



**RAPPORT ANNUEL**  
**2010-2011**

CAAP  
LAURENTIDES



# TABLE DES MATIÈRES

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1  | MOT DU PRÉSIDENT . . . . .                            | 4  |
| 2  | PRÉSENTATION DU CA . . . . .                          | 5  |
| 3  | MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE . . . . .               | 6  |
| 4  | SON HISTORIQUE . . . . .                              | 7  |
|    | 4.1 Historique des CAAP . . . . .                     | 7  |
|    | 4.2 Historique du CAAP-Laurentides . . . . .          | 7  |
|    | 4.3 Son mandat . . . . .                              | 8  |
|    | 4.4 Sa mission . . . . .                              | 8  |
|    | 4.5 Sa vision . . . . .                               | 8  |
|    | 4.6 Ses valeurs et principes directeurs . . . . .     | 8  |
|    | 4.7 Son code d'éthique . . . . .                      | 9  |
|    | 4.8 Le territoire . . . . .                           | 9  |
| 5  | LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE . . . . .              | 10 |
|    | 5.1 Le Conseil d'administration . . . . .             | 10 |
|    | 5.2 Ses différents comités permanents : . . . . .     | 11 |
|    | 5.2.1 Rôle et mandat du comité embauche RH . . . . .  | 11 |
|    | 5.3 L'équipe permanente . . . . .                     | 11 |
|    | 5.3.1 L'utilisateur-membre . . . . .                  | 11 |
|    | 5.3.2 L'organisme-membre . . . . .                    | 11 |
|    | 5.3.3 Les membres cooptés. . . . .                    | 11 |
|    | 5.4 Nos partenaires . . . . .                         | 12 |
|    | 5.4.1 Les rencontres avec les partenaires . . . . .   | 12 |
| 6  | PLANIFICATION STRATÉGIQUE . . . . .                   | 13 |
| 7  | LES SERVICES AUX USAGERS . . . . .                    | 14 |
|    | 7.1 Nos services offerts. . . . .                     | 14 |
|    | 7.2 Statistiques diverses . . . . .                   | 15 |
| 8  | ACTIVITÉS RÉGIONALES ET PROVINCIALES. . . . .         | 18 |
| 9  | ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE REPRÉSENTATION . . . . . | 18 |
| 10 | EN CONCLUSION . . . . .                               | 19 |

# 1mOT du PRÉSIDENT

On pourra dire que l'année 2010-2011 aura été mouvementée. Notre personnel a vécu de la maladie et une chute accidentelle qui nous ont privé des services de la directrice générale et d'une conseillère pendant plus de six mois. Malgré tout, nous avons été en mesure de fournir la qualité des services offerts aux usagers. Nos relations avec les commissaires locaux et nos partenaires ont été moins nombreuses mais toutes aussi efficaces.

Lors du départ pour le congé de maladie de notre directrice générale, juste avant l'assemblée générale, le conseil d'administration a demandé à la vice-présidente d'assurer un intérim partiel de gestion ainsi qu'auprès de nos employées.

Au début de l'hiver nous avons négocié une fin de contrat à l'amiable avec madame Julie Cyr, directrice générale. La maladie et la réflexion l'amènent vers de nouveaux défis. Et le 1<sup>er</sup> février nous avons procédé à l'embauche de madame Lysane O'Sullivan à titre de directrice générale du CAAP-Laurentides.

Nous avons rencontré la nouvelle commissaire régionale aux plaintes, madame Julie Delaney. Le conseil tient à travailler en collaboration avec les commissaires locaux et autres instances et acteurs du système de santé afin de contribuer à l'amélioration continue des soins de santé et des services sociaux.

Le conseil d'administration a élaboré sa planification stratégique, le plan d'action sera adopté en mai et de nombreuses politiques administratives découlant de notre gouvernance ont été adoptées au conseil d'administration de mars 2011. Nos grandes orientations seront de consolider et développer notre crédibilité et notre notoriété, de maintenir et développer la qualité de nos services auprès des usagers et finalement d'appliquer nos règles de gouvernance avec rigueur et humanité.

Je profite de l'occasion pour remercier le personnel de son dévouement durant cette période, particulièrement madame Toussaint, conseillère. Merci également aux membres du conseil d'administration qui par leurs prises de décisions et leur maturité nous ont permis de rester à la hauteur des attentes.

**L'ANNÉE 2011-2012 SERA AUSSI  
FERTILE EN ACTIONS, EN PROMOTION  
ET EN SERVICES RENDUS, J'EN AI  
L'INTIME CONVICTON.**

L'année 2011-2012 sera aussi fertile en actions, en promotion et en services rendus, j'en ai l'intime conviction. Une rencontre à Québec, avec la nouvelle directrice du service à la qualité du ministère, a été porteuse d'espoir.

Merci à vous tous, qui lisez ce rapport d'activités, de votre implication et de votre intérêt à l'amélioration de la qualité des soins au Québec.

Le président,

**MICHEL  
RAYMOND**



## 2 PRÉSENTATION DU CA

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010-2011 A VÉCU UNE PÉRIODE DE CHANGEMENT.

#### POUR LA PÉRIODE DE MARS 2010 À AVRIL 2011 :

|                     |                     |                          |
|---------------------|---------------------|--------------------------|
| Président           | Michel Raymond      | toujours en poste        |
| Vice-présidente     | Lysane O'Sullivan   | terminée en janvier 2011 |
| Secrétaire          | Jean-Claude Sigouin | toujours en poste        |
| Trésorière          | Lise Desrochers     | terminée en juin 2010    |
| Trésorier           | Sylvain Lapointe    | arrivé en juillet 2010   |
| Directrice générale | Julie Cyr           | terminée en janvier 2011 |

#### ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES

|                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| Francine Gagné    | toujours en poste       |
| Vincent Trépanier | terminé en juin 2010    |
| Mireille Poirier  | arrivée en juillet 2010 |
| Monique Paquette  | arrivée en janvier 2011 |

