



CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES

ESTRIE

Rapport annuel d'activités

2014-2015

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. Volet Administratif.....	9
4.1 Conseil d'administration.....	9
4.2 Ressources humaines	9
4.3 Firme comptable	9
5. Volet Services à la population.....	9
6. Volet Promotion et Représentation	11
6.1 Site Internet, Facebook et Twitter	13
7. Volet Formation	15
8. Partenariat	15
9. Conclusion	16

1. Mot du président et du directeur

Selon nos lettres patentes, le CAAP Estrie est enregistré depuis le mois d'octobre 2004. Cependant, le mandat d'assistance et l'équipe étaient sous la juridiction du Centre d'action bénévole de Sherbrooke depuis 2000. Nous sommes donc, en tout et partout, au 14^e rapport annuel de l'organisme possédant le mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes pour la région de l'Estrie. Nous apprenions à l'hiver 2015, qu'avec le projet de loi 10, le territoire s'agrandirait et inclurait le CSSS de la Pommeraie et le CSSS de la Haute-Yamaska. Mais avant de nous projeter dans cette nouvelle dimension, regardons les réalisations du CAAP Estrie pour l'année 2014-2015 que relate ce rapport annuel.

Les statistiques des services rendus, bien qu'elles n'expliquent pas tout le travail accompli, vous dresseront un tableau d'une portion de nos actions. Pour le *volet promotionnel*, ce sera par l'angle des présentations à des groupes ou par l'amélioration de notre site Internet, Facebook et Twitter que vous constaterez notre implication. De plus, depuis septembre dernier, des capsules vidéo sont insérées à notre site Internet. Le CAAP Estrie contribue, avec des groupes de promotion des droits des usagers, à faire connaître les droits et à les vulgariser. Le CAAP Estrie confirme sa présence auprès des sphères d'intervention dédiées au régime d'examen des plaintes.

Merci à chacun des membres du conseil d'administration pour leur acuité, leurs conseils et leur bienveillance. Également, à Francine, Suzanne et Martin pour votre dévouement. Nous savons que l'année 2015-2016 portera de nouveaux défis, des changements importants et exigera une bonne capacité d'adaptation. L'équipe s'y prépare déjà.

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

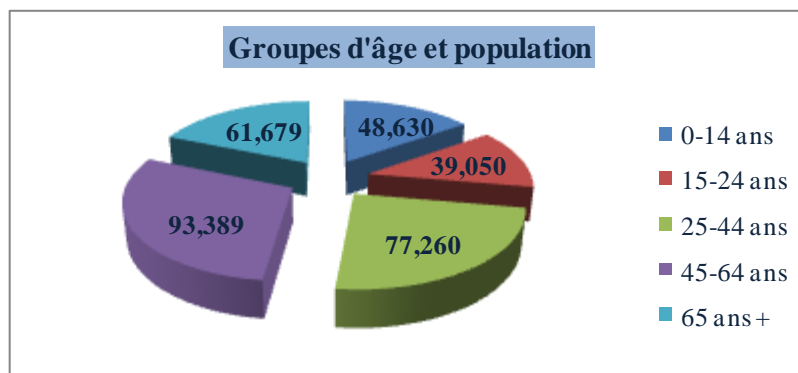
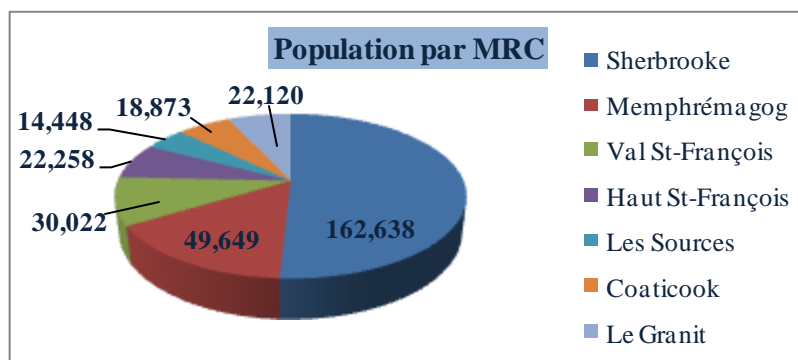
- respecter les personnes, leur autonomie et leur compétence;
- faire part d'une grande ouverture d'esprit;
- assurer la confidentialité;
- assurer l'accessibilité;
- assurer la qualité des services;
- offrir la gratuité des services;
- respecter le mandat.

