

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Les démarches de plaintes sont en hausse

VALÉRIE LEGAULT
valerie.legault@tc.tc

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie aide des centaines de personnes dans leurs démarches chaque année. Depuis 2013, leur nombre est en constante augmentation, si bien que 349 plaintes ont été formulées au courant de la dernière année.

Il s'agit d'une hausse de 11,3% par rapport à l'année précédente, révèle le rapport annuel de l'organisme présenté en juin. En fait, le nombre total de démarches de plaintes a gonflé de 27,8% au CAAP depuis cinq ans. En 2012-2013, l'équipe de conseillers du CAAP avait participé à 273 démarches aux quatre coins de la Montérégie. À la fin de l'exercice financier de 2016-2017, ce chiffre est porté à 349.

Cela ne représente pas l'ensemble des plaintes adressées aux trois Centres intégrés de santé et de services sociaux de l'ouest, du centre et de l'est de la Montérégie. Au CAAP, on croit plutôt que son implication dans la communauté et sa visibilité contribuent à promouvoir les droits en santé et services sociaux

NOMBRE TOTAL DE DÉMARCHES DE PLAINTES

2012-2013	▶ 273
2013-2014	▶ 271
2014-2015	▶ 290
2015-2016	▶ 320
2016-2017	▶ 349



Le conseil d'administration du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes est composé de Micheline Deschamps et Katherine Quast, administratrices, Jean Thouin, directeur général, Isabelle Choquette, Guillaume Grignon Lemieux et Jinny Robichaud, administrateurs, ainsi que Claude Avakian, président.

et l'existence du régime d'examen des plaintes.

Les plaintes formulées avec le CAAP ont le mérite d'être claires. Les conseillères expérimentées aident les usagers à laisser leurs émotions de côté pour bien cerner le problème. Dans ce cas, rares sont les plaintes jugées irrecevables par les commissaires.

DOUTE

Lorsqu'une plainte est déposée, le ou la commissaire a 45 jours pour faire part de ses conclusions. Or, le CAAP remarque que certains établissements, sans les

nommer, traitent plusieurs insatisfactions par des interventions ponctuelles plutôt que par le régime d'examen des plaintes.

L'organisme se questionne ouvertement à propos des effets de cette pratique sur l'amélioration de la qualité et sur l'accessibilité aux recours prévus dans le régime d'examen des plaintes. La conseillère Céline Labossière abonde dans le même sens.

«Les plaignants ont le droit de recevoir les conclusions écrites de la commissaire. Si la plainte se règle seulement par une intervention et qu'il n'y a aucune recommandation écrite, rien ne

garantit que la situation ne se reproduira pas. Nous, on s'attend à ce que ça soit réglé définitivement.»

PREMIÈRE FOIS

D'une année à l'autre, le CAAP reçoit beaucoup de demandes de nouveaux usagers du réseau de la santé. Sur les 1097 demandes qui ont été répondues depuis un an, 11,5% d'entre elles provenaient de personnes qui n'avaient jamais fait appel au CAAP auparavant. Outre les démarches de plaintes, les conseillers de l'organisme font aussi beaucoup d'écoute téléphonique pour offrir de l'information et de l'orientation.

AFFECTÉE PAR UNE MALFORMATION CARDIAQUE

Le rêve de la petite Constance réalisé

CHARLES POULIN
charles.poulin@tc.tc

La petite Constance Revoiron, 3 ans, aura maintenant des étés plus amusants... et mouillés. Grâce à la Fondation Rêves d'enfants et Piscines Horizon, elle pourra désormais se baigner tant qu'elle le désire dans sa cour arrière.

Constance est née avec une malformation cardiaque, raconte sa mère, Mélissa Claes. À l'âge de 16 mois, elle a subi une opération à cœur ouvert pour tenter de régler le problème. Malheureusement, elle a fait deux arrêts cardiaques qui l'ont laissée avec une paralysie cérébrale sévère qui l'empêche d'être autonome.

Mme Claes a donc fait appel à la Fondation Rêves d'enfants pour réaliser un des rêves de sa fille.

«Avec le handicap de Constance, ça ne donne pas grand-chose de partir en voyage, explique Mme Claes. Elle ne pourrait pas réellement en profiter. Nous avons donc décidé de nous concentrer sur son bien-être quotidien. Constance adore jouer dans l'eau, alors nous avons pensé rendre ça plus accessible.»

TOUCHÉ

À la suite de la demande de Mélissa Claes, la Fondation Rêves d'enfants s'est

tournée vers l'Association des commerçants de piscines du Québec (ACPQ) pour voir si l'un de ses membres de la région de Saint-Jean-sur-Richelieu serait prêt à l'aider pour fournir une piscine toute neuve à Constance.

La réponse ne s'est pas fait attendre très longtemps. Roberto Romano, propriétaire de Piscines Horizon, une entreprise située sur le boulevard Saint-Luc, a proposé ses services pour réaliser le rêve de la petite fille.

«J'avais déjà travaillé en collaboration avec Rêves d'enfants lorsque j'étais à l'emploi d'une autre entreprise, révèle M. Romano. Je savais comment ça fonctionnait. L'histoire de Constance m'a beaucoup touché. C'est une petite fille qui a eu des complications pendant son opération.»

La Fondation Rêves d'enfant donne un budget aux entreprises pour la réalisation du rêve. Elles sont toutefois libres de le dépasser, et c'est la voie qu'a choisie Roberto Romano.

«J'ai plusieurs contacts dans l'industrie de la piscine, et j'ai lancé un appel à tous pour qu'ils fassent don de leurs produits, indique-t-il. Je dois avouer qu'ils ont été assez généreux. Nous avons pu installer une piscine de 24 pieds avec une thermopompe et nous avons fait la mise en marche. Avec la



Sur la photo, on reconnaîtra (de gauche à droite) Patrick Duquette, installateur chez Piscines Horizon, Mélissa Claes, Constance Revoiron et Roberto Romano, propriétaire de Piscines Horizon.

participation des fournisseurs, nous avons pu donner beaucoup plus.»

COLLABORATION

M. Romano souligne l'implication de THERMEAU Industries, Hayward Canada, Trendium Pools, Imperial Pools ainsi que SCP Québec.

Chose certaine, Constance apprécie beaucoup sa nouvelle piscine, installée depuis une quinzaine de jours.

«Je peux vous dire que mademoiselle est très heureuse, mentionne Mélissa Claes. Nous avons même le chauffe-eau! Elle va pouvoir en profiter longtemps.»