#### DEPUIS JANVIER 2011 ET CE JUSQU'EN JUIN 2011

|            |                     |
|------------|---------------------|
| Président  | Michel Raymond      |
| Secrétaire | Jean-Claude Sigouin |
| Trésorier  | Sylvain Lapointe    |

#### ADMINISTRATRICES

|  |
|--|
| Francine Gagné   |
| Mireille Poirier   |
| Monique Paquette   |
| Lysane O'Sullivan, directrice générale depuis le 1 <sup>er</sup> février |

# 3 MOT

de la **DIRECTRICE GÉNÉRALE**

C'est avec beaucoup de plaisir que j'ai entrepris ce nouveau défi en février dernier. Bien que je connaisse les fondements du CAAP-Laurentides par mon expérience de membre du conseil d'administration depuis plusieurs années, la direction générale contient de nombreuses facettes. L'équipe permanente en place est d'un grand professionnalisme et très humaine face aux usagers qu'elles conseillent avec bienveillance à l'intérieur de notre mandat du régime de plaintes. Accompagner et assister l'utilisateur dans sa démarche tout en respectant rigoureusement son autonomie, voilà le credo de notre équipe de travail.

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER L'USAGER DANS SA DÉMARCHE TOUT EN RESPECTANT RIGOREUSEMENT SON AUTONOMIE, VOILÀ LE CREDO DE NOTRE ÉQUIPE DE TRAVAIL.**

Une première rencontre avec les commissaires locaux a eu lieu en mars et des rencontres individuelles sont en cours. Deux rencontres d'information ont été tenues, soit auprès de la table de concertation communautaire mirabelloise et auprès du conseil régional de développement social des Laurentides. Des démarches sont en cours auprès d'organismes communautaires pour une tournée à l'automne 2011.

En termes de gouvernance, nous avons actualisé les documents officiels des ressources humaines, optimisé notre gestion financière, adopté de nouvelles politiques administratives et finalement modifié nos règlements généraux et notre charte. Un exercice de planification stratégique triennale a eu lieu en février dernier.

Bien des défis sont encore à relever, l'équipe permanente est en place, le conseil d'administration très présent, les relations avec nos partenaires sont harmonieuses, voilà la clé du succès dans une approche d'amélioration continue des services offerts aux usagers.

La directrice générale,

**LYSANE  
O'SULLIVAN**



# 4 son HISTORIQUE

## 4.1 Historique des CAAP

**LES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES ONT ÉTÉ CRÉÉS DANS LA FOULÉE DE LA RÉFORME DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX AXÉE SUR LE CITOYEN, DÉSORMAIS LE CENTRE DE L'ORGANISATION DES SERVICES.**

Parce qu'il existe toujours un écart entre les énoncés de principes et l'application de ceux-ci au quotidien, le ministère de la Santé et des Services sociaux introduit en 1991 le régime des plaintes dans la loi (chapitre 42) pour ainsi donner naissance aux CAAP.

Au départ, le financement des CAAP devait permettre l'accueil des usagers et des interventions par des ressources bénévoles, l'encadrement, le soutien à ses bénévoles et la coordination des opérations. Pour le législateur, il était important que l'utilisateur dispose d'un organisme autonome et indépendant du réseau de la santé et des services sociaux afin de l'accompagner et de l'assister dans sa démarche pour porter plainte. Ainsi, il souhaitait garantir l'aide nécessaire à tout usager pour se faire entendre et par le fait même, permettre au réseau d'évaluer et de réajuster ses services à la satisfaction de l'utilisateur.

En 1993, une dizaine d'organismes communautaires sont désignés par le ministère. Cependant, avec le temps, on constate que l'assistance de l'utilisateur par une ressource bénévole n'est suffisante que dans la mesure où cette fonction

est assurée par un professionnel du réseau à la retraite ou toute autre ressource ayant une très bonne connaissance des rouages, des lois et des règlements du réseau.

En juin 2004, la direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, avec la collaboration de plusieurs autres directions du ministère, faisaient l'analyse des mécanismes d'examen des plaintes dans une perspective d'amélioration de la qualité des services. Plusieurs recommandations soumises furent à l'origine des modifications de la Loi qui par ailleurs confirme les CAAP dans leur rôle. Aujourd'hui nous relevons de la direction de la qualité des services au ministère de la santé et des services sociaux du Québec

**POUR LE LÉGISLATEUR, IL ÉTAIT IMPORTANT QUE L'USAGER DISPOSE D'UN ORGANISME AUTONOME ET INDÉPENDANT DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (...)**

## 4.2 Historique du CAAP-Laurentides

**EN 1994, LE MANDAT D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES FUT CONFIE À L'ASSOCIATION SOLIDARITÉ D'ARGENTEUIL.**

L'Association Solidarité d'Argenteuil a par la suite embauché un employé pour s'occuper de l'assistance et l'accompagnement aux plaintes des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Une ressource bénévole s'est également jointe à l'équipe.

Au fil du temps, les membres du conseil d'administration, qui étaient impliqués bénévolement dans les activités communautaires, trouvaient difficile de répondre aux préoccupations administratives du mandat d'accompagnement et d'assistance aux plaintes. En mai 2004, ils ont donc décidé de fusionner l'Association Solidarité d'Argenteuil (ASA) et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAP-Laurentides) pour former une corporation indépendante pour mieux répondre aux deux mandats des organismes. Un conseil d'administration

provisoire fut donc mis en place. Chaque corporation (ASA et CAAP-Laurentides) disposait de sa direction et de ses ressources. Les deux partenaires ont partagé les mêmes locaux jusqu'en janvier 2006, mais chacun occupait des espaces spécifiques bien identifiés. Chacun assumait son propre fonctionnement favorisant au besoin les échanges de services.

En avril 2005, le ministre Philippe Couillard confie au CAAP-Laurentides le mandat exclusif. L'assemblée de constitution a eu lieu en septembre 2005.

Le 10 janvier 2006, CAAP-Laurentides a déménagé ses bureaux au 324, boul. Labelle à Saint-Jérôme et finalement, le 5 janvier 2009, au 100, boul. des Hauteurs, toujours à Saint-Jérôme.

