Rapport Annuel 2016 - 2017

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT aux plaintes LAVAL

CAAP - Laval

Table des matières

Mot de la présidente 2
Mot de la directrice 2
Mandat 2
Structure organisationnelle 2
Historique 2
Financement 2
Services offerts 2
Principes directeurs 2
Les usagers 2
Les plaintes 2
Amélioration continue et formation 2
Activités de concertation 2
Activités de représentation 2
Activités de promotion 2
Projet tournée régionale 2
Conclusion 2

Annexe 1 – États financiers 2016-2017
Annexe 2 – Statistiques 2016-2017
Annexe 3 – Plan d'action 2017-2018

Mot de la présidente

Madame, Monsieur,

Je suis heureuse de vous présenter le rapport des activités 2016-2017.

Nous avons accueilli trois nouveaux membres au conseil d'administration cette année, nous avons quatre postes à combler pour la prochaine année dont trois membres ont l'intention de se représenter. Le conseil d'administration tient à remercier Mme Claudette Foucault qui laisse sa place après trois années de loyaux services.

La direction générale nous met au courant des changements qui peuvent survenir auprès de nos usagers après l'adoption des lois 115 et 130. Le CAAP - Laval intervient chaque fois qu'il en a la possibilité.

En janvier 2017, la direction générale et moi-même avons rencontré la nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval pour clarifier notre rôle et lui demander une collaboration plus étroite de son service afin de faire un suivi adéquat auprès de nos usagers. Nous espérons que notre demande aura eu écho.

Le 8 mai dernier, nous avons eu la chance, la direction et moi, d'avoir un entretien avec la ministre Charbonneau, responsable des aînées, dans nos locaux. Elle a été très à l'écoute de nos préoccupations concernant cette clientèle plus vulnérable quand il s'agit de faire une plainte dont ils sont les victimes et nous a réitéré sa confiance dans les CAAP pour accompagner les usagers.

Cette année, en lien avec notre plan d'action, nous avons mis sur pied un nouveau projet de tournée des organismes de Laval afin d'être plus au courant de leur mandat et de la possibilité de leur offrir un partenariat concernant les services à nos usagers.

Je vous encourage fortement à prendre connaissance de notre rapport annuel qui vous démontrera l'implication et la motivation de notre personnel à accompagner toute personne qui est aux prises avec un problème.

Je voudrais remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur implication dans cette cause ainsi que les membres du personnel qui font un merveilleux travail.

_____

Christine Roy, présidente

Mot de la directrice

Bonjour à tous et à toutes,

Nul doute que l'année 2016-2017 aura été une année de changements. Nouvelles personnes dans l'équipe, nouveau logiciel comptable, nouveau logiciel de cueillette de données, nouvelle méthode de classement… je pourrais continuer longtemps ! Et il n'est question ici que des changements à l'interne ! Dans le réseau également, les changements se sont multipliés afin de tenter d'ajuster les pratiques aux nouvelles réalités.

Cette période de grande mouvance m'a fait prendre conscience que, pour qu'une transition soit réussie, il faut plusieurs ingrédients. Premièrement, de l'écoute. Le changement doit répondre à un besoin et évoluer afin de bien s'arrimer aux autres éléments en place. Ensuite vient la communication. Les parties touchées par un changement doivent se parler, partager leurs expériences et collaborer à la bonification du projet. Il y a aussi le respect. Le respect des idées des autres, de leur mandat, de leur rythme et de leurs valeurs. Et finalement, pour qu'un changement se fasse en douceur, il faut de la patience. Changer, ça demande du temps et de l'énergie. Il faut prendre le risque d'essayer, au risque de se tromper, et accepter que le temps supplémentaire investi aujourd'hui rapportera beaucoup plus demain.

Écouter. Collaborer. Respecter. Le tout saupoudré de patience. Les ingrédients peuvent paraître anodins, mais maîtriser l'équilibre des saveurs est tout un art, dont la responsabilité est partagée par tous ceux qui contribuent à la recette. Certaines recettes testées cette année ont été un franc succès. D'autres moins. Mais chaque recette a été une opportunité d'aller plus loin et d'apprendre à mieux se connaître.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont cuisiné avec nous cette année. J'espère poursuivre nos expérimentations l'an prochain et continuer d'apprendre auprès de vous. Merci également aux usagers qui, malgré les embûches, trouvent le courage de dire tout haut ce que plusieurs n'osent pas dénoncer. Votre confiance en nous est un levier puissant et une grande source de motivation pour faire en sorte que, pas à pas, les services qui vous sont rendus soient de qualité et que vos droits soient respectés.

Finalement, un merci tout particulier à l'équipe du CAAP – Laval. Au quotidien, Mélanie, Carla et Diarra, sans oublier Natacha, partie en cours d'année, sont des atouts précieux. Votre dévouement, votre expertise et votre esprit d'équipe n'ont pas de prix. Travailler avec vous est un privilège. Merci également à tous les membres du conseil d'administration. Vous êtes tous et toutes investis dans vos fonctions et toujours disponibles, ce qui est un élément clé à l'épanouissement de l'organisme et à son avancement.

Bonne lecture!

Josée Laperle, directrice générale

Mandat

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laval est un organisme communautaire, indépendant du Réseau. Il a comme mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, et ce, pour toute la durée du recours. L'article 76.6 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux » prévoit, entre autres, que chaque région du Québec bénéficie de ce type d'organisme. Les usagers du système de santé lavallois ou les résidents de la région peuvent ainsi s'adresser à nous s'ils sont insatisfaits des services qu'ils reçoivent, ont reçus ou auraient dû recevoir.

Coordonnées

672, boulevard des Laurentides, bureau 217
Laval (Québec) H7G 4S6
Téléphone : 450 662-6022
Télécopieur : 450 662-9620
Courriel : caaplaval@qc.aira.com
Site internet : caaplaval.com

Nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi,
de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.

La permanence

- Josée Laperle, directrice générale
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Carla Rocha, conseillère
- Diarra Mané, adjointe administrative

Structure organisationnelle

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En juin 2016, il était composé de sept membres. Le mandat des administrateurs est de deux ans, renouvelable. Afin d'assurer une certaine continuité, la moitié des postes est renouvelée chaque année.

Durant l'exercice 2016-2017, le conseil d'administration a tenu sept réunions régulières, une rencontre informelle avec la permanence et une Assemblée Générale Annuelle. Un comité politique et gestion a été mis sur pied, dont le mandat était l'actualisation des politiques internes. Ce comité était composé de deux administrateurs et il s'est réuni à deux reprises. Un comité d'évaluation de la direction a également été mis en place. Une rencontre a été tenue. Les nouveaux administrateurs ont aussi été rencontrés, en marge des réunions régulières du Conseil, afin d'être introduits à l'organisme, à leur rôle et à leurs responsabilités.

En cours d'année, plusieurs administrateurs ont répondu aux invitations d'autres organismes à participer à certaines de leurs activités. De plus, deux administrateurs ont suivi une formation en lien avec leur mandat. Au total, c'est plus de 250 heures de bénévolat qui ont été souscrites par les administrateurs tout au long de l'année.

Les membres du conseil d'administration 2016-2017

- Madame Christine Roy, présidente
- Madame Claudia Jean Louis, vice-présidente
- Monsieur Daniel A. Cifuentes, trésorier
- Madame Jocelyne Lévesque, secrétaire
- Madame Claudette Foucault, administratrice
- Monsieur Rudy Soksipe, administrateur
- Monsieur Serge Daigneault, administrateur

Tous les membres du conseil d'administration sont issus de la communauté.

Historique

En février 1994, afin de répondre aux exigences de la loi, un conseil provisoire est formé par le Comité des organismes sociaux de Laval (COSL) afin de répondre aux demandes des usagers. Ce n'est qu'en septembre de la même année que l'organisme obtient ses lettres

patentes sous la dénomination sociale d'Organisme d'assistance et d'accompagnement de Laval. L'assemblée générale de fondation a été tenue en février 1995, donnant naissance au premier conseil d'administration permanent, constitué de sept membres élus. La désignation officielle du ministre Jean Rochon est venue en décembre 1995 et ce n'est que quatre ans plus tard, en avril 1999, que la dénomination sociale actuelle de l'organisme a été confirmée.

Financement

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes sont directement financés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Notre subvention récurrente annuelle PSOC a été confirmée, le 27 juillet 2016, par la sous-ministre adjointe de la Santé et des Services sociaux, Madame Lyne Jobin, à 227 862 $, soit une indexation de 1,2%. Aucun autre financement additionnel n'a été accordé.

Vous trouverez les états financiers 2016-2017 en annexe, à la fin de ce rapport.

