

RAPPORT ANNUEL

2017-2018

CAAP - Laval





**Protégez l'environnement.
Merci de n'imprimer qu'au besoin et de recycler.**

Table des matières

Mot de la présidente	2
Mot de la directrice	3
Mandat, fonctions et valeurs	4
Financement	4
Structure organisationnelle	5
Services offerts	6
Les usagers	7
Les plaintes	9
Amélioration continue et formation	11
Activités de concertation	12
Activités de représentation	14
Activités de promotion	15
Bilan du plan d'action	16
Conclusion	17

Annexe 2 - Statistiques 2017-2018
Annexe 3 - Plan d'action 2018-2019

Mot de la présidente

Madame, Monsieur,

C'est avec plaisir que je vous souhaite la bienvenue en cette Assemblée Générale Annuelle afin de clôturer l'année 2017-2018.

Cette année en fût une de changement. Nous avons changé tout notre système de comptabilité ce qui facilite grandement le traitement des données, nous avons reçu deux nouvelles employées qui nous ont quittés afin d'accueillir un nouveau membre dans leur famille... il doit y avoir une chaise magique au sein de notre bureau!

Notre plan d'action était ambitieux pour ne pas dire chargé et je suis fière de vous le remettre à cette assemblée. Un comité s'est formé pour revoir toutes les politiques internes de l'organisme afin de faciliter leur application. Certains événements nous ont poussés à une réflexion sur notre offre de services et les usagers en seront les principaux bénéficiaires.

En janvier 2018, la direction générale et moi-même avons rencontré la direction générale du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSSL) et la commissaire aux plaintes. Nos préoccupations ont été très bien accueillies et partagées; nous espérons que notre accompagnement avec les usagers en sera facilité.

Cette année, nous avons trois postes en élection pour un mandat de deux ans. Deux de nos membres ont émis le souhait de se représenter, pour ma part je vous annonce que je laisse ma place pour vivre d'autres projets. J'ai passé quatre belles années au sein de cet organisme ce qui m'a permis de connaître des personnes formidables et engagées tant les membres du personnel que ceux du conseil d'administration. Je les remercie de leur implication, de leur présence et surtout de leur engagement moral envers cet organisme.

Je tiens aussi à remercier personnellement Mme Josée Laperle, directrice générale, qui a une préoccupation constante envers les usagers et qui mène d'une main de maître ce petit bateau contre vents et marées.

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.



Christine Roy, présidente

Mot de la directrice

Bonjour à tous et à toutes,

L'année 2017-2018 en a été une de réflexion. Plusieurs événements se sont succédé, provoquant certaines remises en question. Plusieurs facettes de nos pratiques ont ainsi été révisées. L'ensemble des politiques internes, pour débiter, pour ensuite englober nos procédures, tant envers les usagers que dans nos pratiques administratives.

Se remettre en question, ce n'est pas toujours facile. C'est pourtant nécessaire afin de s'adapter à tous les changements qui touchent le réseau de la santé, le régime d'examen des plaintes, mais aussi les réalités quotidiennes de nos usagers. Grâce à la maturité de l'organisme et de son personnel, l'ensemble du processus s'est déroulé dans le respect et l'ouverture, ce qui a permis au CAAP d'améliorer son fonctionnement et la qualité de ses services.

Trouver l'équilibre entre la professionnalisation de nos pratiques et notre nature, profondément ancrée dans nos valeurs, d'organisme communautaire est un beau défi. Notre priorité demeure toujours, dans toutes nos réflexions, la qualité de notre soutien et de notre assistance à tous les usagers qui font appel à nos services. Nous souhaitons leur offrir un espace où ils sont pris en considération dans leur ensemble et où la démarche entreprise prend autant, sinon plus, de signification que le résultat obtenu.

Le plan d'action 2017-2018 était, encore une fois, ambitieux. Lorsque je regarde tout le travail accompli, je suis très fière de tous les membres de notre belle équipe. Sans la mobilisation et la collaboration de chacun, nous n'aurions jamais pu concrétiser autant de projets.

Merci aux membres du conseil d'administration, qui se sont investis avec générosité et professionnalisme dans toutes les tâches qui leur incombaient. Merci à notre présidente, madame Christine Roy, pour son objectivité, sa franchise et sa grande disponibilité. Et merci à celles qui sont aux premières loges des réalités du terrain et qui partagent l'ensemble de mes réflexions avec discernement et rigueur. Mélanie et Carla, travailler avec vous au quotidien est un privilège et un plaisir. Diarra et Sophie, même si vous n'avez été que de passage, merci d'avoir fait bénéficier le CAAP de vos compétences.