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

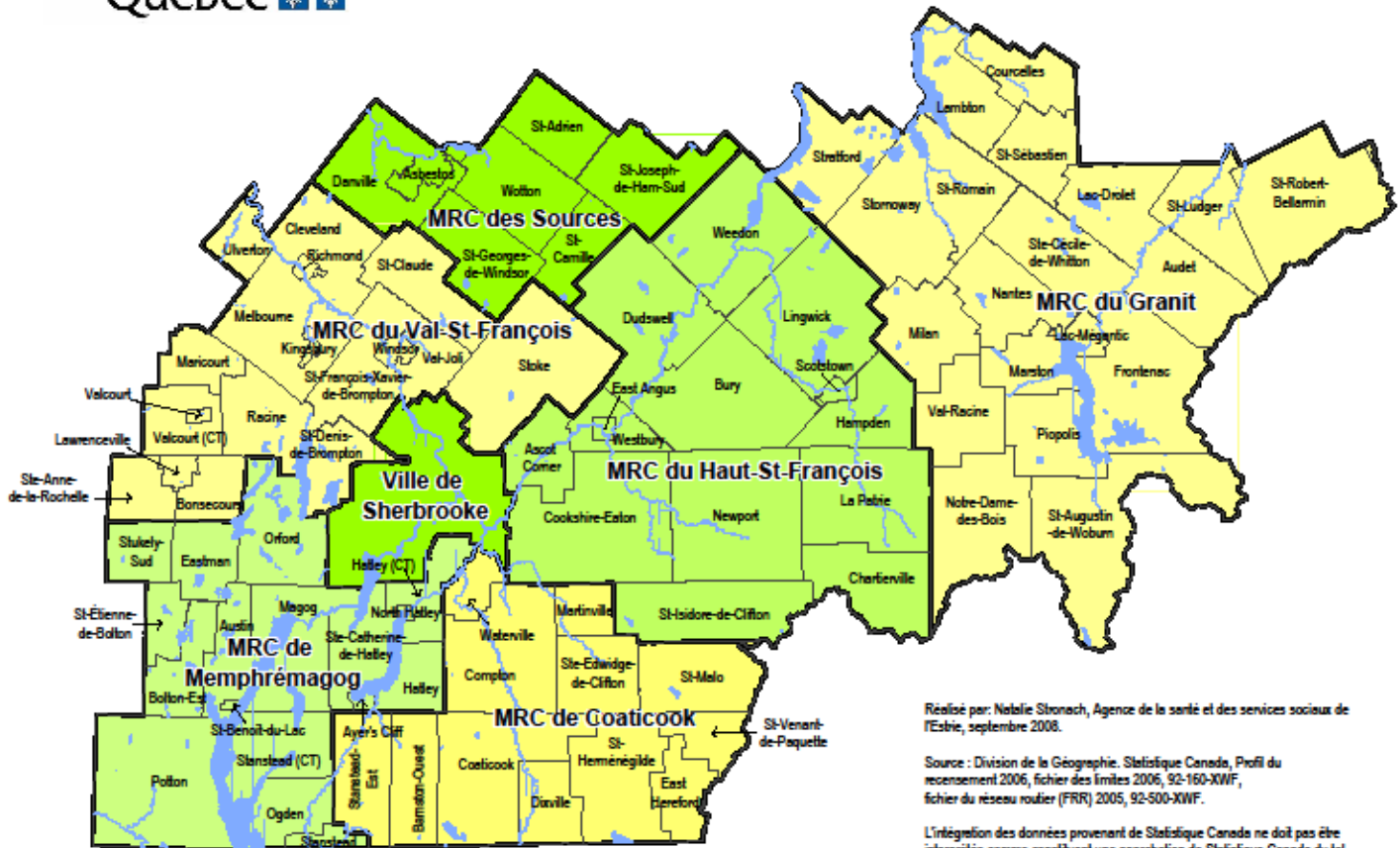
3. Le profil de la population de la région 05

