Vous avez des **droits**

Bien connaître ses **droits** et les faire **valoir**

Centre d'assistance & d'accompagnement aux plaintes

caap Lanaudière

2018-2019
RAPPORT ANNUEL

www.caaplanaudiere.com

Ce document a été réalisé par le
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Launaudière

---

Coordination et rédaction
Francine Plante, directrice générale

Statistiques, conception graphique et mise en page
Imprimerie CRL Ltée, Mascouche

Collaboratrices
Lise Foster, conseillère aux plaintes
Josée Bissonnette, conseillère aux plaintes
Christiane Ouimet, conseillère et agente d'informations
Virgine Ratelle,conseillère et agente d'informations

1446 rue de Lanaudière, Joliette, QC J6E 3P2

Téléphone : **450 759.7700**
Sans frais : 1 800 882.5622
1 877 767-2227
Télécopieur : 450 759.5678

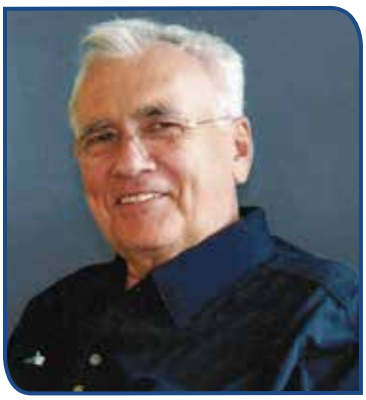
Courriel: caaplanaudiere@qc.aira.com
www.caaplanaudiere.com

Heures d'ouverture
Du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 12h30 à 16h30
Le vendredi de 8 h à 12 h et de 12h30 à 16h30

Table des matières

- Mot du président du conseil d'administration 4
- Mot de la directrice générale 5
- Les ressources humaines 6
- Le conseil d'administration 7
- Liste des formations reçues 8
- Historique 9
- Notre mandat 10
- Notre rôle - Outil de médiation 11
- Portrait de la région de Lanaudière 12-13-14
- Réalisations 2018-2019 15-16-17
- Relations avec les acteurs du réseau 18-19-20
- Vie Fédérative 21
- Démarche de plainte 22-23
- Les services rendus 24-25-26-27-28-29
- La clientèle 30-31
- Les plaintes 32-33-34-35
- Évaluation de nos services 36-37-38-39
- Assemblée générale annuelle 2017-2018 40-41
- Page de notes 42

Mot du président du conseil d'administration



C'est un privilège pour moi de présider un organisme où l'équipe sait répondre avec professionnalisme aux besoins des personnes vivant une situation de vulnérabilité. Les compétences dont l'équipe fait preuve permettent à ces personnes de s'y retrouver dans une démarche qui se veut parfois assez complexe.

Le professionnalisme du personnel est reconnu et grandement apprécié de tous. Ceci inspire donc tous les membres du conseil d'administration à s'engager avec vous dans cet effort pour venir en aide aux personnes vulnérables.

Je désire souligner le départ au sein du CA de trois administrateurs au cours de la dernière année. Je les remercie pour leur apport à notre organisme.

Le mandat du CAAP est clair, mais la tâche qui nous attend est colossale. Il nous faut développer une offre différente. À cet égard, soyez assurés que la complémentarité des membres du conseil d'administration et de l'équipe du CAAP est un atout majeur qui nous permettra assurément de déterminer et d'exécuter les actions porteuses. Bien que la situation financière de notre organisme soit saine, il n'en demeure pas moins que nos moyens sont limités, particulièrement dans le contexte où nous devons accroître notre visibilité afin de mener à bien notre mission.

Avec les nombreux projets en cours et à venir pour les prochaines années, il va de soi que notre organisme sera là pour vous supporter.

Bien que la vie nous mène parfois vers des sentiers inconnus, ce sera le cas cette année pour deux de nos conseillères d'expérience. Il me fait plaisir de souhaiter à mesdames Foster et Ouimet une belle continuation et une retraite bien méritée.

Richard Mercier
Président

Mot de la directrice

Une année riche en développement ! Je suis particulièrement fière de vous présenter les moments forts de la dernière année.

Plusieurs dossiers ont retenu notre attention au cours de la dernière année. Dans le dernier rapport annuel du Protecteur du citoyen, il fut mention que dans un contexte de pénurie de personnel, des personnes hébergées en CHSLD ne reçoivent pas les soins et les services dont elles ont besoin. ***Cet état de situation s'apparente à de la maltraitance*** suivant la définition de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Toute personne qui croit être victime de maltraitance peut formuler une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Lanaudière est une mesure de soutien pour aider les personnes à formuler une plainte ou à effectuer un signalement. Le personnel du CAAP a reçu une formation afin d'être en mesure d'identifier ces situations.

Un des dossiers qui nous préoccupe particulièrement concerne les listes d'attente qui s'allongent pour les soins à domicile. En novembre 2018, dans notre région, 2 566 personnes étaient en attente de service à domicile et la demande est en constante augmentation.

Du mois d'avril 2018 à mars 2019, nous avons rendu 394 services en assistance pour un total de 927 personnes. L'augmentation la plus significative est celle des plaintes médicales. En 2017-2018 le total des plaintes médicales était de 40. Cette année, nous en avons reçu 137. Les droits lésés qui reviennent le plus souvent sont : le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3) dans 61 plaintes médicales, le droit d'être informé sur son état de santé de tout accident (article 8) dans 18 plaintes.

Un autre dossier qui a retenu notre attention est celui des résidences privées pour aînés. En 2016, le Ministère de la Famille et des Aînés a subventionné les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. L'objectif était d'y expérimenter un service d'accompagnement auprès de la Régie du logement, complémentaire à ce que les CAAP offrent déjà aux locataires des RPA dans le cadre du régime d'examen des plaintes (RPE) du réseau de la santé et des services sociaux. À savoir, une assistance et un accompagnement dans des démarches de plaintes ou de signalements, lorsqu'il s'agit des critères et des normes sur la certification.

Suite à de longues négociations, une entente fut signée entre les CAAP et le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) en lien avec un projet-pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux. Ce projet-pilote d'une durée de trois ans d'avril 2019 à mars 2022 permettra aux personnes aînées d'être soutenues tout en conservant leur pouvoir d'agir. Le personnel du CAAP est très enthousiasmé à l'idée de relever ce nouveau défi qui sera bénéfique aux aînés de notre région.