Services offerts

Une grande partie de notre travail consiste à écouter et soutenir l'usager dans ses difficultés. Nous le prenons en considération dans son ensemble et le référons aux instances appropriées pour les problématiques ne relevant pas de notre mandat. Nous l'informons sur le fonctionnement du Régime d'examen des plaintes, l'aidons à clarifier l'objet de sa plainte de même que ses attentes, nous assurons un accompagnement, sur demande, à chaque étape du recours, nous facilitons la conciliation avec toutes les instances concernées et nous nous assurons du respect de ses droits. Nos services se divisent en trois categories:

Démarche de plainte

La démarche de plainte implique le dépôt d'une plainte, écrite ou verbale. Nous assistons l'usager, si telle est sa volonté. Nous nous assurons d'abord qu'il comprenne bien les limites de notre mandat, ainsi que celles du Régime, afin d'éviter les déceptions. Par la suite, nous l'informons sur la marche à suivre.

Nous aidons à la rédaction de la plainte, planifions les démarches à effectuer et assurons un suivi du traitement de la plainte.
Dans certains cas et sur demande, nous pouvons nous rendre à domicile pour compléter certaines étapes du processus.

32 % de nos services

Support/ Conseil

Certaines demandes d'usagers sont reliées aux soins reçus en santé et services sociaux, mais qui sont en marge du Régime d'examen des plaintes. Par exemple, un usager peut vouloir des informations pour accéder à son dossier médical ou pour porter plainte au Collège des médecins du Québec.

Bien que ce type de démarche ne fasse pas partie de notre mandat, nous offrons toutefois notre support et nos conseils aux usagers qui font appel à nous.

Les supports/conseils touchent également les usagers qui désirent porter plainte sans notre assistance, mais en comptant sur notre expertise de façon ponctuelle.

19 % de nos services

Information/ Référence

Cette catégorie regroupe toutes les autres demandes qui nous sont faites. Il peut s'agir de demandes concernant nos services et les moyens d'y recourir, d'explications relatives à certaines démarches ou de la réorientation d'une demande vers l'organisme apte à aider l'usager.

Une excellente connaissance du milieu communautaire, des diverses ressources de Laval et du réseau de la santé et des services sociaux est, par conséquent, nécessaire afin d'éviter aux usagers des démarches inutiles.

49 % de nos services

Tous nos services sont gratuits, confidentiels et bilingues.

Principes directeurs

Les valeurs et approches prônées par le milieu communautaire sont à la base de notre philosophie de travail. Concrètement, cela signifie que:

- Nous soutenons l'usager dans sa démarche en respectant son autonomie, ses capacités, son rythme et ses choix ;
- Nous avons un préjugé favorable à l'usager ;
- Nous intervenons dans les limites de notre mandat et respectons celui des autres organismes du milieu ;
- Nous assurons la confidentialité des dossiers ;
- Nous assurons la gratuité de nos services et leur accessibilité dans un délai raisonnable.

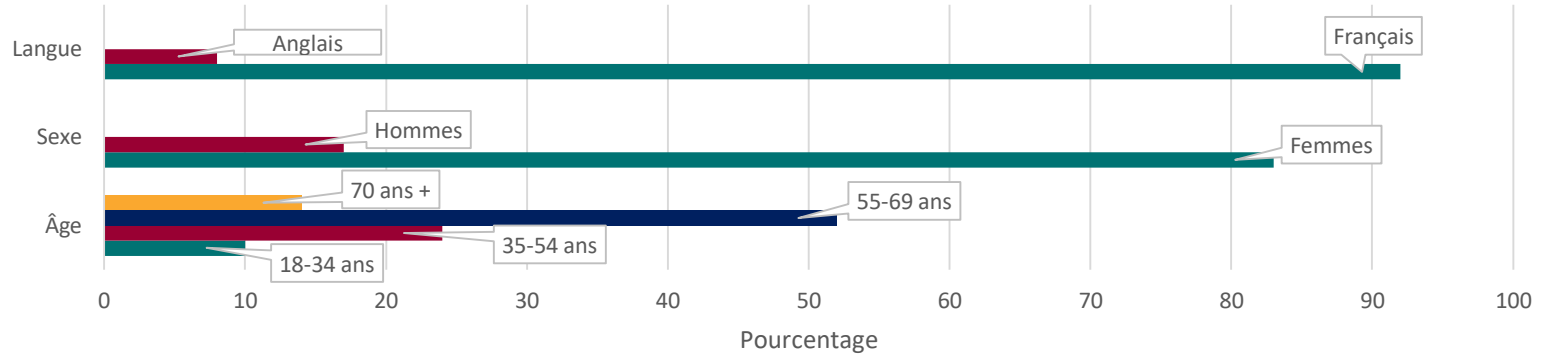
Les usagers

Travailler en relation avec les gens, c'est accepter que chaque situation soit perçue de manière différente. Nous le constatons quotidiennement avec la grande diversité des demandes que nous recevons. Cette année, 433 personnes ont bénéficié de notre aide, pour un total de 516 services donnés, soit une augmentation de près de 11 %. Un service peut nécessiter plusieurs interventions de notre part. Nous ne comptabilisons que le premier contact afin de ne pas alourdir inutilement nos statistiques.

Parmi nos usagers, 67 % étaient des femmes et 33 % des hommes. Représentant 32 % de nos usagers, les groupes des 35-54 ans et celui des 55-69 ans arrivent ex æquo. Ils sont suivis par les groupes des 70 ans et plus (25 %) et des 17-34 ans (12 %). La grande majorité parle français (93%) et, pour la première fois, la proportion de nos usagers anglophones a légèrement diminué, passant de 5 % à 4%. Le secteur Ruisseau - Papineau est le secteur le plus représenté avec 8 % de nos usagers. Le secteur du Marigot le suit de près avec 7 %. Les secteurs Ste-Rose et des Mille-Îles demeurent plus difficilement accessibles, ce qui transparaît puisqu'ils ne représentent respectivement que 3 % et 2 % de nos usagers.

Il arrive que l'usager ne soit pas en mesure d'entreprendre lui-même la démarche en vue de porter plainte. En 2016-2017, 16% des usagers se sont fait représenter ou assister par un tiers.

Portrait des représentants et des assistants



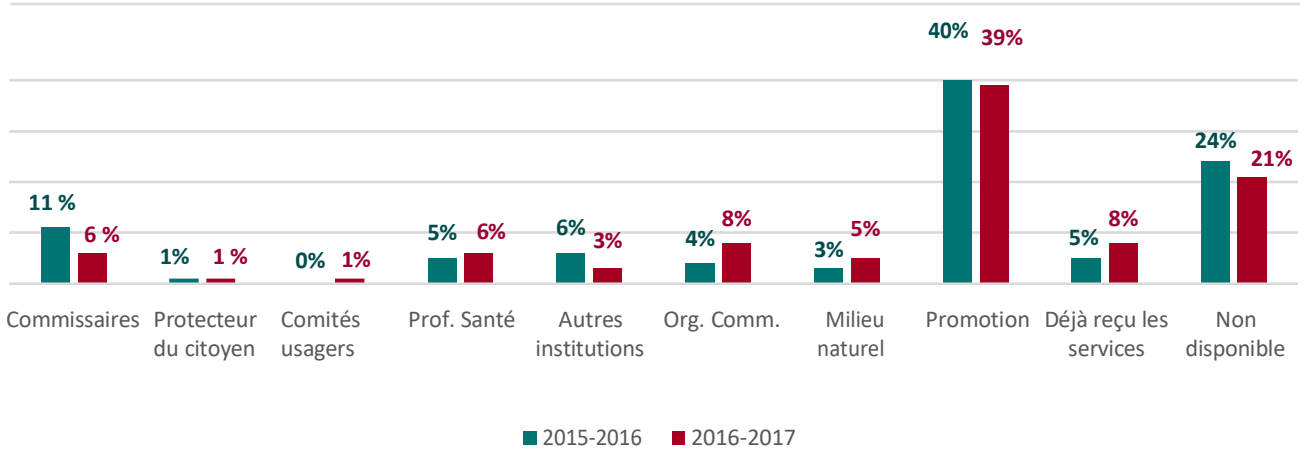
Source de référence

Nos données démontrent que 39 % de nos usagers ont appris l'existence du CAAP - Laval grâce à nos activités de promotion, soit 1 % de moins que l'année précédente. Heureusement, la tournée régionale des organismes, faite en cours d'année, nous a permis d'identifier plusieurs nouvelles pistes pour diversifier nos méthodes de promotion. Informer la population sur ses droits, recours et sur nos services est essentiel et doit se faire de manière continue.

Au niveau des références provenant des établissements eux-mêmes, tous paliers confondus, nous nous sentons bien impuissants face à leur baisse constante. Les références des commissaires ont chuté de moitié, pour une deuxième année consécutive, passant de 11 % à 6%. Nous sommes loin des 22 % compilés en 2014-2015. Pour ce qui est des références des professionnels de la santé, elles représentent 6 % cette année, soit 1 % de plus que l'an passé.