## 4.3 Son mandat

La mission du CAAP-Laurentides est basée sur les articles 76.6 et 76.7 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2). Le CAAP-Laurentides a un mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de toutes personnes en faisant la demande et selon un encadrement très précis.

## 4.6 Ses valeurs et principes directeurs

Les valeurs que l'organisme promouvoit sont en lien direct avec la tâche que le ministre leur confie.

### A) LE RESPECT DES PERSONNES

Le respect des personnes indépendamment de leur religion, de leur ethnie, de leur langue ou de leur orientation sexuelle. L'offre de service s'adresse à tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, public et privé, sans discrimination aucune.

### B) LE RESPECT DE L'AUTONOMIE ET LA COMPÉTENCE DES PERSONNES

Le CAAP-Laurentides s'associe à l'utilisateur pour l'accompagner dans son cheminement. Cependant, le CAAP-Laurentides reconnaît sa compétence et respecte ses valeurs, ses désirs et ses choix.

## 4.4 Sa mission

Contribuer au mieux-être de la population en offrant une assistance et un accompagnement aux plaintes et ainsi travailler à l'amélioration de la qualité des services dans le système de santé québécois.

## 4.5 Sa vision

Atteindre un haut niveau de qualité dans la prestation des services aux usagers.

### C) UNE GRANDE OUVERTURE D'ESPRIT

Le CAAP-Laurentides traite tous les usagers avec respect et courtoisie et porte une attention particulière à l'objet de leur plainte.

### D) LE RESPECT DU MANDAT

Le CAAP-Laurentides contribue à rendre ses services accessibles aux usagers sur demande, dans les limites de son mandat et dans le respect des rôles et des responsabilités des autres organismes et ressources du réseau de la santé et des services sociaux.

### E) LA CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION

La confidentialité de l'information est une obligation professionnelle et juridique que le CAAP-Laurentides entend respecter.

## F) L'ACCESSIBILITÉ

Le CAAP- Laurentides doit prendre les moyens nécessaires pour se rendre accessible dans un délai raisonnable à tous les usagers de la région, peu importe leur situation géographique.

## G) LA QUALITÉ DES SERVICES

Le CAAP-Laurentides vise un niveau élevé de qualité des services et il contribue à cet objectif par la présence dans l'équipe de ressources qualifiées pour lesquelles il assure un programme de formation continue.

## H) LA GRATUITÉ DES SERVICES

Les services du CAAP-Laurentides sont gratuits.

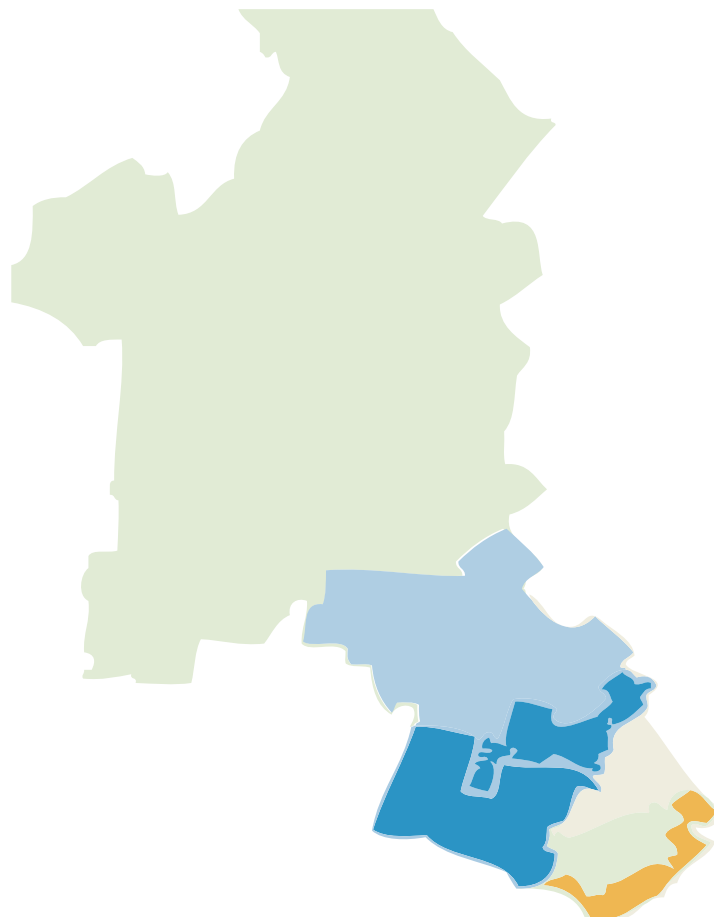
## 4.7 Son code d'éthique

Le conseil d'administration a adopté une actualisation de son code d'éthique lors du conseil d'administration de mars 2011 (voir code d'éthique en annexe).

## 4.8 Le territoire

L'Agence de santé et des services sociaux des Laurentides coordonne les soins de santé et les services sociaux dispensés dans l'ensemble des Laurentides, soit dans les huit municipalités régionales de comté.

L'organisation des soins et services repose sur sept «réseaux locaux de services», dont le territoire correspond à celui des MRC de la région sauf la MRC de Mirabel dont la partie sud est rattachée à la MRC de Deux-Montagnes et la partie nord à la MRC de la Rivière-du-Nord.