Francine Plante

Francine Plante
Directrice générale

Les ressources humaines

L'ÉQUIPE DU CAAP - LANAUDIÈRE EST COMPOSÉE DE :

Lise Foster
Conseillère aux plaintes

Francine Plante
Directrice générale

Josée Bissonnette
Conseillère aux plaintes

Christiane Ouimet
Conseillère et agente de communication

Mélanie Roy
Agente administrative

30 mai 2016 au 29 mars 2019

Virginie Ratelle
Conseillère et agente de communication

Arrivée en poste le 29 octobre 2018

L'équipe du CAAP - Lanaudière

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Richard Mercier, président - secteur privé, entré en fonction le 4 septembre 2012

Blanche Galarneau, vice-présidente – secteur communautaire, entrée en fonction le 19 mars 1996

Rosaire Adam, secrétaire-trésorier – secteur public, entré en fonction le 17 avril 2012

Micheline Pepin, administratrice – secteur privé, entrée en fonction le 16 novembre 2010

Cécile Bergeron, administratrice – secteur public, du 9 mars 2015 au 17 septembre 2018

Virginie Ratelle, administratrice – secteur communautaire, du 9 juin 2015 au 22 octobre 2018

Roger Goyette, administrateur – secteur privé, du 30 janvier au 18 septembre 2018

Gilles Dumoulin, administrateur – secteur privé, entré en fonction le 19 février 2019

Les membres du conseil d'administration se sont réunis lors de 9 assemblées ordinaires, une assemblée spéciale et une assemblée générale annuelle qui s'est tenue le 5 juin 2018 au Château Joliette.

Les membres du conseil d'administration ont cumulé 183 heures de bénévolat en participant à diverses activités :

- Différentes rencontres à Québec (Ministère, Fédération des CAAP)
- Assemblée spéciale – ressources humaines
- Assemblée générale de la FCAAP
- Participation à la Table de concertation des aînés de Lanaudière
- Comité de travail – ressources humaines (CAAP)
- Rencontres de travail (rapport annuel, budget, etc.)
- Kiosque Salon des jeunes 50 ans et + de Lanaudière (FADOQ Lanaudière)

Liste des formations reçues

D'AVRIL 2018 À MARS 2019

Le 3 mai 2018	**LA DIVERSITÉ SEXUELLE N'A PAS D'ÂGE** Table de soutien à domicile, CLSC Joliette Joliette
Le 5 septembre 2018	**Formation en ligne** Intimidation : comment la prévenir et intervenir
Les 26 et 27 septembre 2018	**Secourisme en milieu de travail** CNESST Lachenaie
Du 26 septembre 2018 au 20 mars 2019	**Anglais conversation** FADOQ – Région Lanaudière Joliette
Les 11, 18 et 25 octobre 2018	**Formation OMÉGA** CRFL – Centre à nous Repentigny
Le 8 novembre 2018	**Curateur public du Québec** ACEF Joliette
Le 8 novembre 2018	**Formation - Maltraitance** FCAAP Québec
Le 25 janvier 2019	**Formation – Gérer un changement et le réussir** FCAAP Québec
Le 7 février 2019	**Aînéotrement** Le Néo Mascouche
Le 12 mars 2019	**Formation - WordPress** Joliette

Historique

En juin 1985, la commission Rochon énonce l'idée de la création d'un organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

En décembre 1990, dans le document « Une réforme axée sur le citoyen » on indique que toute personne ayant eu recours à des services a le droit d'être assistée et accompagnée dans ses démarches lorsqu'il s'agit de porter plainte.

En 1992, c'est l'adoption de la Loi sur la Santé et les Services sociaux. Afin de renforcer les droits des usagers, il y a désignation d'un organisme indépendant dans chaque région pour les assister et les accompagner dans leurs démarches.

Dans Lanaudière, c'est à l'automne 1994 qu'une consultation est mise sur pied pour prépare l'implantation de l'organisme.

En décembre 1994, un conseil d'administration provisoire est élu. Le 27 octobre 1995, c'est la création de C.A.A.P.S.S.S.U.L. (Corporation d'assistance et d'accompagnement aux plaintes santé et services sociaux des usagers de Lanaudière). En décembre 1998, C.A.A.P.S.S.S.U.L. devient le CAAP – Lanaudière (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Lanaudière).

En décembre 2011, le directeur fondateur prend sa retraite et le CAAP – Lanaudière prend un nouvel envol avec l'arrivée d'une nouvelle directrice.

En 2016, le CAAP – Lanaudière devient membre de la Fédération des CAAP.

En 2018, nous rajeunissons notre image avec du nouveau matériel promotionnel, un nouveau logo et une nouvelle bannière.

En 2019, suite à de longues négociations, une entente fut signée entre les CAAP et le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) en lien avec un projet-pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés (RPA) relativement aux baux.

Les CAAP sont les seuls acteurs du régime à y assumer leur rôle depuis la première heure.

Notre rôle et responsabilités des CAAP

Les CAAP ont pour fonctions, sur demande, d'assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'un Centre intégré de services de santé et de services sociaux ou d'un Centre intégré universitaire de services de santé et de services sociaux 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'usager 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'usager ainsi qu'au respect de ses droits (LSSSS, art.76.7).

Les CAAP accompagnent aussi la personne dont la plainte s'adresse à une résidence privée pour aînés, à un organisme communautaire, à une ressource en toxicomanie et jeu pathologique ou à des services préhospitaliers d'urgence.

Concrètement, chaque personne qui sollicite les services d'un CAAP est accueillie chaleureusement par un conseiller qui est en mesure de donner une information exhaustive sur les droits et de soutenir la personne afin de faciliter la démarche de plainte.

Une écoute empathique, un service gratuit et confidentiel de grande qualité vous est offert par les conseillers des CAAP.

Tout au long des démarches entreprises pour porter plainte, l'usager peut compter sur la présence et l'appui de la conseillère assignée du CAAP

Le rôle du CAAP n'est pas de traiter la plainte ou de faire de la défense de droit, mais d'aider la personne, selon sa demande, dans ses démarches visant sa plainte.