Nos références provenant des comités d'usagers ont augmenté et nous espérons que la tendance va se maintenir pour la prochaine année. Fort probablement une résultante de notre tournée régionale, les références des organisations communautaires ont doublé, passant de 4 % à 8 %.

Source de référence



Les plaintes

Cette année, 120 personnes ont déposé un total de 165 plaintes, avec notre assistance, dans le cadre du Régime d'examen des plaintes. Cela représente une baisse de 17 % comparativement à l'an dernier. Cette diminution nous préoccupe particulièrement. Nous avons constaté des changements significatifs dans l'application du Régime d'examen des plaintes et croyons que cette baisse importante en est la résultante principale. Nous sommes inquiets de voir qu'il est de plus en plus difficile pour les usagers de déposer une plainte qui sera traitée comme telle et d'avoir l'information complète sur leurs droits et recours.

En tout, 64 % des usagers ont porté plainte par eux même et 36 % ont reçu l'aide d'un tiers (représentant/assistant). Les usagers de 70 ans et plus représentent 37 % des usagers qui entreprennent une démarche de plainte. Dans cette tranche d'âge spécifique, 48 % ont été assistés ou représentés dans leur démarche alors que 52 % l'on fait seul.

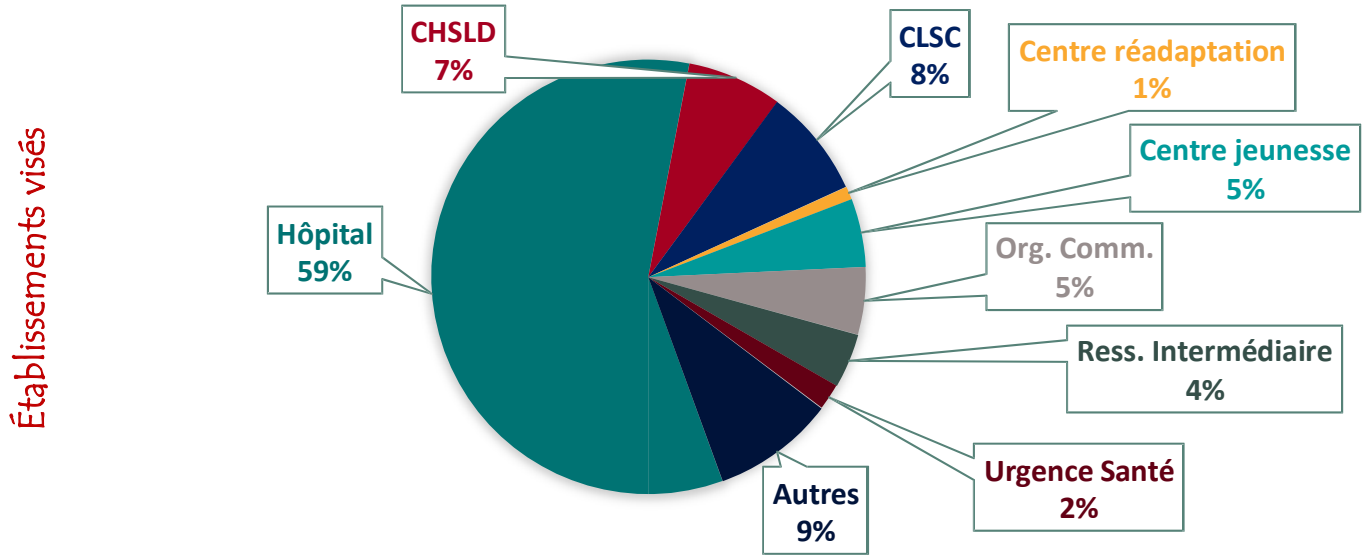
Porter plainte demande du courage. Les personnes les plus vulnérables ont besoin d'assistance pour faire entendre leur voix. Ce droit doit être reconnu et accessible.

Mise en garde

Produire des statistiques est un exercice périlleux dans notre cas. Non seulement notre échantillonnage est trop petit, mais il faut aussi garder en tête que chaque cas est unique. Cela implique que nos résultats ne peuvent en aucun cas servir de base pour établir une tendance régionale. La compilation de nos données, effectuée à l'aide du programme informatique Cupidon, vous est fournie pour vous aider à mieux cerner certains aspects de nos services. Vous la retrouverez à l'annexe 2.

Établissements visés

Les 165 plaintes qui ont été déposées en cours d'année visaient différents types d'établissements. La situation géographique du CAAP - Laval fait en sorte que les plaintes concernent régulièrement des établissements des régions périphériques. En 2016-2017, 16 % des plaintes touchaient des établissements hors région. Il faut donc garder cette réalité en tête lorsqu'il est question de nos statistiques.



Mis à part une diminution de 5 % des plaintes à l'égard des centres hospitaliers, la répartition des plaintes selon l'établissement visé est similaire à l'an passé. La catégorie « autres » concerne presque exclusivement les résidences privées pour personnes âgées, à l'exception d'une plainte déposée à l'égard d'un groupe de médecine familiale (GMF).

Le peu de plaintes concernant les milieux de vie demeurent une préoccupation. Malgré les mesures gouvernementales visant à contrer la maltraitance et les abus envers les aînés, rejoindre les résidents des ressources d'hébergement (publics ou privées) est un véritable défi. La volonté d'informer ces usagers sur leurs droits et recours et de leur offrir le soutien nécessaire pour qu'ils osent briser le silence doit être partagée afin de mettre en place les moyens nécessaires pour leur permettre de se faire entendre.

Rencontres

L'ensemble des plaintes a nécessité 138 rencontres, ce qui représente une augmentation de 14 %. La plupart des rencontres ont été tenues dans nos bureaux (79 %), 18 % à domicile et 2 % dans d'autres lieux afin d'accommoder l'usager. Seulement deux rencontres ont été tenues à l'établissement.

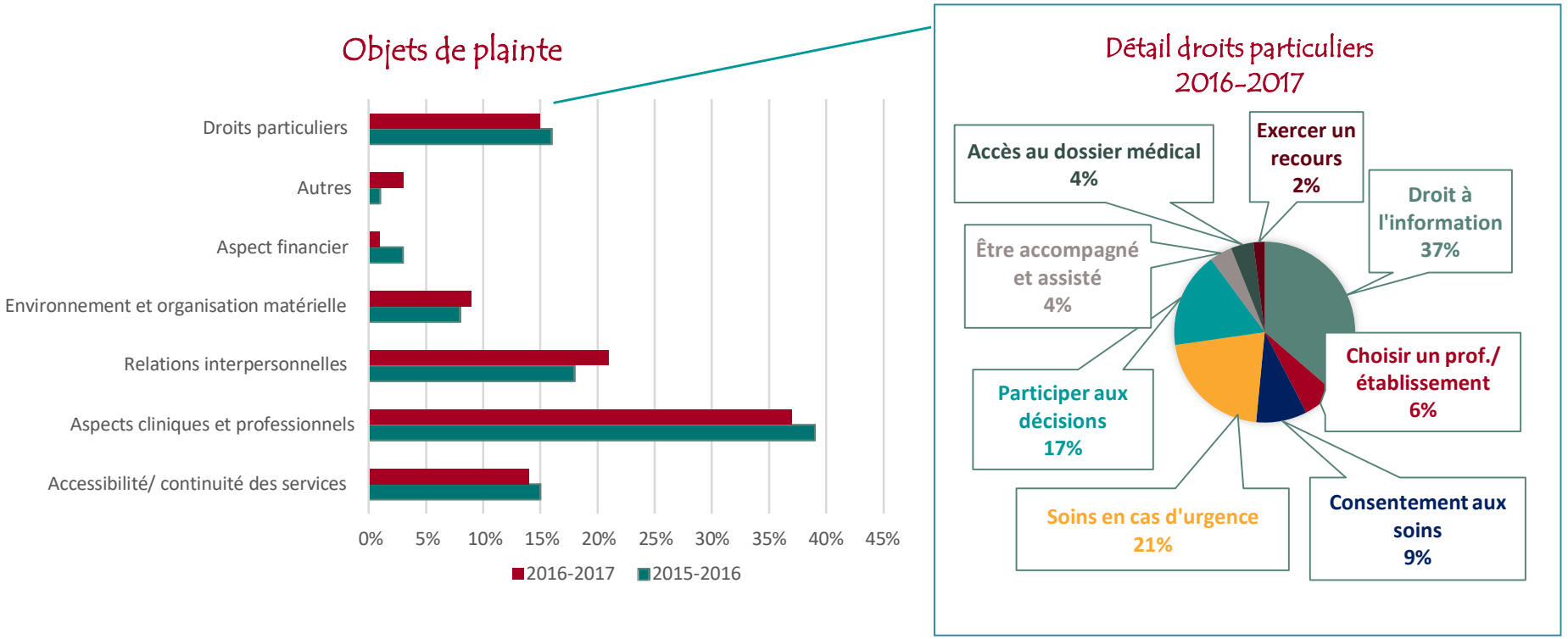
Nos rencontres au domicile de l'usager ont plus que doublé cette année, passant de 7 % à 18 %. Nous constatons que ce service est de plus en plus demandé et apprécié.

