mais il sera lancé en juin 2014 avec une facture tout à fait différente.

Tableau de la moyenne des visites mensuellement

Mois	Nombre total de visites	Mois	Nombre total de visites
avril	196	octobre	318
mai	239	novembre	191
juin	139	décembre	156
juillet	127	janvier	268
août	194	février	219
septembre	299	mars	220
Total annuel des visiteurs			2566
Moyenne de visiteurs par mois			213

6.2 Promotion – Twitter et Facebook

Par notre introduction aux médias sociaux, nous tentons de joindre une clientèle différente que celle touchée par les sources d'information traditionnelles. Facebook et Twitter donnent accès à des activités et à des renseignements touchant notre champ d'action. Voici les tableaux concernant les activités Facebook et Twitter. À noter, notre politique régissant les médias sociaux encadre les informations présentées et retransmises.

Tableau Twitter

Nombre de nouveaux abonnés	46
Nombre de nouveaux abonnements	26
Nombre de tweets faits par le CAAP Estrie	95
Nombre de retweets faits par le CAAP Estrie	111
Nombre de retweets faits à partir du CAAP Estrie	23
Nombre d'activités totales	301

Tableau Facebook

Nombre d'écritures faites sur le mur du CAAP par le CAAP Estrie ¹	155
Nombre d'écritures faites par le CAAP Estrie sur le mur d'organismes	8
Nombre de nouvelles mentions J'aime pour le CAAP Estrie	6
Nombre de mentions J'aime du CAAP Estrie à d'autres organismes	10
Nouveaux amis	7
Nouveaux abonnements	11
Nombre d'activités totales	197

⁽¹⁾ comprend les commentaires, le partage de liens

La promotion des services du CAAP Estrie demeure une portion importante de notre travail. L'utilisation des médias traditionnels (radio, journaux, télévision) pourrait drainer la maigre portion de notre budget publicité. Notre désir est de joindre notre public cible et nous utilisons les canaux Facebook, Twitter et notre site Internet pour élargir notre spectre. Nous sommes à terminer la modification de notre matériel promotionnel avec la nouvelle image du CAAP Estrie.

► **Promotion par des médias**

La Tribune de Sherbrooke	Quotidien couvrant le territoire de la région 05. Des encarts publicitaires sont parus les 1 ^{er} mai, 5, 12 et 19 juin 2013	33,000 copies par parution
Le Journal de Sherbrooke	Quotidien couvrant le territoire de la ville de Sherbrooke. Un encart publicitaire paru en janvier 2014	63,500 copies
Le Journal de Magog	Hebdomadaire couvrant le territoire de la région de Magog. Un encart publicitaire paru en janvier 2014	30,000 copies
Entrevue à CFLX	Radio communautaire de Sherbrooke	
Carte professionnelle du CAAP Estrie	Insérée à des napperons à Lac-Mégantic dans le cadre de l'opération Enfant-Soleil	15,000 napperons

► **Cartons promotionnels**

Distribution de 4 500 dépliants	Aux commissaires locaux, organismes ou à des individus
---------------------------------	--

► **Représentation du CAAP Estrie auprès des groupes**

4 présentations	Sur les droits des usagers à des étudiants en travail social de l'Université de Sherbrooke	60 étudiants	18 septembre et 2 octobre 2013; 22 janvier et 5 février 2014
2 présentations	Sur les droits des usagers à des étudiants en technique de travail social du CEGEP de Sherbrooke	40 étudiants	
1 présentation	Aux étudiants en technique d'éducation spécialisée du CEGEP de St-Georges, au pavillon de Lac-Mégantic	26 étudiants	
Salon FADOQ	Kiosque au Carrefour de l'Estrie	1300 visiteurs	30 octobre 2013
1 présentation	FADOQ	45 personnes	
1 présentation	Fondation québécoise du cancer	20 personnes	
1 présentation	Centre des femmes de Lac-Mégantic	20 personnes	
1 présentation	Clientèle de l'organisme Rayon de soleil	30 personnes	19 février 2014
1 présentation	Table des aînés du Val-St-François	12 personnes	20 mars 2014

PARTENARIAT

➤ CRPDU

L'association du CAAP Estrie avec le Comité régional de promotion des droits des usagers (CRPDU) est primordiale pour un réseautage efficace avec les acteurs du Régime d'examen des plaintes en Estrie. Composé de représentants de comités d'usagers, du forum de la population, de commissaires locaux, du commissaire régional, de l'Agence de la santé de l'Estrie, de Pro-Def de l'Estrie et du CAAP Estrie, ce comité a pour mandat de promouvoir les droits des usagers par des actions concertées. Que ce soit pour l'écriture d'un Guide pratique d'animation, au soutien à l'organisation de la semaine des droits des usagers ou au développement d'outils de promotion, le CAAP Estrie participe activement aux discussions avec la présence de Jean-François Denis, membre du CA du CAAP Estrie et de Serge Arel, directeur.

➤ FCAAP

Le CAAP Estrie est membre de la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Le président du CAAP Estrie et le directeur ont participé à l'assemblée générale en Outaouais, en juin 2013. Le directeur du CAAP Estrie a assisté aux rencontres des directeurs généraux où les enjeux comme le logiciel CAAPteur, nos liens avec la Direction de la qualité du MSSS et de nos différents partenaires, le financement des CAAP, etc. ont été discutés. Enfin, Serge Arel a participé à l'organisation du premier colloque de la FCAAP en 2014.

Conclusion

Quel âge a le CAAP Estrie? Selon les lettres patentes, il aura 10 ans en octobre 2014, mais en réalité, notre équipe a œuvré avec le mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de mai 2000 à octobre 2004, sous la gouverne, à l'époque, du Centre d'action bénévole de la région sherbrookoise. Que nous ayons 10 ou 14 ans, l'équipe de l'organisme est stable et offre un soutien indéfectible aux personnes, en plus d'un partenariat efficace. Notre mot d'ordre : *prendre le temps nécessaire avec l'utilisateur*. Certains dossiers se préparent en 2 heures, d'autres en 22 heures et plus. Notre rôle est d'être attentif, à l'écoute et en action.

Pour la prochaine année, les acteurs du CAAP Estrie bonifieront notre présence sur les différentes plateformes de communication. Le site Internet de capsules vidéo porte un éclairage singulier sur les droits des usagers. Nous continuerons le travail de représentation auprès des groupes de la région 05 amorcé durant les derniers mois. Tout dans la continuité quoi!