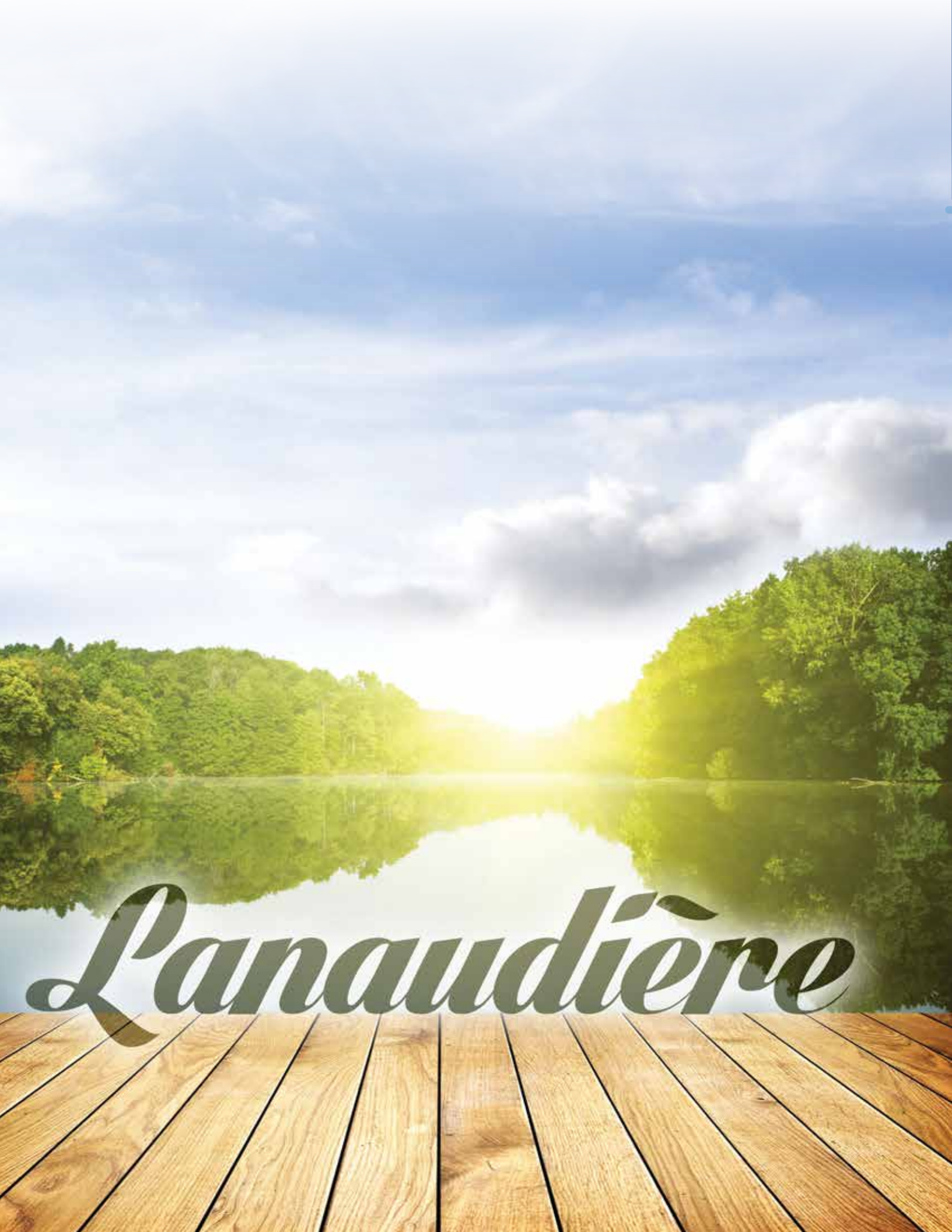
De plus, plusieurs facteurs contribuent à la création d'un lien de confiance entre l'usager et un conseiller d'un CAAP :

- La confidentialité assurée par un engagement écrit de tout le personnel;
- La liberté de confier les difficultés vécues et de partager les faits entourant la situation;
- L'ouverture à l'expression de ses émotions;
- L'assistance et l'accompagnement offerts sont personnalisés et visent d'abord et avant tout à répondre au besoin de la personne qui requiert les services du CAAP.

UN ACCOMPAGNEMENT QUI RÉPOND AUX BESOINS DE LA PERSONNE

Sans l'accompagnement des CAAP, plusieurs personnes n'entreprendraient pas une démarche de plainte ou abandonneraient en cours de route. Parfois, la complexité de la démarche peut décourager certaines personnes. Les établissements et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux sont ainsi privés d'une source d'information importante et pertinente pour l'amélioration de la qualité des services.

Le rôle et les responsabilités des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)


Lanaudière

Portrait de la région de Lanaudière

MRC	Nombre d'habitants	Nombre de municipalités
D'Autray	43 020	15
Joliette	68 201	10
L'Assomption	126 356	6
Matawinie	51 498	15
Les Moulins	163 935	2
Montcalm	54 937	10

Nos règlements généraux stipulent ce qui suit :

ARTICLE 6 LES MEMBRES

Article 6.1 Définition

« Toute personne, usager des services de santé et des services sociaux de la province de Québec ayant leur domicile principal dans la région de Lanaudière ». (Région 14)

Pour l'année 2018-2019, le CAAP – Lanaudière compte par conséquent 507 947 membres.

- Ces Lanaudois sont répartis dans 6 MRC, soit Joliette, L'Assomption, Montcalm, D'Autray, Matawinie et Les Moulins.
- La MRC Les Moulins demeure la plus populeuse avec 163 935 habitants.
- La région comprend 59 municipalités, 9 députés provinciaux et 5 députés fédéraux.

(source : Institut de la statistique du Québec – 2018 ; sites des différentes MRC)

Portrait de la région de Lanaudière

LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LANAUDIÈRE (CISSS de Lanaudière)

On y retrouve :

- 2 centres hospitaliers
- 14 centres d'hébergement – CHSLD
- 23 CLSC
- 9 centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme – La Myriade
- 6 centres de réadaptation en déficience physique – Le Bouclier
- 3 centres de réadaptation en dépendance
- 6 centres jeunesse
- 6 cliniques externes en psychiatrie
- 1 service de sages-femmes
- 109 résidences privées pour aînés (RPA)
- Plusieurs cliniques médicales
- 184 organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux par le programme PSOC
- 23 groupes de médecine de famille – GMF

AUSSI :

Selon le CISSS de Lanaudière, à la fin de l'année financière 2017-2018, 83 % de la population lanaudoise avait accès à un médecin de famille.

(Source : CISSS de Lanaudière et Ministère de la santé et des services sociaux du Québec)

Réalisations 2018 - 2019

NOS SÉANCES D'INFORMATION DU 1ER AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

Date	Endroit	Organisme	Nombre de personnes
23/04/18	Saint-Esprit	Centre d'Action bénévole de Montcalm	13
21/08/18	Saint-Esprit	Pavillon santé Saint-Esprit	6
04/10/18	Mascouche	FADOQ Cercle d'Or de Mascouche	34
19/10/18	Repentigny	APHPRN	4
21/11/18	Joliette	Pleins droits Lanaudière	14
09/02/19	Joliette	Société Alzheimer de Lanaudière - RAPAPA	11
11/02/19	Mascouche	Société Alzheimer de Lanaudière - RAPAPA	10
05/03/19	Joliette	Les Maisons d'à côté	8
14/03/19	Joliette	Les Maisons d'à côté	9
TOTAL			**109**

D'avril 2018 à mars 2019, nous avons donné 9 séances d'information et rencontré 109 personnes.

OUTILS PROMOTIONNELS DISTRIBUÉS D'AVRIL 2018 À MARS 2019

Outils promotionnels	Nombre
Dépliants	1808
Pochettes promotionnelles, stylos, blocs notes, RA, etc.	1228
TOTAL	**3036**

Séance d'informations
FADOQ Cercle d'Or de Mascouche

Activités de promotion

LE CAAP A PARTICIPÉ À DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS :

Salon des jeunes 50 ans et + FADOQ Lanaudière

Rencontre atelier proche aidant pour personnes atteintes d'Alzheimer (RAPAPA)

Conférence de madame Régine Laurent CDU du Sud de Lanaudière

Réalisations 2018 - 2019

VISIBILITÉ

Les coordonnées du CAAP – Lanaudière et la description des services offerts sont parues dans différents bottins et sites WEB. Par exemple :

- Bottin des organismes communautaires du député fédéral de Joliette, Gabriel Ste-Marie
- Site WEB de la municipalité de Sainte-Mélanie
- Site WEB de L'Appui pour les proches aidants de Lanaudière
- Guide d'information sur les services aux personnes aînées en milieu rural
- Bottin de ressources des Services de crise de Lanaudière
- Bottin Trouble spectre de l'autisme (TSA) d'Autray

Médias et autres

Trois articles sont parus dans la revue de la FADOQ de Mascouche.