Objets de plainte

Les principaux objets de plainte cette année ont touché les aspects cliniques et professionnels, avec 36 %. Cette catégorie regroupe les plaintes à l'égard des habiletés techniques et professionnelles, l'évaluation et le jugement professionnel, les décisions, les interventions, l'approche et les soins d'assistance dans les différents traitements ainsi que l'organisation des soins et services.

La deuxième position revient aux plaintes touchant les relations interpersonnelles, avec 20 %. Cette catégorie regroupe les plaintes concernant le manque de respect et d'empathie, les problèmes de communication, les abus et le comportement en général. À la troisième position, presque à égalité, nous retrouvons les droits particuliers et l'accessibilité/continuité des services avec respectivement 19 % et 13 % des objets de plainte.

Dans la catégorie des droits particuliers, le droit à l'information (37 %), le droit de recevoir des soins en cas d'urgence (21 %) et le droit de participer aux décisions (17 %) sont les droits ayant fait l'objet de plaintes le plus fréquemment.



Recours utilisés et délais de traitement

Pour ce qui est de la première instance, en 2016-2017, 96 plaintes ont été déposées auprès d'un commissaire, ce qui représente 58% des démarches que nous avons assistées. Les plaintes adressées au médecin examinateur représentent 27 %, soit 45 plaintes.

Pour ce qui est des deuxièmes instances, 24 plaintes y ont été acheminées, dont 13 au Protecteur du citoyen. Les plaintes en deuxième instance représentent 14 % des démarches de nos usagers cette année.

Au niveau du CMDP, quatre plaintes sont actuellement actives. Trois ont été ouvertes en cours d'année, mais la quatrième est toujours à l'étude, plus de 5 ans plus tard. Aucun détail n'est donné justifiant ce délai démesuré.

La Loi prescrit un délai aux responsables de traitement des plaintes des premières instances et des comités de révision pour remettre leurs conclusions à l'usager. Si savoir qu'un délai existe rassure l'usager, la presque majorité accepte qu'il soit prolongé si les circonstances le demandent et qu'ils en sont avisés, conscients que le traitement diligent d'une plainte peut parfois nécessiter plus de temps.

Amélioration continue et formation

Soucieux de la qualité de nos services, nous faisons parvenir un questionnaire d'évaluation de la qualité de nos services à tous les usagers qui ont complété une démarche de plainte avec notre assistance. L'évaluation se fait de façon anonyme et l'envoi du questionnaire inclut une enveloppe-réponse affranchie pour le retour.

Dans l'optique de maintenir nos connaissances à jour, tout le personnel du CAAP - Laval participe à diverses formations et conférences. En tout, 21 sujets ont été approfondis et expliqués cette année touchant la défense des droits des personnes vulnérables, la gestion des situations à risques et des clientèles difficiles, l'informatique et la gestion interne. Deux membres du conseil d'administration ont, quant à eux, suivi une formation sur les rôles et responsabilités d'un administrateur et un troisième une formation Excel.

Activités de concertation

Depuis deux ans, nous recherchons les opportunités de collaboration avec les organismes et les citoyens qui nous entourent. Cette approche peut sembler contraignante puisqu'il est vrai que seul, nous allons généralement plus vite. Cependant, nous allons définitivement moins loin ! Collaborer avec ceux qui partagent nos préoccupations et nos valeurs nous permet de rester aux faits des actualités de la région, de partager nos expériences, de concrétiser ou bonifier des projets de même que de tisser des liens avec les autres organismes et partenaires du milieu. Nos diverses collaborations enrichissent nos connaissances et nous donnent des outils dont nous faisons par la suite bénéficier nos usagers.

Table de concertation des CAAP (TCAAP)

Membre officiel depuis trois ans, la Table de concertation des CAAP a été un lieu de discussion riche sur plusieurs sujets d'actualité touchant directement le quotidien de nos organismes. Deux CAAP étaient membres en 2016-2017 soit le CAAP - Nord - du - Québec (Jamésie) et le CAAP - Laval. Nos délégués sont Christine Roy, présidente et Josée Laperle, directrice générale. Josée Laperle agit également à titre de présidente de la TCAAP depuis deux ans. Les principaux sujets abordés ont été:

Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès et travailler ensemble est la réussite.

- Les communications et liens entre la Direction de l'éthique et de la qualité, le MSSS et les CAAP;
- Les projets de loi 115 et 130 ;
- Les difficultés rencontrées dans l'application du Régime d'examen des plaintes ;
- Le mandat des CAAP et son caractère distinct.

Fédération des CAAP (FCAAP)

Le CAAP - Laval n'est pas membre de la FCAAP. Toutefois, lorsque des questions touchent l'ensemble des CAAP, nous sommes informés ou consultés, selon le cas. Cette collaboration s'est traduite, entre autres, par le lancement conjoint du journal sur les droits des usagers destinés aux aînés et produit par la FCAAP, en collaboration avec la FADOQ.

Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ)

Le départ de Madame Desrosiers, directrice de l'éthique et de la qualité, et de Madame Ménard, répondante ministérielle pour le Régime d'examen des plaintes, a ralenti les échanges avec la DEQ. Monsieur Harold Côté remplace Madame Desrosiers depuis le 14 novembre dernier. C'est Madame Karine Huard qui succède à Madame Ménard. Elle est entrée en fonction en décembre.

Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)

Que ce soit pour diffuser de l'information, nous renseigner sur les rôles et responsabilités de chacun, nous aider dans la planification d'événements ou nous permettre des lieux d'échanges et de concertation riches et diversifiés, nous pouvons toujours compter sur la TRCAL.

Cette année, nous avons participé à leurs activités suivantes :

- Table ronde des organismes œuvrant auprès des aînés ;
- Rencontre de concertation dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des ainées ;
- Rencontre de concertation pour la bonification du projet de loi 115 ;
- Souper de Noël;
- Rencontre de concertation sur le 211 et la Politique régionale de développement social de Laval.

Corporation de développement communautaire de Laval (CDCL)

Le CAAP - Laval est membre de la CDCL depuis mai 1994 et participe activement à toutes ses activités. Cela a impliqué, en 2016-2017:

- Cinq rencontres des membres;
- L'Assemblée Générale Annuelle, tenue le 15 juin 2016 ;
- Trois formations;
- Huit rencontres du comité mobilisation.

Plusieurs autres activités ont été au programme cette année :

- Participation aux différentes actions liées à la campagne « Je soutiens le communautaire » ;
- Fermeture symbolique et autres manifestations dans le cadre de la lutte contre l'austérité ;
- Dépôt collectif des demandes de subvention ;
- Participation à la tournée des organismes communautaires.

Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)

Le CLAVA travaille de manière continue à la lutte contre l'intimidation, les abus et la violence envers les aînés. Ce comité regroupe plusieurs partenaires, issus de tous les milieux. Les rencontres permettent donc d'arrimer certaines pratiques et de mieux intervenir lorsque nous sommes en présence d'un cas problématique.

En 2016-2017, nous avons participé à une rencontre régulière des membres, à une rencontre d'information sur les fraudes financières de même qu'à leur Assemblée Générale et leur Assemblée Générale Spéciale.

Nous sommes heureux que du financement ait été trouvé afin d'assurer la continuité du comité, dont la pérennité était en danger suite au refus de plusieurs projets déposés.

Network Partenership Initiative – English Services in Laval – Partners Committee (NPI)

L'équipe du CAAP - Laval a participé à deux rencontres du NPI. Cette table de concertation regroupe plusieurs intervenants œuvrant auprès de la communauté anglophone de Laval et ayant à cœur la prestation de services de qualité pour les usagers de langue anglaise. Les rencontres proposent toujours des présentations fortes intéressantes de programmes destinés aux personnes d'expression anglaise, d'établissements offrant des services à cette communauté ou de tout autre projet permettant l'amélioration et la meilleure compréhension des services donnés en langue anglaise.

Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL)

Le CAAP - Laval est membre du ROPPHL depuis trois ans et participe aux différentes rencontres et formations offertes. Josée Laperle, directrice générale, siège sur le conseil d'administration de l'organisme depuis mai dernier. Les principales activités de cette année ont été:

- Consultation pour recueillir nos constats dans le cadre de leur planification stratégique ;
- Rencontre avec le caucus libéral au sujet du financement ;
- Activité de « speed dating » impliquant différentes organisations en lien avec les personnes handicapées ;
- Forum « La grande concertation » dans le cadre de leur planification stratégique ;
- Quatre réunions du conseil d'administration ;
- Une rencontre du comité stratégique.