3.1 Profil de la région de l'Estrie

L'Institut de la statistique du Québec indique qu'en 2014, 320,301 personnes habitent sur le territoire de la région de l'Estrie, soit une superficie de 10,196 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> Wotton	
Coaticook	CSSS de Coaticook	<u>Point de service</u> Coaticook	
Lac-Mégantic	CSSS du Granit	<u>Points de service</u> Lac-Mégantic Lambton	Notre-Dame-des-Bois St-Ludger
Weedon	CSSS du Haut-St-François	<u>Points de service</u> East Angus La Patrie	Weedon Cookshire
Windsor	CSSS du Val-St-François	<u>Points de service</u> Windsor Valcourt	Richmond
Magog	CSSS Memphrémagog	<u>Points de service</u> Mansonville	Stanstead Magog
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) 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 (10)			

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

4. Volet Administratif

4.1 Conseil d'administration

Sébastien Carrier, <i>président</i>	Univ. de Sherbrooke (2005)
Shannon Keenan, <i>vice-présidente</i>	Townshippers (2005)
Jean François Denis, <i>secrétaire-trésorier</i>	Comité des usagers du CRE (2011)
Myriam Obegi, <i>administratrice (étudiante)</i>	Université de Sherbrooke (2014)
Madeleine Bureau, <i>administratrice</i>	(2014)
Le C.A. s'est réuni à 4 reprises durant l'année 2014-2015	

4.2 Ressources humaines

Serge Arel, <i>directeur</i>	(2000)
Suzanne Plouffe, <i>conseillère aux plaintes</i>	(2002)
Martin Sylvain, <i>conseiller aux plaintes</i>	(2001)
Francine Dubé, <i>agente d'information et secrétaire</i>	(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. Volet Services à la population

Services aux usagers

Pour l'année 2014-2015, 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 2014-2015

SERVICES RENDUS À LA POPULATION	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Information/référence	108	88	92	63	72
Soutien/conseil	76	85	95	82	127
Démarche de plainte	68	66	54	78	76
Total des services rendus	252	239	241	223	275
ÉTABLISSEMENTS VISÉS (démarche de plainte)					
Centre hospitalier	50	37	30	41	44
Centre jeunesse	4	8	5	12	8
CSSS	3	8	10	12	17
Centre de réadaptation	3	4	0	5	1
Résidences privées (pers. âgées)	6	6	7	7	2
Organismes communautaires	1	0	1	0	0
Ambulance	1	1	1	0	3
OBJETS DE PLAINTE					
Aspects cliniques et professionnels	45	43	42	58	53
Accessibilité	9	11	8	13	16
Droits	21	8	10	12	6
Aspects financiers	5	1	1	1	0
Relations interpersonnelles	3	2	2	1	8
INSTANCES					
<i>•Plainte 1^{re} instance</i>					
Commissaire local	31	26	30	38	36
Commissaire régional	5	8	6	7	4
Médecin examinateur	18	20	9	18	19
<i>•Plainte 2^e instance</i>					
Protecteur du citoyen	9	7	7	11	13
Comité de révision - CMDP	5	5	2	4	4
RÉFÉRENCES					
CLPQS - CRPQS	43	55	48	43	43
Milieu naturel	15	13	16	16	13
Protecteur du citoyen	7	10	5	6	4
Promotion CAAP Estrie	75	41	42	50	17
Organismes communautaires	10	18	22	16	11
Professionnels du réseau	32	26	35	22	20
Usagers antérieurs	10	10	14	18	15

Autres informations relatives aux statistiques

Pour l'année 2014-2015, le tableau cumulatif indique un total de 252 services rendus (info-référence - soutien-conseil - démarche de plainte), ce qui est une augmentation par rapport aux trois dernières années. Au niveau des démarches de plaintes, 68 dossiers ont été en travail durant l'année. 15 étaient en voie de traitement au début de la période et 34 ont été déposés aux instances concernées durant la période. 39 dossiers de plainte ont été complétés durant l'année et 10 sont en voie de traitement. 11 dossiers de plainte sont ouverts, mais non déposés aux instances et 8 dossiers de plainte ont été ouverts et commencés (appel, rencontre, rédaction) mais abandonnés avant le dépôt. 76 dossiers de soutien-conseil ont été traités durant la période. 52 de ces dossiers ont été complétés et 24 sont en cours de traitement (attente pour passer à l'étape de la plainte).

Nos statistiques révèlent que notre clientèle est composée de 65 % de femmes et 35 % d'hommes. Sur le plan de l'âge, le groupe de 18 à 34 ans représente 11 %, le groupe de 35 à 54 ans : 29 %, le groupe de 55 à 69 ans : 39 % et les 70 ans et plus : 20 %.