Entrevue radiophonique à l'antenne de CFNJ avec Josée Bissonnette, conseillère aux plaintes, dans le cadre du Salon des jeunes de 50 ans et + (FADOQ Lanaudière).

Le CAAP – Lanaudière est membre de Radio Nord-Joli (CFNJ) et a fait diffuser trois messages au cours de l'année.

Relations avec les acteurs du réseau

Médias sociaux

Les usagers et la population en général peuvent échanger avec l'équipe du CAAP –Lanaudière sur les médiaux sociaux Facebook et Twitter et aussi y suivre l'actualité.

Notre page Facebook compte à ce jour 277 personnes ou organismes qui y sont abonnés et génèrent de nombreux partages et commentaires.

Notre site Tweeter compte 369 abonnés et a généré 3 994 interactions.

Site WEB

Les usagers peuvent également nous contacter par le biais de notre site WEB. Celui-ci a été complètement refait au cours de l'année. On y trouve des informations sur le processus de démarche de plainte, les services offerts par le CAAP – Lanaudière et nos séances d'information.

Nous vous invitons à le consulter au www.caaplanaudiere.com

RENCONTRES

Nous avons eu le plaisir de rencontrer :

- La direction de la Fédération des CAAP (FCAAP)
- Bruno Lamarre, directeur général, Pleins Droits de Lanaudière
- Ginette Gagnon, organisatrice communautaire
- Gaétane Lefebvre, directrice générale, les Maisons d'à côté
- Ginette Adam, Noëlla Goyette et Jean-François Caissy, CDU du Nord; Bruno Lamarre, Pleins Droits de Lanaudière et Stéphane Ducharme du CISSS de Lanaudière

REPRÉSENTATION

- AGA de Pleins Droits de Lanaudière
- AGA du Centre de formation régional de Lanaudière
- AGA du Comité des usagers du Nord de Lanaudière
- Lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées

ADHÉSION

Le CAAP – Lanaudière est membre des organismes suivants :

- Centre régional de formation de Lanaudière (CRFL)
- Centre de prévention du suicide (CPS)
- Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière
- CFNJ radio communautaire

Relations avec les acteurs du réseau

PARTICIPATION

- Au lancement de la semaine québécoise des personnes handicapées
- Au colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière
- Au comité local de la lutte à la maltraitance de la MRC de Joliette envers les personnes aînées – comité bientraitance
- À la conférence de Mme Julie Lemaire « **La reconnaissance au travail : Une tonne d'idées simples et inusitées pour vous inspirer !** » dans le cadre d'un déjeuner-conférence organisé par Les matinées lanaudoises
- À la conférence de Mme Régine Laurent « **Les problèmes rencontrés dans notre système de santé** » organisé par le comité des usagers du Sud de Lanaudière
- À la conférence de presse du **Salon des jeunes 50 ans et + de Lanaudière**

Salon des jeunes 50 ans et + organisé par la FADOQ Lanaudière

Lancement de la semaine québécoise des personnes handicapées

Colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière

Vie fédérative

La Fédération a pour mission de faire connaître le mandat des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), de les soutenir dans le déploiement de leur mission, de susciter le partage et la concertation entre ses membres et d'agir comme porte-parole pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs. La FCAAP est à l'écoute de ses membres afin de répondre à leurs besoins et assurer la promotion de leurs intérêts. Elle regroupe quatorze (14) des seize (16) CAAP, répartis dans les régions socio sanitaires du Québec.

- Assemblée générale annuelle de la Fédération des CAAP, Victoriaville, 13 et 14 juin 2018
  À l'occasion du 25e anniversaire des CAAP, la FCAAP nous présente un panel d'invités représentant les acteurs du régime d'examen des plaintes
- Atelier d'échange pour les conseillères et conseillers lors de l'assemblée générale annuelle
- En janvier 2019, la FCAAP nous présente le cadre de référence du programme de formation continue
- Réunion de travail des directeurs généraux des CAAP, Québec, 17 et 18 octobre 2018 et 23, 24 et 25 janvier 2019
- Réunions des directeurs généraux et FCAAP par visioconférence : 1er mai 2018, 11 septembre, 20 novembre et 26 mars 2019
- 8 novembre 2018, formation en maltraitance par Robert Simard, coordonnateur en maltraitance région Capitale-Nationale
- 25 janvier 2019, formation en gestion du changement
- Projet de déploiement d'un service d'assistance pour les résidents des résidences privées pour aînés (RPA) au Québec

AGA de la FCAAP 2018

Démarche de plainte

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Plainte concernant les CH, les CLSC, les CHSLD publics, les centres d'hébergement privés conventionnés, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les centres de réadaptation, les centres jeunesse.

Plainte concernant un service ambulancier, une résidence privée pour personnes âgées, un centre d'hébergement privé autofinancé, une ressource d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique, un organisme communautaire.

PREMIER RECOURS
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

AUCUNE PRESCRIPTION

DÉLAI: 45 jours

DEUXIÈME RECOURS
Protecteur du citoyen

PRESCRIPTION: 2 ANS

DÉLAI: Aucun

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Plainte concernant
un médecin, un dentiste,
un pharmacien
ou un résident.

PREMIER RECOURS
Médecin examinateur

DÉLAI: 45 jours

DEUXIÈME RECOURS
Comité de révision

PRESCRIPTION: 60 JOURS

DÉLAI: 60 jours

CMDP - Conseil des médecins,
dentistes et pharmaciens;
question d'ordre disciplinaire;
suivi tous les 60 jours.

Les services rendus

LES SERVICES

À la demande d'un usager, le CAAP – Lanaudière peut :

- lui rendre le régime d'examen des plaintes accessible,
- le supporter et le conseiller,
- l'informer et le diriger selon ses besoins,
- l'écouter et cerner avec lui l'objet de la plainte,
- l'informer sur ses droits, les enjeux, les articles de loi, les recours possibles et sur la procédure d'examen des plaintes,
- l'aider à préparer son dossier et, au besoin, rédiger sa plainte,
- l'assister tout au long de sa démarche,
- l'accompagner lorsqu'il présente ses observations durant les rencontres physiques et les conversations téléphoniques.

Au sein du régime d'examen des plaintes, le CAAP donne une crédibilité à la plainte et la rend plus conforme en vertu du processus de traitement des plaintes.