Nos activités de concertation nous permettent de nous rapprocher de nos usagers, de leur réalité et de leurs besoins.

RUI Pont-Viau

La RUI Pont-Viau est un regroupement de partenaires unissant leurs efforts afin d'améliorer la qualité de vie des résidents du secteur en participant à l'élaboration de projets visant la lutte à la pauvreté et à l'exclusion. Cette concertation mise sur la participation citoyenne. Tous les projets, de même que le plan d'action, sont directement issus des intérêts et initiatives des citoyens. Le CAAP - Laval s'implique activement dans cette concertation ce qui a représenté, en 2016-2017 :

- Trois rencontres avec l'ensemble des partenaires (organismes et citoyens) ;
- Seize rencontres du comité de soutien ;
- Trois rencontres du comité ressources humaines ;
- Une rencontre du comité d'action – Parc et alimentation.

La RUI Pont-Viau nous permet de créer des liens avec plusieurs instances telles ; la Police de Laval, le milieu scolaire et le CISSS de Laval en plus de nous faire travailler avec les citoyens du quartier.

AGAPE

Depuis plusieurs années, nous travaillons en collaboration avec AGAPE afin de permettre à ses membres d'expression anglaise de mieux connaître et faire respecter leurs droits. Deux publicités communes ont été publiées dans le Laval News et nous pouvons compter sur leur aide lorsque nous souhaitons traduire certains documents. Nous sommes membres de leur organisme et avons assisté à leur dernière Assemblée Générale Annuelle.

Activités de représentation

Sans nécessairement être membre de l'organisation concernée, l'équipe du CAAP - Laval aime encourager, lorsque c'est possible, les projets des différents acteurs ayant un lien avec notre mission, notre statut ou nos valeurs. C'est pour nous une façon de nous ressourcer, de nous informer, de mieux connaître les ressources disponibles et aussi de nous faire connaître.

Au niveau municipal, les consultations entourant l'élaboration de la Politique régionale de développement social ont été nombreuses. La révision du schéma d'aménagement et de développement a également suivi son cours. La ville de Laval est en processus de consultation auprès de ses citoyens et de ses organismes sur plusieurs sujets. Lorsque nous sommes interpellés, il nous fait plaisir de participer à ces consultations. Nous pouvons ainsi prendre part à l'amélioration des conditions de vie globales des Lavallois et à la promotion de la richesse du milieu communautaire.

Activités en lien avec la ville de Laval :

- 2 consultations sur la Politique régionale de développement social;
- Participation au Sommet de développement social;
- Participation à divers sondages électroniques.

Pour ce qui est des Assemblées Générales autres que celles des organismes dont nous sommes membres, nous avons assisté à celle des Jardins de la famille, de l'ALTA et de l'ALPA.

Autres activités de représentation:

- Dépôt d'un mémoire auprès de la Direction de l'éthique et de la qualité sur les ajustements suggérés à la LSSSS ;
- Échanges et collaboration avec les comités des usagers ;
- Visite des locaux du CILL lors de leur journée portes ouvertes ;
- Participation au rendez-vous MADA ;
- Participation à deux rencontres de mobilisation citoyenne organisées par la RUI Pont-Viau ;
- Participation aux activités dans le cadre de la semaine nationale des organismes communautaires autonomes (OCA) ;
- Participation l'événement « À livre ouvert pour la santé mentale », chapeauté par le RRPUSSML.

Dans chaque activité à laquelle nous participons, nous nous assurons que la nature de notre mandat est connue auprès des autres participants.

Activités de promotion

Nos services étant sur demande, il est impératif d'avoir des activités de promotion diversifiées et sur une base continue. En marge de notre plan de promotion annuel, nous avons réalisé une tournée régionale des organismes lavallois dans le cadre d'un projet spécifique. Les résultats de ce projet ont été compilés séparément de nos activités régulières.

Distribution de dépliants

Nos dépliants demeurent la principale source d'information que nous distribuons. Offerts en anglais et en français, c'est plus de 2 100 dépliants qui ont été distribués en cours d'année, principalement dans les installations du CISSS de Laval, qui nous sollicitent régulièrement afin de les inclure, entre autres, dans les pochettes d'information remises aux utilisateurs des ressources d'hébergement.

Présentation de nos services

Nos présentations expliquent notre mandat, nos services, le Régime d'examen des plaintes ainsi que les droits des usagers en matière de santé. Nous adaptons la formule en fonction des besoins spécifiques des organisations qui nous reçoivent. Cette année, une centaine de personnes ont été rencontrées lors de notre passage dans les organismes suivants :

- L'Association pour les personnes aînées résidant à Laval (APARL) ;
- La Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL) ;
- Le Groupe Alpha Laval;
- L'Alédia;
- Présentation dans le cadre de la tournée des organismes communautaires organisée par la CDC de Laval.

Kiosque d'information

Les kiosques sont toujours un beau prétexte pour rencontrer les gens et discuter avec eux. Dix kiosques ont été tenus cette année dans le cadre des activités suivantes :

- Relais communautaire Pont-Viau (6);
- Salon des kiosques destinés aux intervenants du CISSS de Laval (1) ;
- Bazar Loisirs Renaud Coursol (1);
- Journée des proches aidants organisée par l'ALPA (1) ;
- Journée portes ouvertes à la résidence Le 400 (1).

Publications

Les publicités dans le Courrier Laval et les autres hebdos locaux sont source de plusieurs références. Cette année, nous avons respecté notre plan de promotion en faisant paraître 20 encarts dans le Courrier Laval, en plus d'une annonce pour le recrutement de bénévole et la promotion de notre Assemblée Générale Annuelle.

Deux encarts publicitaires ont été diffusés dans le Laval News, en collaboration avec AGAPE. Le journal local La Voix de St-François a, de son côté, fait la promotion de nos services à deux reprises.

Capsules informatives

Nos capsules mensuelles sont toujours envoyées à nos partenaires. Notre liste d'envoi compte plus de 125 contacts, principalement des organismes de la région. Quatre capsules ont été le fruit d'une collaboration avec un autre organisme, ce qui a permis d'aborder des sujets plus diversifiés soit :

- La médiation citoyenne, avec Mesures alternatives jeunesse de Laval ;
- Les modalités du transport adapté, avec l'ALTA ;
- Les droits périnataux, avec Mieux - Naître à Laval ;
- L'analphabétisme, avec le Groupe Alpha Laval.

Affichage sur prismes

Les prismes triangulaires, offerts gratuitement par Ville de Laval, ont été utilisés du 26 septembre au 17 octobre 2016 et du 6 au 26 février 2017. Nos pancartes pouvaient être vues aux intersections des boulevards des Laurentides et Cartier (secteur 2) et des boulevards Curé-Labelle et Lévesque (secteur 3) en septembre et octobre. En février, les intersections étaient celles des boulevards Corbusier et du Souvenir (secteur 2) et de la Montée du Moulin et du parc du Moulin (secteur 1).

Projet tournée régionale

Prendre le temps de rencontrer les différents organismes et instances œuvrant sur le territoire lavallois a longtemps été un souhait que le CAAP - Laval tentait de concrétiser. En 2016-2017, nous avons pris les moyens nécessaires pour y arriver. Nous avons monté un projet et assigné temporairement Carla Rocha à sa réalisation. Le projet de tournée régionale s'est étalé sur 26 semaines et avait trois objectifs principaux :

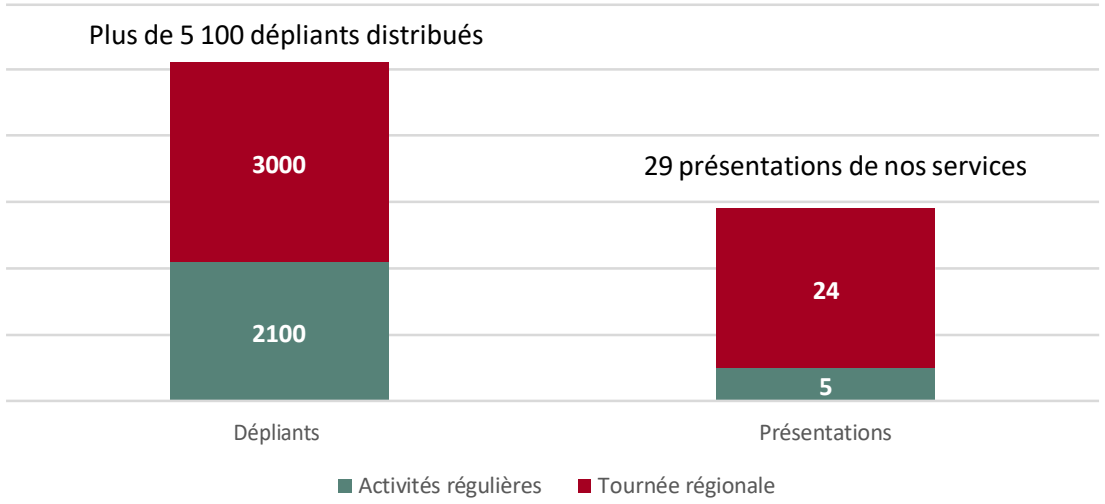
- Réaliser un bottin informatisé des ressources lavalloises, adapté à nos besoins spécifiques ;
- Créer et déterminer les types de partenariats qui pourraient être mis en place entre le CAAP - Laval est les organisations rencontrées ;
- Évaluer et analyser la perception du Régime d'examen des plaintes, de la qualité de nos services et le niveau de connaissance de notre mandat auprès des représentants et membres des ressources rencontrées.