Nous traitons 97 % de plaintes en langue française et 3 % en anglais. Une plainte a été traitée avec l'aide d'une interprète du Service d'aide aux Néo-Canadiens, considérant que l'utilisateur était de langue arabe. 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 62 % des demandes proviennent de Sherbrooke, 7 % de la région de Memphrémagog, 4 % de Coaticook, 4 % du Val-St-François, 4 % du Haut-St-François et 4 % 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, sur le plan des services, est aussi d'offrir plus que des chiffres, un soutien de qualité aux personnes qui demandent nos services.

6. Volet Promotion et Représentation

Pour l'année 2014-2015, nous avons ciblé les utilisateurs du réseau de la santé en rencontrant une douzaine de groupes sociaux. Serge Arel a effectué la tournée auprès des nouveaux députés de la région et fait de la promotion par des journaux communautaires (voir *Tableau A*). De plus, l'ajout de capsules vidéo à notre site Internet bonifiait sa présentation. Par Facebook et Twitter, nous élargissons la promotion du CAAP Estrie et des droits des usagers à une autre clientèle. De plus, nous maintenons des liens privilégiés avec nos partenaires, soit les commissaires

locaux et le commissaire régional, les comités des usagers et les organismes communautaires.

Le partenariat avec le Comité régional de promotion des droits des usagers (CRPDU) demeure un lieu facilitant pour développer des outils de promotion, favoriser la représentation pour une approche commune et intégrée et faire connaître les droits des usagers. Chaque année, le CAAP Estrie collabore avec le département de Travail social de l'Université de Sherbrooke et le département de Technique en Travail social du CEGEP de Sherbrooke, pour informer une centaine d'étudiants du régime d'examen des plaintes et des services du CAAP Estrie.

A- Tableau synthèse de la promotion par des médias

La Tribune de Sherbrooke	Quotidien couvrant le territoire de la région 05. Des encarts publicitaires sont parus le 3 juin 2014	33,000 copies par parution
L'Estrie économique	Revue économique distribuée en Estrie et en Montérégie. avril-mai 2014	24,000 copies 90,000 lecteurs
Le Ruta vous informe	Journal de l'organisme RUTA distribué à ses membres. nov.-déc. 2014	Aux membres
Entrée libre	Journal communautaire sherbrookoise	
Bottin du programme Logi-Être	Centre du Québec, Estrie, Mauricie	

B- Tableau synthèse de la représentation du CAAP Estrie

4 présentations	Sur les droits des usagers à des étudiants en Travail social de l'Université de Sherbrooke	60 étudiants	17 sept. et 12 nov. 2014 14 janv. et 4 févr. 2015
3 présentations	Sur les droits des usagers à des étudiants en technique de travail social du CEGEP de Sherbrooke	45 étudiants	mars 2015
14 présentations	Groupes sociaux communautaires : Table de concertation des aînés, Société Alzheimer, La Chaudronnée...	290 personnes	
Salon FADOQ	Kiosque au Carrefour de l'Estrie	2000 visiteurs	1 ^{er} et 2 oct. 2014 110 personnes informées du CAAP Estrie 200 cartons distribués
Salon des aînés - des Sources	Kiosque du CAAP Estrie		8 mai 2014
Rencontre avec les bureaux de 5 députés de la région	Présentation du CAAP Estrie aux attachés politiques en soutien à l'intervention, dépôt de cartons promotionnels	10 personnes	septembre, octobre et novembre 2014
Agenda de la FIQ	Promotion sous forme de cartes professionnelles		

Cartons promotionnels

Distribution de 9500 dépliants	Aux commissaires locaux, organismes et individus
--------------------------------	--

6.1 Site Internet Facebook et Twitter

Avec une nouvelle image, notre site Internet est officiellement en fonction depuis le mois d'avril 2014. Les renseignements s'y retrouvant permettent aux gens de connaître, entre autres, notre organisme ainsi que leurs droits en tant qu'usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Transmises de manière écrite, les informations concernant les droits des usagers sont présentes aussi sous forme de vidéos mises en ligne au cours de l'automne 2014.