En utilisant les services du CAAP, vous aiderez à faciliter le traitement de votre plainte, à la conciliation entre vous et le dispensateur de service, en plus de faire en sorte que vos attentes soient claires, concises et précises.

Plusieurs autres ressources peuvent vous aider dans vos démarches de plainte, mais contrairement à eux, le CAAP vous accompagnera du début à la fin de votre démarche, et ce, jusqu'en deuxième recours.

De plus, le CAAP peut faire, au besoin, une demande d'intervention auprès du commissaire s'il considère que la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs usagers est en danger.

Les droits des usagers

TOUTE PERSONNE QUI UTILISE DES SERVICES DE SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX A LE DROIT SELON LA LSSSS :

- D'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu (art. 4) ;
- De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art. 5) ;
- De choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux (art. 6) ;
- De recevoir les soins que requiert son état (art. 7) ;
- D'être informée sur son état de santé et de bien-être, de participer aux décisions la concernant et d'être informée de tout accident survenu dans la cadre de la prestation des soins et des services (art. 8) ;
- De donner ou de refuser son consentement à des soins (art. 9) ;
- De participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (art. 10) ;
- D'être accompagnée et assistée pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche relative à un service (art. 11) ;
- D'être représentée (art. 12) ;
- D'être hébergée selon ce que requiert son état de santé (art. 14) ;
- De recevoir, lorsqu'elle est d'expression anglaise, des services de santé et des services sociaux en langue anglaise (art. 15) ;
- D'exercer un recours (art. 16) ;
- De porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes (art. 34, 44, 45, 53, 60 et les articles 7 et 8 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux) ;
- D'accéder à son dossier (inclus le droit de demande de rectification) et à sa confidentialité (art. 17 à 28) ;
- De recevoir des soins de fin de vie (Loi concernant les soins de fin de vie).

Description des services

INFORMATION/CONSEIL

Objectif général

- Informer le client et/ou l'orienter au bon endroit si la demande est hors mandat.

Objectifs spécifiques

- Orienter le client vers la bonne ressource.

ASSISTANCE / RÉCEPTION DE LA DEMANDE

Objectif général

- Cerner la demande d'un client désirant porter plainte, et ce, conformément au mandat et aux responsabilités d'assistance confiés aux organismes communautaires désignés.

Objectifs spécifiques

- Clarifier la demande.
- Transmettre l'information pertinente.

Démarche de plainte
Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le client, son représentant, un tiers ou le résident, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert par un établissement ou un organisme du réseau, y compris les résidences privées pour ainés.

Sur demande, assister et accompagner le client avant, pendant et après le dépôt de sa plainte auprès du commissaire, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du comité de révision ou du CMDP.

Démarche de soutien-conseil
Le soutien-conseil vise à favoriser le respect des droits du client sans qu'il ait recours à la démarche de plainte. Cette démarche peut être offerte au client, à son représentant, à un tiers ou à un résident.

Par exemple, il peut s'agir d'une demande d'accès à l'information pour obtenir une copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout d'information au dossier. Cela peut également être une demande afin d'obtenir un service du réseau, ou pour accéder à un autre recours ou encore, pour un complément d'information suite à une démarche de plainte conclue.

Il se peut également qu'une action d'intercession soit appliquée dans le cadre de cette démarche, ce qui permettra de faciliter la liaison entre le client et l'instance concernée.

Démarche de signalement (demande d'intervention)
Le signalement réfère à l'assistance offerte au client dans le cadre d'une demande effectuée afin d'obtenir l'intervention du commissaire ou du Protecteur du citoyen « sans qu'il y ait dépôt de plainte » et a pour but de protéger la ou les personnes dont les droits pourraient être lésés. Le signalement peut être effectué par le client, le CAAP ou un tiers et permet, sauf dans des cas spécifiques, de préserver l'identité de la ou des personnes ayant adressé une telle demande auprès des instances concernées.

Tout citoyen témoin d'une situation qui, selon lui, menace l'intégrité ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou qui estime que des représailles peuvent être exercées à leur endroit peut faire un signalement.

Clientèle

CLIENTÈLE REJOINTE PAR SERVICE	Nombre
Activité de groupe	110
Assistance individuelle	529
Information individuelle	288
TOTAL	**927**

Ce tableau dénombre toute le clientèle jointe par nos services et activités.

CLIENTÈLE REJOINTE PAR GROUPE D'ÂGE / PAR CATÉGORIE DE SERVICES	0-17	18-34	35-54	55-69	70+	Total
Activité de groupe	0	14	25	39	32	110
Assistance individuelle	37	58	152	164	118	529
Information individuelle	0	29	86	123	50	288
TOTAL	**37**	**101**	**263**	**326**	**200**	**927**

Ce tableau trie la clientèle en fonction de leur groupe d'âge selon le service rendu.

CLIENTÈLE REJOINTE PAR LANGUE / PAR MRC	Anglais	Français	Non-défini	Total
D'Autray	1	64	0	65
Hors région	0	66	0	66
Joliette	0	193	41	234
L'Assomption	2	171	6	179
Les Moulins	2	142	44	188
Matawinie	3	93	0	96
Montcalm	1	79	19	99
TOTAL	**9**	**808**	**110**	**927**

Notez que la langue n'est pas définie pour les activités de groupe et de grand public

LA CLIENTÈLE REJOINTE PAR SEXE	Femme	Homme	TOTAL
	619	308	927

CLIENTÈLE REJOINTE PAR TYPE D'ACTIVITÉS / PAR MRC	Joliette	L'Assomption	Les Moulins	Montcalm	TOTAL
Séance d'information	41	6	44	19	110
TOTAL	**41**	**6**	**44**	**19**	**110**

CLIENTÈLE EN ASSISTANCE SELON L'INSTANCE / SON STATUT / ET SON TYPE DE SERVICE

LSSSS	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usagers	SOUS-TOTAL
Plainte	10	67	1	182	260
Plainte Médicale	4	31	0	137	172
Signalement	1	0	0	2	3
Soutien-conseil	2	10	2	55	69
TOTAL	**17**	**108**	**3**	**376**	**504**

RPA	Représentant désigné	Représentant présumé	Résident	Tiers	SOUS-TOTAL	TOTAL
Plainte	1	3	10	1	15	275
Plainte Médicale	0	0	0	0	0	172
Signalement	0	0	1	0	1	4
Soutien-conseil	0	2	7	0	9	78
TOTAL	**1**	**5**	**18**	**1**	**25**	**529**