**BLAINVILLE**  
**ANTOINE-LABELLE**  
**DEUX-MONTAGNES**  
**MIRABEL**  
**ARGENTEUIL**  
**LAURENTIDES**  
**PAYS-D'EN-HAUT**  
**RIVIÈRE-DU-NORD**  
**THÉRÈSE-DE-BLAINVILLE**

# 5<sup>La</sup> STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

## 5.1 Le Conseil d'administration

|                       |  |           |
|-----------------------|--|-----------|
| • Michel Raymond      | Président  | 2010-2011 |
| • Lysane O'Sullivan   | Vice-présidente  | Fin 2010  |
| • Jean-Claude Sigouin | Secrétaire   | 2010-2011 |
| • Sylvain Lapointe    | Trésorier  | 2010-2011 |
| • Francine Gagné      | Administratrice  | 2010-2011 |
| • Mireille Poirier    | Administratrice  | 2010-2011 |
| • Monique Paquette    | Administratrice  | 2011-     |
| • Julie Cyr           | Directrice générale jusqu'au 31 janvier 2011               |           |
| • Lysane O'Sullivan   | Directrice générale depuis le 1 <sup>er</sup> février 2011 |           |

### LES RENCONTRES DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CAAP-LAURENTIDES ONT DÉMONTRÉ AU COURS DE L'ANNÉE 2009-2010 LEUR DYNAMISME ET LEUR ENGAGEMENT. LES SEPT MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ONT TENU 1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ET 11 RENCONTRES RÉGULIÈRES ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2010 ET LE 31 MARS 2011. EN PLUS, LES ADMINISTRATEURS ONT COLLABORÉ AVEC LA DIRECTRICE EN SOUTIEN DANS CERTAINS DOSSIERS.

#### DATE

#### RENCONTRE

|                 |   |
|-----------------|---|
| 6 mai 2010      | Rencontre régulière   |
| 15 juin         | Rencontre régulière   |
| 6 juillet       | AGA annuelle  |
| 6 juillet       | Rencontre régulière   |
| 11 août         | Rencontre régulière   |
| 20 septembre    | Rencontre régulière   |
| 18 octobre      | Rencontre régulière   |
| 29 novembre     | Rencontre régulière   |
| 17 janvier 2011 | Rencontre régulière :<br>adoption budget prévisionnel et demande de subvention MSSS                             |
| 27 janvier      | Rencontre régulière   |
| 22 février      | Rencontre régulière et planification stratégique  |
| 22 mars         | Rencontre régulière :<br>adoption des politiques, du code d'éthique et modifications<br>aux règlements généraux |

## 5.2 Ses différents comités permanents

- 1 Comité de recrutement
- 2 Comité de gestion des risques
- 3 Comité de l'évaluation de la direction générale
- 4 Comité embauche RH

### 5.2.1 RÔLE ET MANDAT DU COMITÉ EMBAUCHE RH

Ce comité relève de la direction générale. Les membres de ce comité ont un pouvoir décisionnel en ce sens qu'ils participent aux entretiens d'embauche des employés et qu'ils supportent la direction générale dans ce type de décisions.

Le comité est formé de deux (2) administrateurs.

La responsabilité des comités de recrutement, de gestion des risques et de l'évaluation de la direction générale a été assumée par la directrice générale par intérim et/ou le président et/ou le trésorier.

## 5.3 L'équipe permanente

L'équipe permanente du CAAP-Laurentides se compose de quatre employées. Une adjointe administrative, deux conseillères aux plaintes et une directrice générale.

Madame Stéphanie Leboeuf est adjointe administrative. Elle assume un rôle primordial dans l'organisation, soit d'être la porte d'entrée, la première voix entendue par l'utilisateur. Compte tenu de notre souci de bien servir l'utilisateur, il a été convenu que le poste d'adjointe administrative serait à cinq (5) jours semaine afin d'éviter le plus possible à l'utilisateur de parler à une boîte vocale. Elle voit à la tenue des livres comptables, à la tenue des statistiques mensuelles et à toutes autres tâches nécessaires au soutien du CAAP-Laurentides.

Madame Chantale Tremblay est une conseillère aux plaintes expérimentée à notre emploi depuis maintenant cinq (5) ans. Forte d'un baccalauréat en psychologie et d'une maîtrise en administration, elle excelle auprès des usagers.

Madame Marie-Hélène Toussaint est une conseillère aux plaintes expérimentée à notre emploi depuis maintenant trois (3) ans. Forte d'un baccalauréat en droit et d'une maîtrise en droit, elle excelle également auprès des usagers.

Madame Lysane O'Sullivan est une directrice générale accomplie. Elle cumule une expérience de plus de vingt (20) ans dans le milieu communautaire. Son honnêteté, son sens de l'organisation et sa rigueur sont des atouts indéniables.

### LES MEMBRES

Le CAAP-Laurentides est à repenser son membership pour 2011-2012. Actuellement, il inclut (3) trois catégories: les membres usagers, les membres provenant d'organismes

communautaires intéressés et des personnes ayant un intérêt pour la cause. Un processus d'adhésion sera mis en place. Une liste de membres sera constituée, le membership sera tenu à jour et la liste sera révisée annuellement. Les membres seront invités à voter à l'assemblée annuelle et ils pourront se présenter sur le conseil d'administration.

### 5.3.1 L'USAGER-MEMBRE

L'utilisateur-membre est toute personne (utilisateur, assistant ou représentant) qui a reçu des services du CAAP-Laurentides et dont le dossier est fermé.

### 5.3.2 L'ORGANISME-MEMBRE

Tout organisme ou corporation partageant les mêmes objectifs et désirant être reconnu comme appuyant le CAAP-Laurentides et accepté par cette dernière. Les organismes communautaires et les associations qui peuvent faire l'objet de plaintes assistées par les CAAP peuvent être organismes-membres. Les comités des usagers font partie de cette catégorie.

### 5.3.3 LES MEMBRES COOPTÉS

Les membres cooptés sont des personnes représentant un secteur d'activités, une association ou un organisme qui, dans ses orientations ou ses actions, prédisposent ses propres membres à prendre intérêt pour le mandat que le CAAP-Laurentides réalise. Le conseil d'administration choisira ses membres à titre de conseillers privilégiés compte tenu de leurs champs d'activités respectifs.

## 5.4 Nos partenaires

### QUINZE ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX SONT RÉPARTIS À TRAVERS LES LAURENTIDES ET OFFRENT DES SOINS ET SERVICES À LA POPULATION :

- Sept centres de santé et de services sociaux (CSSS)
- Le Centre jeunesse
- Le Centre de réadaptation en déficience physique  
Le Bouclier
- Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle  
Le Florès
- Le Centre de réadaptation en dépendance André Boudreau
- La Résidence Lachute
- Le CHSLD Vigi Deux-Montagnes
- Le Pavillon Sainte-Marie
- Le CHSLD Villa Soleil

Les organismes communautaires de la région ou encore le Comité des usagers et de résidents du CSSS de Saint-Jérôme peuvent, aux besoins et selon leurs expertises assister un usager dans un ou des éléments complémentaires de notre rôle; que se soit en défense de droits et d'intérêts ou en services connexes.