Il n'y a pas seulement sur notre site que les gens peuvent retrouver ces vidéos. En inscrivant *CAAP Estrie* dans le cadre de recherche sur YouTube, chacune d'entre elles peut être visionnée. Depuis leur mise en ligne, le total des personnes ayant vu ces vidéos est de 153. Les droits des usagers ont été la capsule la plus regardée pour un total de 31 personnes, suivie de très près par celle expliquant le Droit d'accéder à son dossier, regardée par 30 personnes.

Considérant les changements apportés à notre site, la configuration du compteur statistique Google Analytics a été faite au cours de l'automne 2014. Les statistiques couvrent donc la période du mois de novembre 2014 au mois de mars 2015.

Un total de 1211 personnes ont visité notre site Internet durant cette période. La majorité de ces gens, soit 347, proviennent de l'Estrie. 274 personnes des régions de la Montérégie, de Montréal et de Québec font aussi partie du nombre de visiteurs ayant accédé à notre site. Fait à noter, nous avons aussi eu des visiteurs venant de l'extérieur du Québec, entre autres, de la Russie et de l'Espagne.

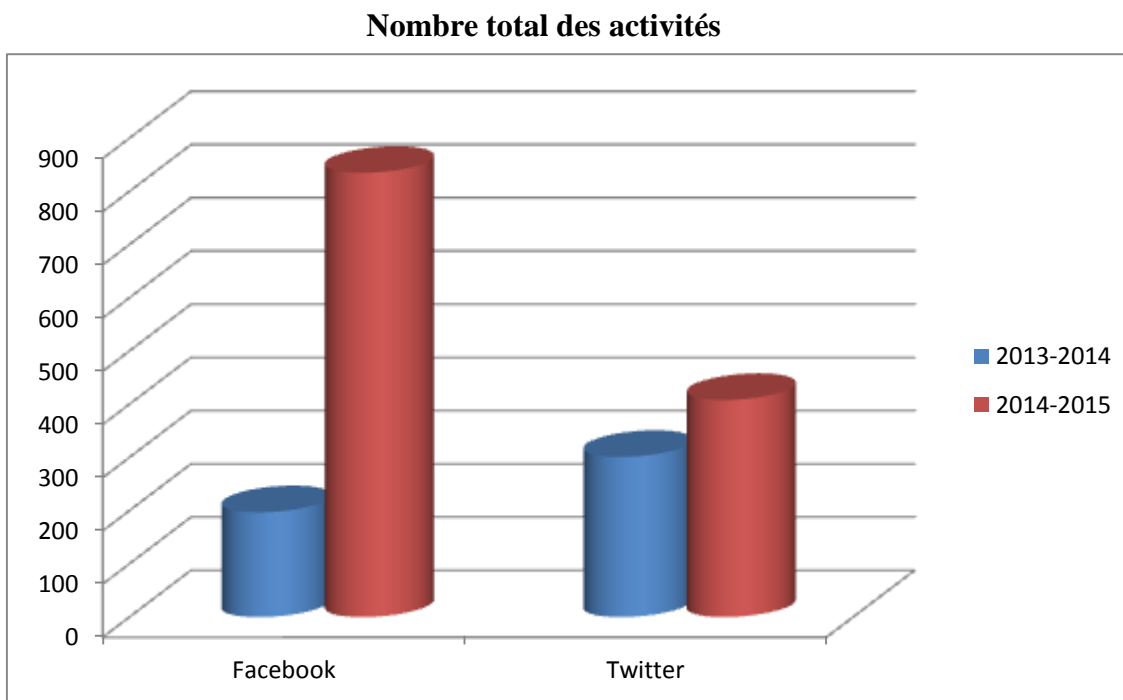
Au nombre de 789, l'accès à notre site Internet se fait par le biais d'autres sites. Les personnes allant directement à notre site sont au nombre de 335. 195 personnes passent par un moteur de recherche et 65 par l'intermédiaire des médias sociaux.

Au cours de la prochaine année, des modifications seront apportées à notre site Internet, afin que les changements survenus dans le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que l'agrandissement du territoire d'intervention du CAAP Estrie, soient des renseignements accessibles aux personnes visitant notre site.

Toujours présent sur Twitter et Facebook, le CAAP Estrie a vu une forte augmentation de ses activités totales sur ces deux médias sociaux. En étant présent sur ces réseaux, notre objectif est de nous faire connaître et d'informer les gens sur leurs droits et sur l'actualité dans le réseau de la santé et des services sociaux. Pour ce faire, nous publions diverses informations qui sont partagées parmi la population Twitter et Facebook. Pour mettre un sourire sur le visage de nos lecteurs, quelques

caricatures en lien avec le réseau de la santé et des services sociaux sont aussi publiées sur notre page Facebook.