Clientèle

LA SOURCE DE RÉFÉRENCE DU CLIENT	Acteur du régime	Partenaire	Population	Promotion des CAAP	TOTAL
Affiches	0	0	0	11	11
Annuaire	0	0	0	5	5
Autres	0	22	0	44	66
Autres CAAP	22	0	0	0	22
Autres site web	0	0	0	38	38
Cartons	0	0	0	81	81
Comité des usagers	37	0	0	0	37
Commissaire	177	0	0	0	177
Déjà reçu nos services	0	0	44	0	44
Journaux	0	0	0	2	2
Ligne abus - ainés	0	1	0	0	1
Milieu naturel / connaissance	0	0	66	0	66
MSSS	0	2	0	0	2
Médecin examinateur	1	0	0	0	1
Notoriété	0	0	0	1	1
Organismes communautaires	0	52	0	0	52
Organismes régionaux	0	7	0	0	7
Professionnels du réseau	0	90	0	0	90
Protecteur du citoyen	30	0	0	0	30
Référé par un client du CAAP	0	0	1	0	1
Régie du logement	0	1	0	0	1
Site web du CAAP	0	0	0	68	68
Séance d'information/kiosque	0	0	0	1	1
Élu	0	13	0	0	13
TOTAL	**267**	**188**	**111**	**251**	**817**

SERVICE INFORMATION / ORIENTÉ VERS:	informaion individuel
Autres	29
Barreau du Québec	5
CAAP	67
Centre intégré de santé et de services sociaux	9
Collège des médecins	16
Commission accès è l'information	1
CNESST	1
Curateur public du Québec	3
MSSS	2
OPHQ	2
Ordre professionnel du Québec	3
Organisme communautaire	25
Partenaires du régime	98
Professionnels du RSSS	12
RAMQ	2
Régie du logement	7
Sans référence	2
Service de police	4
TOTAL	**288**

Les plaintes

MOTIFS D'INSATISFACTIONS EN LSSSS	Plainte	Plainte médicale	Signa-lement	Soutien-conseil	Sous total
Accessibilité et continuité	101	68	2	28	199
Aspect financier	6	5	0	9	20
Organisation du milieu et ressources matérielles	53	6	0	4	63
Relations interpersonnelles	64	62	0	21	147
soins et services dispensés	122	117	0	20	259
TOTAL	**346**	**258**	**2**	**82**	**688**

MISSION LÉSÉE PAR ASSISTANCE EN LSSSS	Plainte	Plainte médicale	Signa-lement	Soutien-conseil	Sous total
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	75	131	0	18	224
CHSLD- Centre d'hébergement et de soins de longue durée	20	1	0	5	26
Cliniques privées (soutien-conseil)	0	0	0	1	1
CLSC -Centre local de services communautaires	30	2	0	11	43
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	25	0	0	3	28
CR- Centre de réadaptation	10	0	0	5	15
Entreprises d'économie sociale	4	0	1	1	6
GMF et les cliniques médicales	1	2	0	2	5
Info-sociale	1	0	0	1	2
Organismes communautaires	7	0	1	2	10
Politique du CISSS-CIUSSS	3	0	0	3	6
Programme du CISSS-CIUSSS	1	0	0	2	3
RI- Ressources intermédiaires	3	1	0	0	4
Transport ambulancier	2	0	0	1	3
TOTAL	**182**	**137**	**2**	**55**	**376**

SERVICES RENDUS EN ASSISTANCE PAR INSTANCE / RÉSEAU / RECOURS

PLAINTE	LSSSS 182	RPA 10	TOTAL 192
1er recours	147	10	**157**
2e recours	35	0	**35**
PLAINTE MÉDICALE	**LSSSS 137**	**RPA 0**	**TOTAL 137**
1er recours	117	0	**117**
2e recours	20	0	**20**
SIGNALEMENT	**LSSSS 2**	**RPA 1**	**TOTAL 3**
Non défini	2	1	**3**
SOUTIEN-CONSEIL	**LSSSS 55**	**RPA 7**	**TOTAL 62**
Non défini	55	7	**62**
TOTAL	**376**	**18**	**394**

Ce tableau représente les services rendus en fonction de l'instance (LSSSS/RPA) du réseau / plaintes / plaintes médicales / soutien conseil / signalement) et du recouurs choisi.

STATUTS DES PLAINTES LSSSS	TOTAL
Abandonnée avant dépôt	**40**
Abandonnée en cours	**14**
Complétée	**167**
En attente	**21**
En traitement	**73**
Réglée en cours	**4**
TOTAL	**319**

AMÉLIORATIONS APPORTÉES SUITE À UNE PLAINTE

COMMISSAIRE AUX PLAINTES DU CISSS DE LANAUDIÈRE

1. Objet de la plainte :

- Porte sur l'organisation des soins à domicile les fins de semaine au CLSC. La mère de l'usagère reçoit de l'aide pour prendre sa médication, faire ses soins d'hygiène et mettre ses bas supports. Habituellement, les employés viennent tôt le matin, mais cette journée-là, l'auxiliaire s'est présenté à 11 h 45, sans informer sa mère de son retard. Également, elle dénonce l'attitude déplacée de l'employé, car il insistait pour signer la feuille confirmant que sa mère avait reçu ses soins alors qu'il ne les avait pas faits.

Résultat attendu :

- La dame suggère de contacter les usagers lors de retard dans les visites à domicile ;
- Sensibiliser l'employé sur son attitude inacceptable ;

À la suite de son enquête, la commissaire mentionne dans sa conclusion que l'employé nouvellement à l'emploi de l'établissement a été rencontré par son supérieur immédiat et il a été informé des règles relatives à la signature des actes sur le formulaire. Toutefois, elle est d'avis, tout comme l'usagère, que sa mère aurait dû être informée du retard de l'auxiliaire. À cet effet, elle indique que tous les employés ont été avisés d'informer la clientèle lors de retard. En terminant, elle lui confirme que l'employé a été sensibilisé à son attitude.

2. Objet de la plainte :

- Porte sur la prise en charge de son enfant à l'urgence d'un hôpital de Lanaudière suite à un accident de voiture. Selon l'usagère, les délais de prise en charge ont été trop longs et son enfant a reçu son congé trop rapidement.

Résultat attendu :

- Revoir le traitement des patients ayant été victimes d'un accident de la route ;
- Être informée de la raison pour laquelle son fils n'a pas eu les radiographies, examens nécessaires et pourquoi son congé a été signé précocement ;
- Sensibiliser le personnel au danger de minimiser la douleur suite à un trauma automobile ;

Après analyse, la commissaire a conclu au fondement de la plainte et a émis des recommandations à la Direction des services professionnels. La commissaire recommandait entre autres que le mesures soient prises afin que la structure requise soit remise en place tenant compte des normes et exigences suggérées par l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux ;

Que le comité de traumatologie évalue la pertinence et, le cas échéant, élabore une procédure de planification de congé pour les victimes de traumatisme ;

Que l'infirmière présente au moment du congé soit rencontrée et sensibilisée à l'importance d'informer les usagers ayant été victimes d'un traumatisme sur les signes et les symptômes à surveiller après le congé ;

Finalement, que l'infirmière présente au triage soit rencontrée afin qu'elle respecte les normes de pratiques reconnues et qu'elle respecte le Code d'éthique de l'établissement.