Finalement, un merci tout spécial à nos usagers. Votre courage et votre persévérance face à un réseau qui vous déçoit souvent et vous malmène parfois sont notre motivation à continuer de travailler pour vous, avec vous, jusqu'au bout.



Josée Laperle, directrice générale

Mandat, fonctions et valeurs

Le CAAP - Laval est un organisme communautaire, indépendant du Réseau. Notre mandat est d'assister et d'accompagner, sur demande, l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, du Protecteur du citoyen ou du CMDP, 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.

Nos fonctions sont:

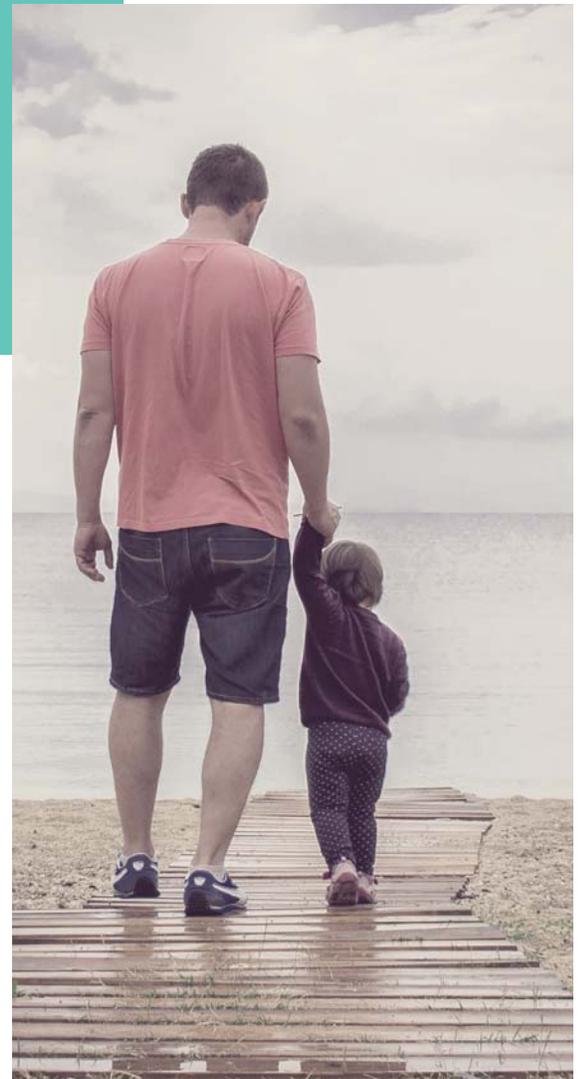
- Assister et accompagner l'utilisateur dans sa démarche de plainte;
- L'informer;
- L'aider à clarifier sa plainte et ses objets de plaintes;
- Rédiger sa plainte, au besoin;
- Faciliter la conciliation;
- Par notre soutien, contribuer à la satisfaction de l'utilisateur et au respect de ses droits.

Nos valeurs sont fortement liées à celles de l'approche communautaire. Pour l'utilisateur, cela signifie:

- Que son autonomie, son rythme, ses capacités et ses choix seront respectés;
- Que nous lui porterons un préjugé favorable;
- Que nous interviendrons dans les limites de notre mandat et dans le respect des rôles et responsabilités de chacun;
- Que nous assurerons la confidentialité de nos échanges;
- Que nos services seront offerts gratuitement et dans un délai raisonnable.

Financement

- Les CAAP sont directement financés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Notre subvention récurrente annuelle PSOC a été confirmée, le 3 octobre 2017, par la sous-ministre adjointe, Madame Lyne Jobin, à 229 457 \$, soit une indexation de 0,7 %. Aucun financement additionnel n'a été accordé.



Structure organisationnelle

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En juin 2017, il était composé de sept membres, tous issus de la communauté. Le mandat des administrateurs est de deux ans et la moitié des postes est renouvelée chaque année.

Dans l'exercice 2017-2018, le conseil d'administration a tenu sept réunions régulières, une réunion extraordinaire, une rencontre informelle avec la permanence et une Assemblée Générale Annuelle. Le comité politiques et gestion a été maintenu afin de terminer la mise à jour des politiques internes de l'organisme. Ce comité était constitué de trois administrateurs et s'est réuni à trois reprises. Un comité d'évaluation de la direction a aussi été mis en place et a tenu une rencontre. Les nouveaux administrateurs ont également été rencontrés, en marge des réunions régulières, afin de faciliter leur intégration.