Cette tournée nous a permis :

- De rencontrer 120 organisations;
- De distribuer plus de 3 000 dépliants ;
- D'échanger avec près de 600 individus ;
- De donner 24 présentations de nos services ;
- D'émettre 26 recommandations visant l'amélioration continue des services du CAAP - Laval.

Le rapport complet de cette tournée est disponible sur demande.

Résultats combinés activités régulières et Tournée régionale



Conclusion

« Merci ! Sans vous, je n'aurais jamais été au bout de ma plainte. »

« Pour la première fois, on m'a vraiment écouté, sans jugement »

« Vous avez su mettre des mots sur mon histoire et j'ai pu me faire entendre. »

Ces phrases, nous les devons à nos usagers. Ils sont la raison d'être de notre organisme. Leur courage et la confiance qu'ils nous portent nous motivent à être présents, jour après jour, à leurs côtés et à continuer d'être un des leviers qui leur redonne le pouvoir d'agir.

L'indépendance du CAAP face au réseau de la santé et sa capacité d'assister les usagers, peu importe l'établissement visé par leur plainte, est un élément déterminant qui crée d'emblée un sentiment de confiance envers l'objectivité de notre accompagnement. Les usagers peuvent avoir la certitude qu'avec le CAAP, puisqu'il est un interlocuteur neutre qui peut faciliter la conciliation entre les instances concernées, ils recevront l'information complète qui les aidera à prendre une décision éclairée sur la meilleure démarche à entreprendre pour eux.

La crédibilité du CAAP - Laval s'est bâtie grâce à la qualité des services offerts, à notre souci constant d'amélioration et à notre implication active dans la communauté. La grande expertise développée au sein de notre équipe, grâce à sa stabilité et à la contribution des usagers et de nos partenaires, nous permet de faire état des difficultés rencontrées par les usagers dans le régime d'examen des plaintes. Ces difficultés se sont malheureusement accentuées depuis l'implantation des CISSS et CIUSSS. Nous déplorons de voir ressurgir des pratiques alourdissant la démarche des usagers lorsqu'ils souhaitent déposer une plainte, alors que c'est tout le contraire qui devrait se produire.

Entreprendre ou non une démarche de plainte est un choix bien personnel qui revient à chacun. Il est cependant primordial que tous les usagers sachent que la possibilité existe, que de l'aide peut leur être offerte, gratuitement, pour leur permettre de le faire et que tout soit fait afin de rendre la démarche la plus simple et accessible possible pour l'usager, dans le respect de ses droits.

L'équipe du CAAP - Laval

accompagnement
personnalisée
communautaire
décisions
amélioration
information
CAAP
mandat
Laval
soins
accessible
recevoir
recours
gratuit
bilingue
respect
assistance
soutien
confidentiel
rédaction
motifs

ANNEXES

attentes
conseil
démarche
qualité
écoute
adéquats
dire
continue
choisir
ressources
support
clarification
réseau
participer
valeurs
droits
accès
santé
autonomie
responsabilités
aide
organisme
suivi
consentement
constructif
services
planification

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

États financiers

Au 31 mars 2017

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

Table des matières

Exercice terminé le 31 mars 2017

	Page
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	1
ÉTATS FINANCIERS	
Résultats	2
Évolution des actifs nets	3
Bilan	4
Flux de trésorerie	5
Notes complémentaires	6-9
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES	
Détail des dépenses	10

JEAN-MARC LABELLE, Comptable professionnel agréé 280, rue Roland, Rosemère, Qc,J7A 1B7

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres de
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laval

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laval, qui comprennent le bilan au 31 mars 2017, les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laval au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Jean Labelle, CPA auditeur, CA

Jean-Marc Labelle, CPA auditeur, CA Rosemère, le 23 mai 2017

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES- LAVAL

Résultats

Exercice terminé le 31 mars	**2017**	2016
	$	$
PRODUITS		
Ministère de la Santé et Services sociaux	**227 862**	225 160
Récupération des taxes sur achats	**-**	3 346
Divers	**165**	250
	228 027	228 756
CHARGES (page 10)		
Frais salariaux	**176 430**	134 590
Frais relatifs au local	**16 000**	17 212
Frais administratifs	**19 219**	16 942
Frais liés à la vie associative	**2 486**	3 206
Frais d'activités	**22 119**	17 573
	236 254	189 523
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**(8 227)**	39 233

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

Évolution des actifs nets

Exercice terminé le 31 mars

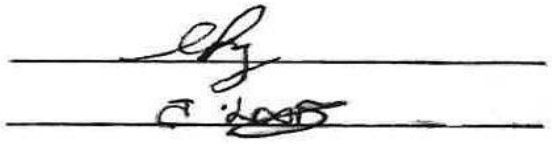
	Investis en immobilisations	Non affectés	Fonds réservés (note 6)	**Total**	Total
				2017	2016
	$	$	$	**$**	$
Solde au début	4 413	24 763	64 000	**93 176**	53 943
Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits)	(1 323)	(6 904)	-	**(8 227)**	39 233
Virements internes					
- affectations aux Fonds réservés		15 000	(15 000)	**-**	-
Solde à la fin	**3 090**	**32 859**	**49 000**	**84 949**	93 176

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

Bilan

Au 31 mars	2017	2016
ACTIF	$	$
À court terme		
Encaisse	90 694	99 016
Débiteurs (note 3)	6 875	3 346
Frais payés d'avance	390	390
	97 959	102 752
Immobilisations corporelles (note 4)	3 090	4 413
	101 049	107 165
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs (note 5)	16 100	13 989
Total du passif	16 100	13 989
ACTIFS NETS		
Investis en immobilisations	3 090	4 413
Fonds réservés (note 6)	49 000	64 000
Non affectés	32 859	24 763
	84 949	93 176
	101 049	107 165

Au nom du conseil



administrateur(trice)

administrateur(trice)

Flux de trésorerie

Au 31 mars	**2017**	2016
	$	$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des produits (des charges)	**(8 227)**	39 233
Dotation aux amortissements	**1 323**	1 892
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	**(1 418)**	3 847
	(8 322)	44 972
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	**-**	-
	(8 322)	44 972
Augmentation (diminution) de la trésorerie		
Trésorerie au début de l'exercice	**99 016**	54 044
Trésorerie à la fin de l'exercice	**90 694**	99 016
TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE		
Encaisse	**90 694**	99 016

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 mars 2017

1- STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS

La société a été constituée selon la Partie III de la Loi sur les compagnies du Québec, et par conséquent, est exempte d'impôts fédéral et provincial. Elle est un organisme sans but lucratif qui a pour mandat d'assister et d'accompagner les usagers de la région de Laval, désirant porter plainte, selon les modalités prévues à l'article 76.6 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).

2- PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Estimations comptables

La préparation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés au titre des actifs et passifs, sur l'information fournie à l'égard des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et sur les montants présentés au titre des produits et charges de l'exercice considéré. Ces estimations sont révisées périodiquement et les ajustements sont apportés, au besoin, aux résultats de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

Trésorerie et équivalents de la trésorerie

La politique de la société consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de la trésorerie, l'encaisse et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, si des placements temporaires sont affectés à des garanties, ils ne sont pas inclus dans la trésorerie et les équivalents de la trésorerie.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont amorties en fonction de leur durée de vie utile, selon les taux et méthodes suivants:

- équipement : 30 % dégressif
- équipement informatique : 30 % dégressif

Comptabilisation des produits

Les produits sont comptabilisés lorsque le service est rendu, que le montant est déterminable et que l'encaissement est raisonnablement assuré.

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 mars 2017

2- PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Dépréciation d'actifs à long terme

Les immobilisations corporelles dont la durée de vie utile est limitée sont soumises à un test de recouvrabilité lors d'évènements ou de circonstances indiquant la possibilité d'un non-recouvrement de la valeur comptable. Une perte de valeur est comptabilisée lorsque la valeur comptable d'un actif est supérieure aux flux monétaires futurs non actualisés que cet actif est censé procurer. La perte de valeur comptabilisée est mesurée comme étant l'excédent de la valeur comptable de l'actif sur sa juste valeur.