Bon nombre d'établissements privés sont répartis sur notre territoire et nous travaillons avec eux en lien avec la commissaire régionale.

#### 5.4.1 LES RENCONTRES AVEC LES PARTENAIRES

La direction, le président et certains administrateurs ont participé à différentes rencontres.

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 5 rencontres            | Impliquant les commissaires aux plaintes et à la qualité des Laurentides  |
| 2 rencontres            | Impliquant différents organismes tel le Conseil régional de développement social des Laurentides qui couvre tout le territoire et qui a une table de concertation communautaire dans chacune des MRC. |
| 1 rencontre             | MSSS direction de la qualité  |
| 1 rencontre             | Directeur général CSSS Rivière-du-Nord  |
| 1 rencontre et 3 appels | FCAAP avec les directeurs et la direction   |

# 6 PLANIFICATION STRATÉGIQUE

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A PRÉPARÉ SA SESSION DE RÉFLEXION STRATÉGIQUE SELON CERTAINS AXES :

**Portrait du CAAP :** En février 2011, la direction générale a déposé un portrait global de l'organisation en date du mois de février 2011.

**Définition des rôles CA et équipe permanente :** Il y a eu une discussion sur les rôles et attentes de chacune des instances concernées.

**Nos forces et faiblesses :** Un consensus a été établi sur 3 forces et 3 faiblesses.

**Succès et insuccès :** Un consensus a été établi sur 3 succès et 3 insuccès dans l'année qui se termine.

### Enjeux, défis, opportunités et menaces :

Pour l'année qui commencera en avril 2011, il faut :

- Être plus présent et connu auprès de la population;
- Mettre notre partenariat en action;
- Avoir un conseil d'administration impliqué;
- Développer à la bonne place.

La menace majeure, c'est de mal planifier, mal gérer notre développement

### Nos ambitions, nos priorités, nos orientations

Consolider et développer :

- Notre crédibilité et notoriété;
- Notre qualité du service;
- Notre gouvernance.

### Les conditions de succès :

- Un conseil d'administration mature et impliqué;
- Une bonne gestion des ressources financières et humaines par la directrice générale;
- De l'implication et du professionnalisme de toute l'équipe.

### Plan d'action 2011-2012 :

Suite à cet exercice de réflexion, le conseil d'administration travaillera avec le personnel en place sur un plan d'action qui sera adopté en mai prochain.

# 7 les SERVICES AUX USAGERS

**NOS USAGERS SONT DES UTILISATEURS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES QUI SONT INSATISFAITS DES SERVICES QU’ILS ONT REÇUS OU DES SERVICES QU’ILS AURAIENT DÛ RECEVOIR.**

## 7.1 Nos services offerts

### **A. INFORMATION ET RÉFÉRENCES**

Notre mandat est d’assister et d’accompagner les usagers dans leur démarche de plainte. Cependant, nous recevons des appels qui ne relèvent pas du régime. Les gens sont alors dirigés aux organismes ou aux professionnels qui en ont les compétences.

Une équipe de conseillères est disponible pour transmettre de l’information aux usagers dans leurs démarches et ce, en respect de leur autonomie. Ce service ne requiert aucune ouverture de dossier.

### **B. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES**

La démarche de plainte implique la rédaction d’une ou de plusieurs lettres de plaintes et les suivis. Un service d’accompagnement aux usagers est également offert.

Le soutien conseil implique certaines démarches qui aident l’usager, soit à préparer son dossier de plainte, la demande d’assistance aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services, la demande d’accès à un dossier, des actions suite à des conclusions d’une plainte ou un transfert de dossier à un autre organisme. Ce soutien conseil s’adresse principalement à des clientèles vulnérables.

### **C. DEMANDE D’INTERVENTION (INFORMATION SIGNALÉE)**

Le Centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes des Laurentides peut rapporter des faits vécus par des usagers aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services ou au Protecteur du citoyen. Ceux-ci peuvent décider de traiter toute information dans le but de s’assurer du respect des droits des usagers et ainsi utiliser leur pouvoir d’initiative.

## 7.2 Statistiques diverses

### 1- PORTRAIT GLOBAL DE L'APPELANT (AUTEUR DE LA DEMANDE / TYPE DE SERVICE/ LANGUE /SEXE ÂGE )

| AUTEUR DE LA DEMANDE | NOMBRE | %       |
|----------------------|--------|---------|
| Usager               | 202    | 47,2 %  |
| Tiers                | 46     | 10,75 % |
| Représentant         | 180    | 42,06 % |
| TOTAL                | 428    | 100 %   |

| TYPE DE SERVICES    | NOMBRE | %       |
|---------------------|--------|---------|
| Information         | 121    | 28,27 % |
| Démarche de plainte | 224    | 52,34 % |
| Soutien / Conseil   | 83     | 19,39 % |
| TOTAL               | 428    | 100 %   |

| LANGUE   | NOMBRE | %      |
|----------|--------|--------|
| Français | 420    | 98,13% |
| Anglais  | 8      | 1,87%  |
| TOTAL    | 428    | 100%   |