3. Objet de la plainte :

- Porte sur l'unité de psychiatrie d'un centre hospitalier qui n'est pas adaptée aux personnes âgées ou à risque de chute.

Résultat attendu :

- Considérant le vieillissement de la population, l'usagère demande qu'il y ait une prise de conscience à l'effet que l'unité de psychiatrie peut être appelée à accueillir des personnes à risque de chute. Elle demande que des mesures soient prises pour assurer leur sécurité.

Suite à son enquête, la commissaire recommande à la Direction des programmes santé mentale et dépendance (DSMD) de prendre les moyens pour évaluer la possibilité de mettre en place les adaptations nécessaires afin de répondre aux besoins des personnes âgées.

4. Objet de la plainte :

- Porte sur l'attitude, les propos et les comportements du médecin lors des rendez-vous.

Résultat attendu :

Que ce médecin soit rencontré afin qu'il prenne conscience que ce genre de comportement est totalement inadéquat. Selon l'usagère, il doit se comporter en tant que professionnel de la santé avec professionnalisme et respect lorsqu'il rencontre ses patients.

Après évaluation préliminaire de la plainte, le médecin examinateur est d'avis que celle-ci mérite une étude à des fins disciplinaires par un comité constitué par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

Après plusieurs mois d'étude de la plainte, le conseil d'administration a rendu sa décision. Ce dernier a décidé d'imposer une suspension du statut et des privilèges d'une durée de trois (3) mois au médecin visé par la plainte.

Évaluation de nos services

	SUITE À UNE DÉMARCHE DE PLAINTE	Totalement d'accord	D'accord	En désaccord	Totalement en désaccord	Ne sait pas Ne s'applique pas
1	On m'a traité avec courtoisie et respect	31	1	0	0	0
2	On m'a informé d'une manière adéquate sur les mécanismes de traitement des plaintes et sur la démarche à suivre	30	2	0	0	0
3	J'ai reçu le support nécessaire à la formulation de ma plainte	31	2	0	0	0
4	On m'a aidé à clarifier la situation, à élaborer mes objets de plainte et à déterminer mes attentes	29	2	0	0	0
5	Les documents pertinents ont été préparés convenablement	29	1	0	0	1
6	On m'a assisté adéquatement tout au long de ma démarche	30	2	0	0	0
7	J'ai bénéficié d'une écoute de qualité	31	1	0	0	0
8	Ma demande a été traitée avec discrétion et de manière confidentielle	29	3	0	0	0
9	Conseilleriez-vous aux gens de votre entourage à faire appel aux services du CAAP – Lanaudière ?	28	1	0	0	0
	34 formulaires reçus – 2018-2019					

COMMENTAIRES DES USAGERS

- « J'ai trouvé les services que j'ai reçus du CAAP-Lanaudière absolument exceptionnels et je me suis prise à regretter que les services offerts par notre système de santé ne soient pas du même calibre ! »

- « Les services reçus de la part de Mme Ouimet étaient très professionnels. Elle a été empathique et à l'écoute à mon égard et à ma peine. Elle a aussi pris le temps de faire le suivi de mon dossier. Je la remercie énormément »

- « Je me suis senti écouté. Beaucoup d'empathie provenant de Mme Foster. Personne dévouée et qui dégage beaucoup de confiance et d'écoute. Merci ! »

- « Accueil chaleureux, sans jugement – Beaucoup d'objectivité – Écoute très présente – Très bonne aide pour la rédaction de la plainte – Suis très satisfaite des services reçus. »

- « Services professionnels dotés d'une grande écoute et compassion. Ils nous supportent tout au long du processus et nous offrent un suivi adéquat et de qualité. – Continuez votre bon travail! Ce fut une belle découverte de vous connaître et vos services offerts. On se sent moins seul face à nos situations et les lacunes de notre système de santé. Merci encore ! »

- « Nous avons vraiment besoin de l'assistance du CAAP. Le manque d'expérience nous empêche de formuler adéquatement, de suivre les étapes et de nous encourager tout au long du parcourt. À la fin, quand c'est terminé, le CAAP vient mettre un baume sur une blessure cicatrisante. »

- « C'est la première fois que je portais plainte, donc beaucoup d'insécurité et d'inconfort de ma part, mais Mme Foster a su me sécuriser et surtout m'accompagner tout au long du processus. Son professionnalisme, son écoute, sa grande gentillesse m'ont permis d'aller jusqu'au bout (Protecteur du citoyen). Sans l'aide de Mme Foster, possible que j'aurais pu cesser les procédures suite à la conclusion des commissaires, mais son aide m'a été plus que précieuse. »

- « Très bon service. Une conseillère hors pair qui m'a traitée comme une humaine. Je crois que plusieurs personnes ne connaissent pas cet excellent service que vous offrez. Merci infiniment du support et de l'écoute de Mme Bissonnette. »

- « Beaucoup d'aide et service impeccable et respectueux. »

Évaluation de nos services

D'AVRIL 2018 À MARS 2019

	SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION	Totalement d'accord	D'accord	En désaccord	Totalement en désaccord	Ne sait pas Ne s'applique pas
1	Les informations transmises sont de qualité	62	14	0	0	0
2	Les informations transmises m'ont été utiles	57	16	3	0	1
3	La présentation était claire et compréhensible	61	14	1	0	1
4	J'ai pu m'exprimer et poser toutes les questions que je désirais	61	11	1	0	3
5	J'ai apprécié le contenu de la présentation	65	9	2	0	0
6	Les animatrices ont fait du bon travail	67	9	1	0	0
7	Je recommanderais à d'autres personnes d'y assister	63	12	2	0	0

Je connaissais le processus de traitement d'une plainte	**OUI : 18**	**NON : 59**
Je connaissais le CAAP - Lanaudière	**OUI : 12**	**NON : 66**

COMMENTAIRES SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION

1. « Très belle présentation, j'ai trouvé le contenu très intéressant ! Merci beaucoup ! »

2. « Bonne réunion, très instructive. »

3. « Merci beaucoup des renseignements pertinents. »

4. « Très intéressant. Explications claires. »

5. « Belle rencontre. On ne parlera jamais assez des moyens d'améliorer le réseau de la santé. »