Instruments financiers

Évaluation des instruments financiers

La société évalue initialement ses actifs et passifs financiers à la juste valeur, sauf dans le cas de certaines opérations qui ne sont pas conclues dans des conditions de concurrence normale. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs et passifs financiers au coût après amortissement. Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des placements temporaires et des créances à recevoir. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et frais courus.

Dépréciation

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé au résultat net. La moins- value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée au résultat net.

Coûts de transaction

La société comptabilise ses coûts de transaction au résultat net de l'exercice où ils sont engagés. Cependant, les instruments financiers qui ne seront pas évalués ultérieurement à la juste valeur sont majorés des coûts de transaction directement attribuables à la création, à l'émission ou à la prise en charge.

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 mars 2017

3- DÉBITEURS

	2017	2016
	$	$
Taxes sur achats à recouvrer	**6 875**	3 346
	6 875	3 346

4- IMMOBILISATIONSCORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	**2017 Valeur nette**	2016 Valeur nette
	$	$	**$**	$
Équipement	16 146	14 978	**1 168**	1 668
Équipement informatique	24 030	22 108	**1 922**	2 745
	40 176	37 086	**3 090**	4 413

5- CRÉDITEURS

	2017	2016
	$	$
Fournisseurs et frais courus	**380**	-
Salaires et charges sociales	**3 740**	4 238
Provision pour vacances courues à payer	**11 980**	9 751
	16 100	13 989

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES - LAVAL

Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 mars 2017

3- FONDS RÉSERVÉS

Par voie de résolution, le conseil d'administration a décidé de réserver un montant total de 49 000 $. Les fonds devront être utilisés avant les dates d'échéance suivantes:

Contrats en ressources humaines	36 000 $	31 mars 2018
Site internet	5 000 $	31 mars 2018
Formation des employées	8 000 $	31 mars 2018
	49 000 $	

4- DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE

La presque totalité des revenus de la société provient du ministère de la Santé et Services sociaux.

5- ENGAGEMENTS

L'organisme est lié par bail qui se renouvelle annuellement pour les locaux qu'elle occupe. Le loyer mensuel s'élève à 1 311,69 $ par mois, ce qui représente un engagement annuel de 15 740$.

6- INSTRUMENTS FINANCIERS

La société, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques. L'analyse suivante fournit une mesure des risques à la date du bilan.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une société éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La société est exposée à ce risque principalement en regard de ses créditeurs et frais courus.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché. Le risque de marché inclut trois types de risque: le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. La société est principalement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. La société est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux d'intérêt fixe et à taux d'intérêt variable. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent la société à un risque de juste valeur et ceux à taux variable à un risque de trésorerie.

Détail des dépenses

Exercice terminé le 31 mars	**2017**	**2016**
	$	$
Frais salariaux		
Salaires	**158 966**	119 035
Charges sociales	**16 758**	14 879
	706	676
	176 430	134 590
Frais relatifs au local		
Loyer	**14 715**	15 740
Assurances	**639**	608
Entretien et réparations	**402**	402
Système d'alarme	**244**	462
	16 000	17 212
Frais administratifs		
Télécommunications	**4 699**	4 335
Fournitures de bureau	**3 550**	4 206
Fournitures non taxables	**383**	474
Déplacements-service aux usagers	**204**	60
Photocopieur	**570**	459
Permis et licences	**34**	34
Honoraires professionnels	**3 225**	3 219
Achats services informatique	**5 020**	2 195
Frais bancaires	**211**	68
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 323**	1 892
	19 219	16 942
Frais liés à la vie associative		
Rencontre et activités du CA	**795**	757
Assurance responsabilité CA	**384**	662
Assemblée générale	**527**	711
Frais déplacements du CA	**590**	756
Cotisations annuelles	**190**	320
	2 486	3 206
Frais d'activités		
Formation, colloque, congrès	**3 327**	1 841
Représentation, concertation	**74**	689
Rencontres inter CAAP	**-**	326
Promotion	**70**	-
Publicité	**12 743**	12 951
Articles promotionnels	**4 202**	691
Reconnaissance au travail	**170**	154
Frais déplacements administration	**1 533**	921
	22 119	17 573

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

Statistiques 2016-2017

1-L'appelant

1.1 - Rôle de l'appelant

	2015-2016		2016-2017	
L'appelant	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**
Assistant	39	10 %	52	12 %
Représentant	26	7 %	19	4 %
Usager	335	83 %	362	84 %
Total	**400**	**100 %**	**433**	**100 %**

2-Identification de l'usager

2.1 - Langue de communication des usagers

	2015-2016		2016-2017	
Langue	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**
Français	370	92 %	403	93 %
Anglais	18	5 %	19	4 %
Autres	3	1 %	3	1 %
Ne s'applique pas	9	2 %	8	2 %
Total	**400**	**100 %**	**433**	**100 %**

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

2.2 - Sexe des usagers desservis

	2015-2016	2016-2017		
Sexe	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**
Féminin	244	61 %	288	67 %
Masculin	156	39 %	145	33 %
Total	**400**	**100 %**	**433**	**100 %**

2.3 - Groupe d'âge des usagers desservis

	2015-2016	2016-2017		
Groupe d'âge	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**
17 ans et moins	11	3 %	11	3 %
18 à 34 ans	39	10 %	39	9 %
35 à 54 ans	142	35 %	138	32 %
55 à 69 ans	100	25 %	138	32 %
70 ans et plus	108	27 %	107	25 %
Total	**400**	**100 %**	**433**	**100 %**

2.4 - Région des usagers desservis

	2015-2016		2016-2017	
Région de Laval	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
CLSC Du Ruisseau - Papineau	28	7 %	36	8 %
CLSC Ste-Rose	23	6 %	12	3 %
CLSC Du Marigot	50	12 %	30	7 %
CLSC Des Mille-Îles	13	3 %	9	2 %
Laval	254	63 %	302	70 %
Total	**368**	**91 %**	**389**	**90 %**

La tournée régionale nous a permis de constater que les extrémités ouest et est de la ville de Laval sont plus isolées.

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

2.4 - Région des usagers desservis (suite)

Autres Régions				
Montréal	3	1 %	8	2 %
Lanaudière	4	1 %	9	2 %
Laurentides	10	3 %	10	2 %
Montérégie	3	1 %	2	0 %
Capitale nationale	1	0 %	0	0 %
Outaouais	0	0 %	1	0 %
Usager décédé	7	2 %	7	2 %
Autres	4	1 %	7	2 %
Total	**32**	**9 %**	**44**	**10 %**

3-Identification des représentants et des assistants

3.1 - Distribution des représentants et des assistants

	2015-2016	2016-2017		
Rôle	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**
Assistant	39	60 %	52	73 %
Représentant	26	40 %	19	27 %
Total	**65**	**100 %**	**71**	**100 %**

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

3.2 - Langue des représentants et des assistants

	2015-2016		2016-2017	
Langue	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Français	62	95 %	65	92 %
Anglais	3	5 %	6	8 %
Total	**65**	**100 %**	**71**	**100 %**

3.3 - Sexe des représentants et des assistants

	2015-2016		2016-2017	
Sexe	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Féminin	50	77 %	59	83 %
Masculin	15	23 %	12	17 %
Total	**65**	**100 %**	**71**	**100 %**

3.4 - Groupe d'âge des représentants et des assistants

	2015-2016		2016-2017	
Groupe d'âge	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
17 ans et moins	0	0 %	0	0 %
18 à 34 ans	3	5 %	7	10 %
35 à 54 ans	20	31 %	17	24 %
55 à 69 ans	34	52 %	37	52 %
70 ans et plus	8	12 %	10	14 %
Total	**65**	**100 %**	**71**	**100 %**

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

3.5 - Région des représentants et des assistants

	2015-2016		2016-2017	
Région de Laval	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**
CLSC Du Ruisseau - Papineau	11	17 %	9	13 %
CLSC Ste-Rose	10	15 %	7	10 %
CLSC Du Marigot	19	29 %	13	18 %
CLSC Des Mille-Îles	3	6 %	3	4 %
Laval	6	9 %	26	37 %
Autres Régions				
Montréal - Centre	5	8 %	5	7 %
Lanaudière	1	1 %	1	1 %
Laurentides	6	9 %	4	6 %
Outaouais	2	3 %	1	1 %
Autres	2	3 %	2	3 %
Total	**65**	**100 %**	**71**	**100 %**

Cette année, **90 %** des usagers et **72 %** des représentants et des assistants provenaient de Laval.