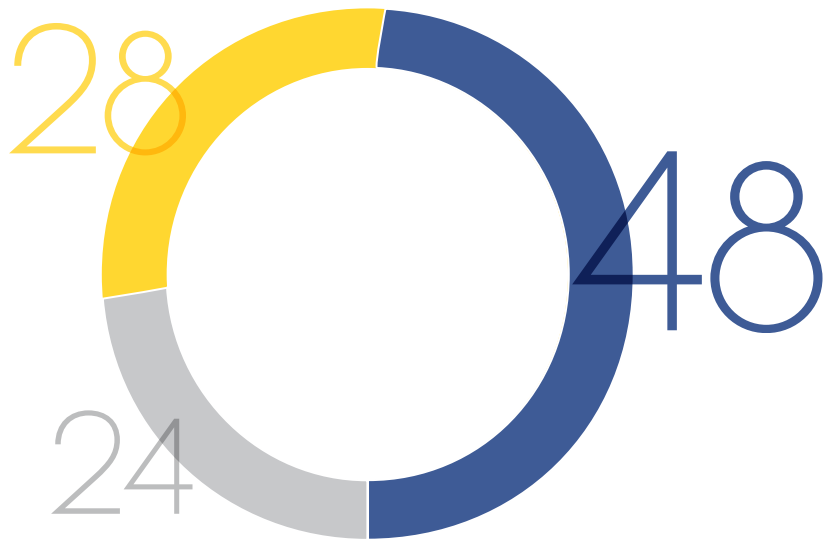
| SEXE  | NOMBRE | %       |
|-------|--------|---------|
| Femme | 234    | 54,67 % |
| Homme | 194    | 45,33 % |
| TOTAL | 428    | 100 %   |

| ÂGE         | NOMBRE | %       |
|-------------|--------|---------|
| 0-17        | 78     | 18,22%  |
| 18-34       | 49     | 11,45%  |
| 35-54       | 105    | 24,53%% |
| 55-69       | 96     | 22,43%  |
| 70+         | 85     | 19,86%  |
| Décédé      | 14     | 3,27%   |
| Indéterminé | 1      | 0,23%   |
| TOTAL       | 428    | 100%    |