Voici à quoi ressemble le nombre total d'activités faites par le CAAP Estrie sur les réseaux sociaux :



L'augmentation du nombre d'activités au cours de la dernière année n'est pas la seule à avoir eu lieu. Ainsi, un nombre important de nouvelles personnes se sont abonnées à notre page Facebook. À la suite des deux semaines de publicité sur Facebook, soit du 16 au 22 février 2015 et du 10 au 16 mars 2015, notre nombre d'abonnés a augmenté de manière importante passant d'une trentaine de personnes à 300 abonnés.

Toujours sur Facebook, nos publications ont atteint 4312 personnes. Les publications les plus regardées sont :

- *Vidéos sur les droits des usagers* : 264 personnes atteintes;
- *Informations pour les aidants d'une personne ayant des problèmes de santé mentale* : 153 personnes atteintes;
- *Informations sur l'agrandissement du territoire d'intervention du CAAP Estrie* : 102 personnes atteintes;

- *Deux caricatures concernant le réseau de la santé publiées le 10 novembre 2014 et le 10 février 2015 : 706 personnes atteintes.*

7. Volet Formation

Facebook	Francine Dubé <i>mars 2015</i>
Logiciel Wordpress	Suzanne Plouffe et Serge Arel <i>19 février 2015</i>
Secourisme	Serge Arel <i>30 avril et 1^{er} mai 2014</i>

8. 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. En 2014, le CAAP Estrie a participé à l'organisation du colloque sur la qualité et les droits des usagers tenu le 31 octobre. Les représentants du CAAP Estrie ont participé, avec le groupe de travail, à l'élaboration des écrans d'affichage servant à la promotion des droits des usagers.

• 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 à Québec les 7 et 8 juin 2014. Serge Arel a collaboré à l'organisation du colloque en l'animant. De plus, Serge Arel a participé aux rencontres des directeurs et à l'élaboration de propositions de changement pour améliorer le fonctionnement de la FCAAP. Des propositions de changement de la part de 11 membres ont été présentées au conseil d'administration de la FCAAP le 21 mars 2015. Serge Arel (CAAP Estrie), Caroline Simard et Claude Lahaie (CAAP Abitibi-Témiscamingue) étaient les porte-parole des membres. La réponse du conseil d'administration était attendue à la fin avril 2015.

9. Conclusion

L'année 2014-2015 a été productive sur le plan de la promotion. Nous avons actualisé notre logo, le carton promotionnel, le site Internet et inséré six courtes capsules vidéo. Par le biais de présentations à des groupes sociocommunautaires, nous touchons les individus par des exemples concrets. Le lien privilégié du CAAP Estrie avec le CRPDU permet une concertation et une proximité rares entre les diverses instances du régime d'examen des plaintes. Tout cet exercice est réalisé avec peu de frais. Notre appartenance à la FCAAP se confirme par une implication accrue.

Nos statistiques démontrent une hausse des services rendus et demeurent, depuis des années, dans les mêmes variables. Les références proviennent majoritairement des commissaires ainsi que de nos activités de promotion. Ce qui nous caractérise est que l'utilisateur est au centre de nos actions, nous sommes un partenaire qui permet aux personnes d'exprimer leurs insatisfactions et de les guider avec tout le respect et l'attention possible.

Le dépôt du projet de loi 10 a aussi créé une onde de choc auprès des CAAP. Avec nos partenaires, nous avons observé avec grand intérêt l'évolution de la réorganisation proposée. Le CAAP Estrie a signé un mémoire, écrit et déposé par un groupe de CAAP. Finalement, au 1^{er} avril, le CAAP Estrie a intégré les régions du CSSS de la Pommeraiie et du CSSS de la Haute-Yamaska avec un ajout d'environ 150,000 personnes. Le CAAP Estrie devra réaménager son budget en attendant l'ajustement financier qui devrait être annoncé, ainsi que la répartition du travail de l'équipe. L'année 2015-2016 s'annonce mouvementée et surtout présentera un beau défi à relever et permettra de nous inscrire comme un partenaire incontournable.

Serge Arel
Directeur