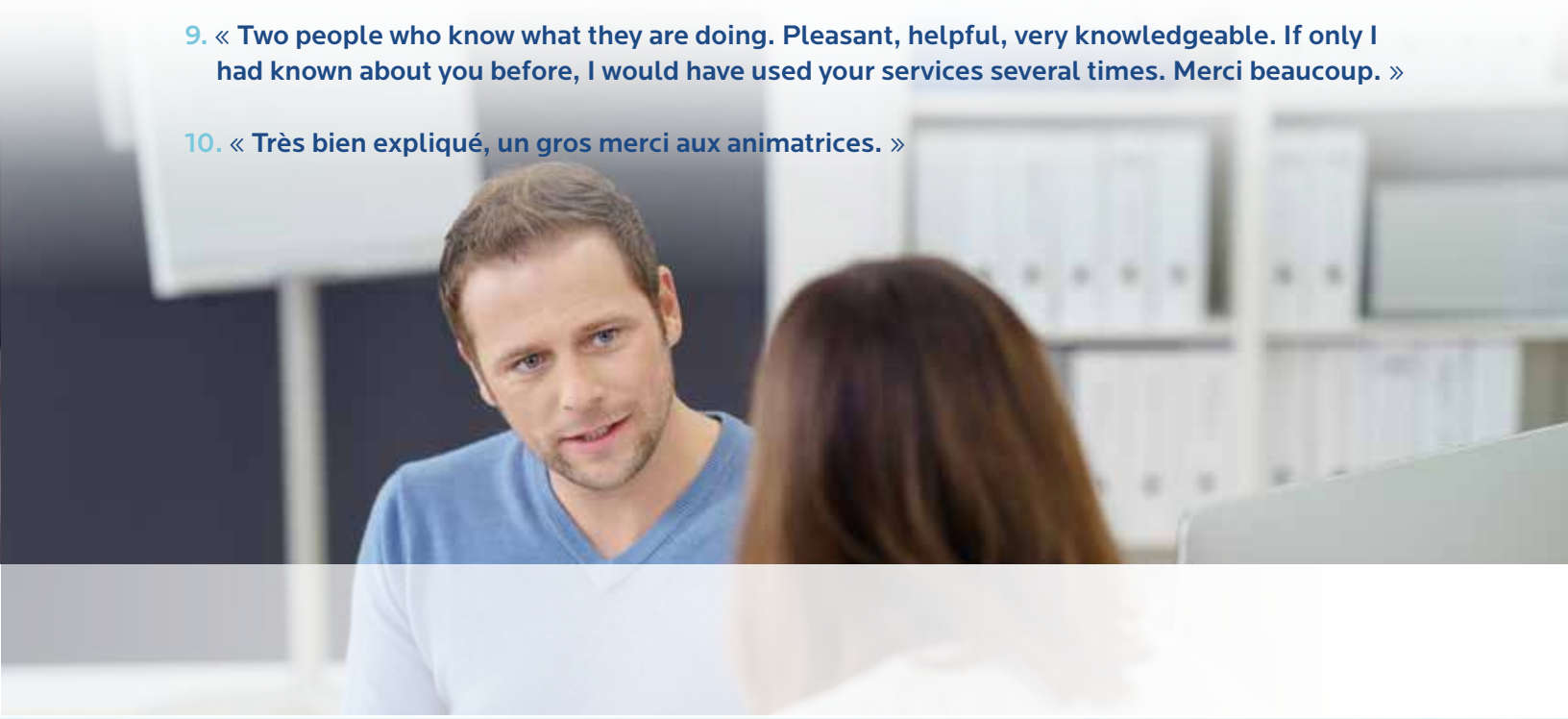
6. « Merci pour votre présentation et pour votre professionnalisme. »

7. « Très bien expliqué. Bons renseignements. On a bien compris. Très intéressant. Bien apprécié. Merci. »

8. « Je trouve que c'est rassurant de voir qu'on peut être accompagné dans nos plaintes. »

9. « Two people who know what they are doing. Pleasant, helpful, very knowledgeable. If only I had known about you before, I would have used your services several times. Merci beaucoup. »

10. « Très bien expliqué, un gros merci aux animatrices. »



Assemblée générale annuelle 2017-2018

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2017-2018

Conférence de M. Yvon Riendeau, gérontologue social et sexologue

Le conseil d'administration ainsi que l'équipe du CAAP - Lanaudière ont été honorés de recevoir M. Yvon Riendeau, à titre de conférencier lors de notre assemblée générale annuelle le 4 juin dernier. M. Riendeau, entre autres, enseigne la gérontologie sociale à l'Université du Québec à Montréal (UQAM). De plus, il parcourt le Québec pour présenter des conférences et donner des formations aux préposés aux bénéficiaires et aux auxiliaires familiales dans les CLSC. D'ailleurs, il est l'un des quatre experts qui a pris part à l'élaboration du « **Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance** » à l'endroit des personnes âgées. Il a également œuvré à titre d'expert-conseil pour le Ministère de la Famille et des aînés (MFA).

Le titre de sa conférence portait sur le thème « **Bien vieillir sans âgisme, intimidation et maltraitance : miser sur la bientraitance** ». M. Riendeau nous a parlé du « **Bien vieillir** » ainsi que des outils pour y parvenir. Pour lui, les personnes vieillissantes ont des droits et des devoirs. Elles ont le droit de bien vieillir dans un bon milieu de vie, d'y chercher le bonheur et une qualité de vie. Elles ont le droit à leur dignité et le droit de combler tous leurs besoins : physiologiques, d'appartenance, d'estime de soi et d'accomplissement. Également, elles ont des devoirs envers soi et envers les autres (respecter l'autre, écouter l'autre, etc.) tout en respectant ses limites. Vivre en communauté n'est pas simple ! Il faut de la maturité, de la sympathie et du respect.

Par la suite, il nous a parlé de l'âgisme et de l'intimidation. L'âgisme étant la discrimination en fonction de l'âge. Il nous a fait remarquer qu'il y a de l'autoâgisme entre les personnes âgées elles-mêmes, et que certaines personnes sont victimes à la fois d'âgisme, de racisme et de sexisme. Quant à l'intimidation, c'est un acte criminel ! C'est une forme de maltraitance physique, émotionnelle ou psychologique dans une relation avec ou sans confiance, avec ou sans répétition.

En terminant, le conférencier a relevé la nécessité de détecter ces comportements, de les identifier, de les dénoncer et d'éduquer les gens pour atteindre « **une tolérance zéro** ». D'ailleurs, il a invité l'assemblée à prendre garde à la passivité devant ces comportements. Il faut se tenir, a-t-il ajouté, et dire **NON** aux intimidants.

La conférence fut très appréciée et enrichissante pour toutes les personnes présentes.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2017-2018 EN PHOTOS

Quelques commentaires ont été émis suite au dépôt du rapport annuel 2017-2018 et lors de la période de questions. Entre autres :

- Madame Renée Desjardins, coordonnatrice régionale, Lutte contre la maltraitance des aînés, souligne que les documents sont très beaux et de belle qualité. Bravo !
- Elle propose une motion de félicitations pour l'équipe.
- Madame Christiane Gervais, directrice générale du CAAP Mauricie et Centre du Québec, nous a écrit pour nous dire : votre rapport annuel est vraiment complet, non seulement vos services, mais la « mécanique » derrière y est. Bravo !

NOTES

Papier recyclé à 100 %

Tél. : 450 759.7700 | **1 800 882.5622** | 1 877 767-2227 | Télec.: 450 759.5678

Conception graphique et impression: Imprimerie CRL Ltée, Mascouche

caaplanaudiere