## 2- VOLET SERVICE-INFORMATION

121 APPELANTS (EN %)

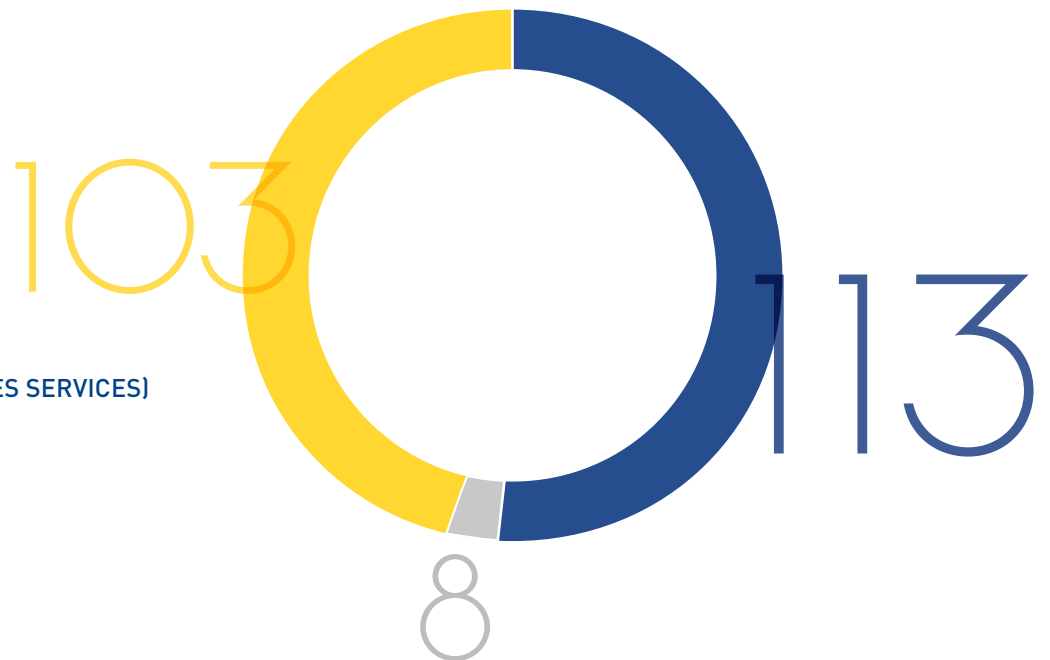
- USAGER
- TIER
- REPRÉSENTANT



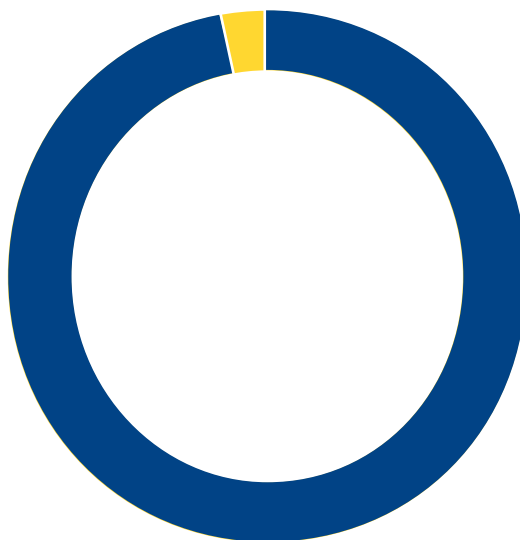
## 3- VOLET SERVICE-DÉMARCHE DE PLAINTE

224 APPELANTS  
(52,34 % DU TOTAL DES SERVICES)

- USAGER
- TIER
- REPRÉSENTANT

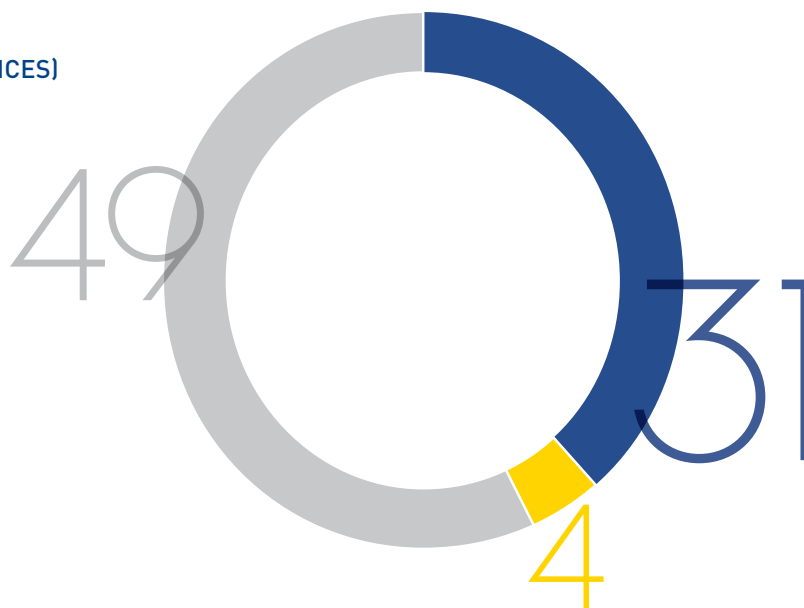


#### 4- MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES



#### 5- SERVICE-SOUTIEN CONSEIL

**84** APPELANTS  
(19,39% DU TOTAL DES SERVICES)



# ACTIVITÉS RÉGIONALES et PROVINCIALES

## CONCERTATION ET REPRÉSENTATION

Quelques rencontres ont eu lieu avec la Fédération des CAAP. Lors d'une de ces rencontres nous avons rencontré la nouvelle professionnelle du ministère de la Santé – direction de la qualité ainsi que la nouvelle directrice de ce service. Une rencontre fructueuse regroupant l'ensemble des CAAP du Québec où il a été question de nos pratiques et du logiciel de statistiques «Mantor» a eu lieu. Une rencontre régionale nous a permis de rencontrer l'ensemble des commissaires locaux et ainsi consolider nos liens avec ceux-ci.

# ACTIVITÉS de PROMOTION et de REPRÉSENTATION

En cette année de transition, nous sommes à produire les documents et outils de promotion nécessaires à notre développement. Un plan de communication sera produit par la direction générale et il sera adopté par le conseil d'administration. L'application de ce plan se fera en 2011-2012.

Nous avons fait une tournée partielle de rencontres individuelles des commissaires locaux. Nous avons rencontré la nouvelle commissaire régionale madame Julie Delaney. De plus nous avons rencontré le directeur général du CSSS Rivière-du-Nord afin d'échanger avec lui sur les problématiques vécues dans ses établissements et notre volonté de travailler avec lui à l'amélioration de la qualité des services dispensés aux usagers.

**NOUS SOMMES À PRODUIRE  
LES DOCUMENTS ET OUTILS  
DE PROMOTION NÉCESSAIRES  
À NOTRE DÉVELOPPEMENT.**

Nous avons rencontré des organismes communautaires afin de déployer notre stratégie de développement dont la table de concertation mirabelloise ainsi que la table élargie du conseil régional de développement social des Laurentides. Cette dernière regroupe les tables de concertation communautaire des huit (8) MRC de la région où se retrouve presque tous les organismes du milieu. Le conseil régional souhaite plus d'information. En ce qui concerne la promotion, nos dépliants sont dispersés dans les établissements de santé du territoire.

# 10 en conclusion

L'année 2010-2011 a été fertile en changement de toutes sortes. Un merci spécial à madame Julie Cyr, directrice générale et madame Danielle L'Heureux qui nous ont quitté pour d'autres défis, de même que madame Geneviève Deblois, conseillère, qui travaille maintenant comme agente de probation et de libération conditionnelle. Madame O'Sullivan, dès son arrivée, a recentré l'organisation sur son mandat d'assistance et d'accompagnement. L'achalandage a diminué quelque peu, mais lors de la tournée des organisations communautaires à l'automne, on s'attend à une reprise. Il a été convenu de se doter d'outils pour un développement intelligent de l'organisation nous permettant de garder un haut niveau de qualité de services auprès des usagers. Un plan d'action et un plan de communication sont les fers de lance pour un développement harmonieux, efficace et efficient pour l'année à venir.

## Mandat dans la loi – Annexe 1

### ARTICLES DE LA LOI

#### • Article 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 du citoyen 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.

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 concerné.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur.

#### • Article 76.7

Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonction, 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 du citoyen 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 des 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.

# le code d'éthique et de déontologie des administrateurs

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET CHAMP D'APPLICATION

DÉFINITIONS

DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATEUR

APPLICATION ET SANCTIONS

PUBLICITÉ DU CODE

## L'ADMINISTRATEUR APRÈS SON MANDAT

### INTRODUCTION

L'administration d'un organisme public obéit à des lois et des règles qui lui sont propres et qui le distinguent de toute autre institution privée. Parce qu'il s'agit ici de fonds publics, un lien de confiance doit s'établir d'une part, entre l'administration de l'organisme, et d'autre part, la population et l'utilisateur.

Parce qu'ils acceptent une telle charge sociale, les administrateurs seront sans cesse préoccupés par la gestion intégrée des affaires de la corporation. Ils seront soucieux d'adopter une conduite conforme aux principes éthiques et ils s'assureront que ces principes seront respectés au sein de l'organisme.

Le présent code d'éthique reprend certaines dispositions extraites du Code civil du Québec. Les devoirs, les obligations et les principes auxquels doivent adhérer les membres du conseil d'administration y sont consignés.

En lien avec les valeurs fondamentales qui les animent, voici les grandes lignes éthiques et déontologiques qui reflètent la philosophie du CAAP-Laurentides.

## Dispositions générales et champ d'application

Au début de son mandat, l'administrateur du CAAP, membre du conseil d'administration élu ou nommé, s'engage à respecter les principes d'éthique et de déontologie prévus par la loi, l'acte constitutif, les règlements et le présent code.

Le directeur de l'organisme, lors de son embauche, s'engage formellement lui aussi à respecter ces règles, ce code et à faire la promotion des valeurs qu'ils véhiculent auprès des employés.

## DÉFINITIONS

Dans le texte du code d'éthique, seulement pour ce texte et à moins que le contexte n'indique un sens différent, voici la définition des termes suivants :

**Administrateur :** désigne un membre du conseil d'administration du CAAP-Laurentides, qu'il soit élu ou nommé.

**Conflit d'intérêt :** désigne toute situation où le membre du conseil a un intérêt direct ou indirect personnel qui risque de compromettre l'objectivité dont il doit faire preuve dans l'accomplissement de sa tâche et de l'emporter sur l'intérêt public pour lequel il exerce ses fonctions.