4-Services et références

4.1 - Services rendus à la personne

	2015-2016		2016-2017	
Services rendus	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Information et référence	232	50 %	252	49 %
Support / Conseil	36	8 %	99	19 %
Démarche de plainte	198	42 %	165	32 %
Total	**466**	**100 %**	**516**	**100 %**

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

4.2 - Source de référence

	2015-2016		2016-2017	
Référence	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
MSSS	1	0 %	1	0 %
Protecteur du citoyen	3	1 %	3	1 %
Commissaire aux plaintes	43	11 %	27	6 %
Comité des usagers	1	0 %	4	1 %
Professionnel du réseau de la santé	22	5 %	27	6 %
Autres institutions	25	6 %	12	3 %
Organismes et ass. communautaires	17	4 %	36	8 %
Milieu naturel	12	3 %	22	5 %
Promotion du CAAP	157	40 %	169	39 %
Référé par un autre CAAP	5	1 %	5	1 %
Déjà reçu un service du CAAP	22	5 %	36	8 %
Non disponible	97	24 %	91	21 %
Total	**405**	**100 %**	**433**	**100 %**

Nos services sont sur demande. Il est donc de la responsabilité de l'usager de prendre contact avec nous, ce qu'il peut faire avec le support de la personne qui le réfère à nous.

5- Les plaintes

5.1 - Mode de dépôt des plaintes

	2015-2016		2016-2017	
Mode de dépôt	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Écrit	198	100 %	165	100 %
Verbal	0	0 %	0	0 %
Total	**198**	**100 %**	**165**	**100 %**

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

5.2 - Établissement visé par les plaintes

	2015-2016		2016-2017	
Établissement visé	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Centre de soins psychiatriques	0	0 %	0	0 %
Centre hospitalier	126	63 %	95	58 %
CHSLD	11	6 %	12	7 %
CLSC	15	8 %	14	8 %
Centre de réadaptation	5	3 %	2	1 %
Centre jeunesse	8	4 %	9	5 %
Organisme communautaire	15	8 %	8	5 %
Ressource intermédiaire	2	1 %	7	4 %
Ressource de type familial	0	0 %	0	0 %
Service pré-hospitalier d'urgence	2	1 %	3	2 %
Autres	14	6 %	15	9 %
Total	**198**	**100 %**	**165**	**100 %**

Les usagers des services d'hébergement demeurent très vulnérables et démunis face à une situation problématique. La crainte des représailles les incite malheureusement trop souvent à garder le silence.

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

5.3 - Objets de plainte

	2015-2016		2016-2017	
Objets de plainte	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
DROITS PARTICULIERS				
Droit à l'information	25	7 %	17	6 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	2	1 %	3	1 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	7	2 %	4	1 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	4	1 %	10	4 %
Droit de participer aux décisions	13	4 %	8	3 %
Droit d'être accompagné et assisté	3	1 %	2	0 %
Droit de consulter son dossier	1	0 %	2	0 %
Droit d'exercer un recours	1	0 %	1	0 %
Total droits particuliers	**56**	**16 %**	**47**	**15 %**
AUTRES OBJETS				
Accessibilité et continuité des services	53	15 %	40	14 %
Aspects cliniques et professionnels	143	39 %	107	37 %
Relations interpersonnelles	67	18 %	61	21 %
Environnement et organisation matérielle	29	8 %	25	9 %
Aspect financier	10	3 %	4	1 %
Autre(s)	2	1 %	9	3 %
Total autres objets	**304**	**84 %**	**246**	**81 %**
TOTAL	**360**	**100 %**	**293**	**100 %**

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

5.4 - Recours utilisés

	2015-2016		2016-2017	
Type de recours	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
PREMIÈRE INSTANCE				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	105	52 %	96	58 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	63	32 %	45	27 %
Total première instance	**176**	**88 %**	**141**	**85 %**
DEUXIÈME INSTANCE				
Protecteur du citoyen	15	8 %	13	8 %
Comité de révision - Concernant un médecin	5	3 %	7	4 %
CMDP - Concernant un médecin	2	1 %	4	3 %
Total deuxième instance	**22**	**12 %**	**24**	**14 %**
TOTAL	**198**	**100 %**	**165**	**100 %**

Entreprendre une démarche de plainte est un choix personnel; encore faut-il savoir que la possibilité existe et que de l'assistance et de l'accompagnement sont offerts gratuitement pour le faire.

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

Plan d'action 2017-2018 [1]

Volet amelioration continue des services

Objectif	Résultat(s) attendu(s)
1. Élaborer une politique d'amélioration continue de nos services (ACS)	• Avoir entériné une politique d'ACS.
2. Établir une nouvelle procédure de validation de la qualité de nos services	• Cibler nos points forts et nos points faibles en lien avec les services aux usagers. • Cibler nos points forts et nos points faibles en lien avec les services offerts aux intervenants/organismes.
3. Développer les compétences du personnel	• Chaque employé(e) de la permanence aura suivi 2 formations spécifiques ciblées en fonction de ses besoins.
4. Élaborer un plan d'action des recommandations découlant de la tournée	• Nous aurons un plan d'action triennal regroupant les recommandations du projet TOC.

Volet organisation interne

Objectif	Résultat(s) attend(s)
1. Assurer l'utilisation optimale et adéquate de Cupidon 2.0	• Exploiter le nouveau logiciel au maximum. • Assurer une utilisation uniforme au sein de l'équipe. • Rédiger un guide de l'utilisateur.
2. Assurer une transmission claire et complète des informations comptables au Conseil	• Nous allons avoir clarifié l'information que le Conseil souhaite obtenir et assuré leur compréhension.
3. Implanter un calendrier d'heures réservées	• Chaque employé aura des périodes fixes de formation et de représentation à respecter.
4. Assurer la bonne implantation du système d'archivage et de classement	• Une utilisation uniforme et adéquate du nouveau système.

[1] La priorité du CAAP – Laval demeure la réalisation de son mandat d'assistance et d'accompagnement. Une priorisation du plan d'action pourrait être faite par le conseil d'administration suite à une hausse des demandes d'usagers.

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

Volet politique et gestion

Objectif	Résultat(s) attend(s)
1. Réviser les politiques en vigueur	• Seront mis à jour : – Politique d'achat – Statuts et règlements – Politique de rémunération – Remboursement des frais de déplacement – Code d'éthique
2. Mettre à jour le guide de gestion	• Le guide sera actualisé.

Volet representation auprès du MSSS et autres instances

Objectif	Résultat(s) attend(s)
1. Poursuivre nos interventions auprès du MSSS et de la DEQ	• Avoir rencontré au moins 1 fois la DEQ.
2. Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat ou les OCA	• Nous aurons été informés des différentes rencontres et consultations et aurons assistés à celles jugées pertinentes.
3. Rencontrer les conseillers municipaux	• Tous les conseillers municipaux auront été contactés et informés de nos services.
4. Rencontrer les députés provinciaux et fédéraux	• Tous les députés ou leur attaché politique auront été contactés et informés de nos services.

Accompagnement Accessible Communautaire Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Laval Écoute Soutien Rédaction Amélioration Bilingue Qualité Conseil Services Aide Information Constructif Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Rédaction Amélioration Qualité Conseil Services Aide Support Accompagnement Accessible Attentes Respect Gratuit Personnalisé Confidentiel Droits Écoute Soutien Services

Volet bureau sans papier

Objectif	Résultat(s) attend(s)
1. Avoir l'équipement nécessaire	• Nous aurons : – Un scanneur efficace; – Un programme de création PDF complet (Adobe Acrobat); – Une application de recherche pour les documents.
2. Rédiger une politique de gestion des documents numériques	• Nous aurons entériné une politique.
3. Procéder à la numérisation des documents	• Nous aurons numérisé tous les documents jugés pertinents.
4. Former la permanence sur la gestion des courriels	• Tous les membres de la permanence auront suivi une formation sur Outlook.
5. Former la permanence sur le travail à l'écran	• Tous les membres de la permanence auront suivi une formation sur le travail à l'écran.

Volet promotion

Objectif	Résultat(s) attend(s)
1. Maintenir les activités de promotion régulières	Nous aurons maintenu les activités de promotion au plan d'action des dernières années.
2. Promouvoir nos services auprès des proches aidants	Nous aurons fait de la promotion ciblée pour rejoindre les proches aidants.
3. Dîner - conférence	Nous aurons tenus 1 dîner conférence avec les locataires de la bâtisse.

Volet promotion (suite)

Objectif	Résultat(s) attend(s)
4. Assurer le suivi des ententes de partenariats découlant du projet TOC	Nous aurons donné suite aux ententes faites avec différents organismes lors de la tournée.
5. Diffuser le livret d'information	Nous aurons distribuer 750 livrets.
6. Visiter les organismes du secteur 5 (Fabreville Est/ Ste-Rose)	Nous aurons visité 5 organismes de ce secteur pour leur présenter nos services et notre mandat.