**Organisme :** désigne le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAP-Laurentides).

**Conseil :** désigne le conseil d'administration du CAAP-Laurentides.

**Usager ou personne :** désigne toute personne qui requiert des services d'assistance et d'accompagnement pour porter plainte contre un établissement, un programme ou une ressource du réseau de la santé et des services sociaux.

# Devoirs et obligations de l'administrateur

## L'ADMINISTRATEUR, DANS L'EXERCICE DE SES FONCTIONS ET EN RESPECTANT LES LIMITES DES POUVOIRS QUI LUI SONT CONFIEÉS :

- S'engage à témoigner un constant souci des besoins des usagers et respecte les droits fondamentaux de la personne;
- Participe activement, dans un esprit de concertation, à l'élaboration, à l'approbation et à la réalisation des orientations générales, des objectifs annuels ainsi que de la mise en place et de l'évaluation des programmes de l'organisme;
- S'assure de l'utilisation judicieuse, économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières;
- S'assure de préserver la confidentialité des débats et des discussions entourant les décisions du conseil;
- S'assure de la participation, de la motivation, de la valorisation des ressources humaines ainsi que du maintien et du développement des compétences au sein de l'organisme;
- S'engage à assister aux réunions du conseil, à participer aux discussions et à voter lorsque requis, prenant ainsi une part active aux décisions du conseil;
- Fait preuve d'une grande discrétion sur tout ce qui fait l'objet des délibérations du conseil. Garde confidentielles toutes les informations dont la communication pourrait nuire aux intérêts de l'organisme ou constituer une atteinte à la vie privée des usagers ou consentir à une personne physique ou morale un avantage indu;
- Ne fait pas usage des faits, documents ou informations confidentiels en dehors de sa fonction;
- Agit de bonne foi au mieux des intérêts de l'organisme et des usagers
- Respecte les règles de politesse et de courtoisie dans ses relations avec les usagers, les employés et les autres membres du conseil. Évite également toute forme de discrimination et de harcèlement basés sur la religion, les opinions, l'ethnie, la langue ou l'orientation sexuelle;
- Fournit à l'usager toutes les informations qu'il demande et qu'il est en droit d'obtenir. Le cas échéant, il présente les raisons qui ont motivé les décisions du conseil. Si l'information demandée ne relève pas de sa fonction, il dirige l'usager vers le service qui peut répondre à sa demande;
- Adopte une attitude réservée et modérée dans toute manifestation publique reliée à sa fonction;
- Ne confond pas les biens de l'organisme avec ses biens personnels et ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers sans un arrangement préalable avec le conseil;
- Défend la réputation de l'organisme qu'il administre;
- S'engage à être loyal et intègre envers les autres membres du conseil.

## L'ADMINISTRATEUR OU L'EMPLOYÉ :

- S'abstient de solliciter ou d'exiger d'une personne ou d'un organisme, pour son intérêt personnel, directement ou indirectement, un don, un legs, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage pouvant compromettre son jugement dans l'exercice de sa fonction;
- S'abstient d'accepter tout avantage alors qu'il sait ou qu'il y a évidence que cet avantage est consenti pour influencer une décision pour laquelle il est partie prenante. S'abstient d'offrir à une personne ces mêmes avantages;
- S'abstient de tout conflit d'intérêt et évite les situations où il y a apparence de conflit d'intérêt;
- S'abstient de se placer dans toute situation où ses intérêts personnels pourraient s'opposer aux intérêts de l'organisme.

## Le conseil d'administration doit traiter avec un égal respect chacun de ses membres, de ses employés et de ses partenaires :

- Dans sa relation habituelle et souhaitée avec la direction, la présidence du conseil doit en tout temps faire preuve de confiance, de bienveillance, de transparence, de discrétion mais aussi, le cas échéant, de critique constructive et ce, afin de permettre la relation de confiance nécessaire pour que la direction puisse assumer adéquatement son rôle de leader de l'équipe d'employés et des actions quotidiennes qui en découlent;
- Le trésorier du conseil doit demeurer bienveillant et faire preuve d'assiduité auprès de la direction et ce, afin de pouvoir confirmer le bon fonctionnement des modes de contrôles financiers de l'organisme et, ponctuellement, en rendre compte au conseil.

# Application et sanctions

**LA PRÉSIDENTE DE L'ORGANISME DOIT S'ASSURER DU RESPECT DU PRÉSENT CODE PAR LES ADMINISTRATEURS. SUITE À UN MANQUEMENT QU'IL JUGE GRAVE À L'UNE OU PLUSIEURS DES RÈGLES DU PRÉSENT CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE, SEUL LE CONSEIL D'ADMINISTRATION PEUT DESTITUER UN MEMBRE.**

## MÉCANISMES D'APPLICATION

L'administrateur signe, en début de mandat, un formulaire qui confirme son adhésion personnelle au code d'éthique et de déontologie. S'il y a lieu, il complète un formulaire de déclaration d'intérêts.

## PUBLICITÉ DU CODE

L'organisme remet un exemplaire du code d'éthique et de déontologie à tous les membres du conseil d'administration et à toute personne qui en fait la demande.

## L'ADMINISTRATEUR APRÈS SON MANDAT

Je déclare avoir pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du CAAP-Laurentides. Je reconnais en saisir le sens et la portée et j'adhère aux principes et valeurs qui y sont mentionnés. Je m'engage à assumer tous les devoirs, obligations et règles énumérés dans ce code.

---

Prénom et nom (en caractère d'imprimerie)

---

Signature

---

Date



100, boul. des Hauteurs, St-Jérôme, Québec J7Y 1R5  
**Téléphone : 450-565-9111 / Télécopieur : 450-565-1114**  
**[www.caaplaurentides.org](http://www.caaplaurentides.org) / [info@caaplaurentides.org](mailto:info@caaplaurentides.org)**