En cours d'année, les administrateurs ont été sollicités à plusieurs reprises pour participer à différents projets internes, formations ou activités de représentation. Leur collaboration et leur implication ont été exemplaires. Au total, c'est plus de 300 heures de bénévolat qui ont été réalisées par les administrateurs tout au long de l'année.

Les administrateurs 2017-2018

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

La permanence

- Josée Laperle, directrice générale
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Carla Rocha, conseillère
- Diarra Mané, adjointe administrative (avril à août 2017)
- Sophie Boyer, adjointe administrative (août 2017 à mai 2018)

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.



Services offerts

Une grande partie de notre travail consiste à écouter et soutenir l'utilisateur 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. Concrètement, cela signifie que:

- Nous l'informons sur le fonctionnement du Régime d'examen des plaintes, ses droits et recours;
- Nous l'aidons à clarifier l'objet de sa plainte et ses attentes;
- Nous planifions avec lui les démarches à effectuer;
- Nous l'aidons dans la rédaction de sa plainte;
- Nous assurons un accompagnement, sur demande, à chaque étape du recours;
- Nous facilitons la conciliation avec toutes les instances concernées.

Nos services se divisent en trois catégories:

Plaintes

La démarche de plainte implique l'intention concrète du dépôt d'une plainte écrite par l'utilisateur. Elle exige plusieurs actions de notre part, dans la mesure où l'utilisateur souhaite recevoir notre assistance. Dans certains cas, et sur demande, nous pouvons nous rendre au domicile de l'utilisateur pour compléter certaines étapes du processus.

37 % de nos services

Support / conseil

Un support/conseil consiste à aider, de manière soutenue, un utilisateur dans une démarche en lien avec le système de santé, mais en marge de notre mandat.

Il peut s'agir, par exemple, de support dans l'accès à son dossier médical, d'une plainte au Collège des médecins du Québec ou d'assistance dans le dépôt d'une plainte verbale.

15 % de nos services

Info-référence

Cette catégorie regroupe toutes les autres demandes qui nous sont faites, principalement sous forme de demandes d'information.

Une excellente connaissance du milieu communautaire, des ressources lavalloises et des instances gouvernementales est nécessaire pour fournir des réponses rapides et justes.

45 % de nos services

Tous nos services sont:

Gratuits

Confidentiels

Bilingues

Les usagers

Les usagers sont au cœur de nos préoccupations. Le but de notre travail est que la démarche qu'ils entreprennent, peu importe sa finalité, ait un impact positif pour eux. Les demandes que nous recevons sont d'une immense diversité et d'une complexité de plus en plus marquée. Cette année, c'est 471 personnes qui ont fait appel à nous pour un total de 599 services donnés, un record en près de 25 ans d'existence.

471 personnes

599 services donnés

+ 16 %

Portrait des usagers

65 %
de femmes92 %
parlent
français90 %
habitent
Laval58 %
ont entre
35 et 69 ans18 %
des services82 %
habitent
Laval74 %
de femmes75 %
ont entre
35 et 69 ans

Portrait des représentants et assistants



Travailler avec les gens, c'est accepter que chaque situation soit perçue de manière différente.

Sources de référence

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 disponibles, gratuitement. La promotion du Régime d'examen des plaintes et des services qui s'y rattachent est un élément essentiel dans l'amélioration de la qualité des services et du respect des droits des usagers. La responsabilité de transmettre l'information aux usagers nous incombe à tous.

		Écart avec 2016-2017
• Commissaire aux plaintes	9 % (39)	+ 3 %
• Protecteur du citoyen	1 % (3)	-
• Comité des usagers	0 % (2)	- 1 %
• Professionnel réseau de la santé	10 % (45)	+ 4 %
• Milieu communautaire	8 % (34)	-
• Milieu naturel	5 % (20)	-
• Autres CAAP	1 % (4)	-
• Usager antérieur	17 % (78)	+ 10 %
• Autres institutions et CISSS	8 % (35)	+ 5 %
• Bureau député	2 % (8)	+ 2 %
• Non disponible	17 % (73)	- 3 %

Écart avec 2016-2017

Promotion du CAAP	22 % (101)	- 16 %
-------------------	------------	--------

Site internet: 43 %
 Journaux: 27 %
 dépliants: 16 %
 Autres: 14 %



Les plaintes

Avec une augmentation de 33 % du nombre de plaintes déposées en cours d'année, 2017-2018 est une année record. Porter plainte demande du courage. Être accompagné et guidé dans cette démarche est un aspect facilitateur pour la plupart des usagers et un levier indispensable pour les personnes plus vulnérables.

160 personnes

219 plaintes

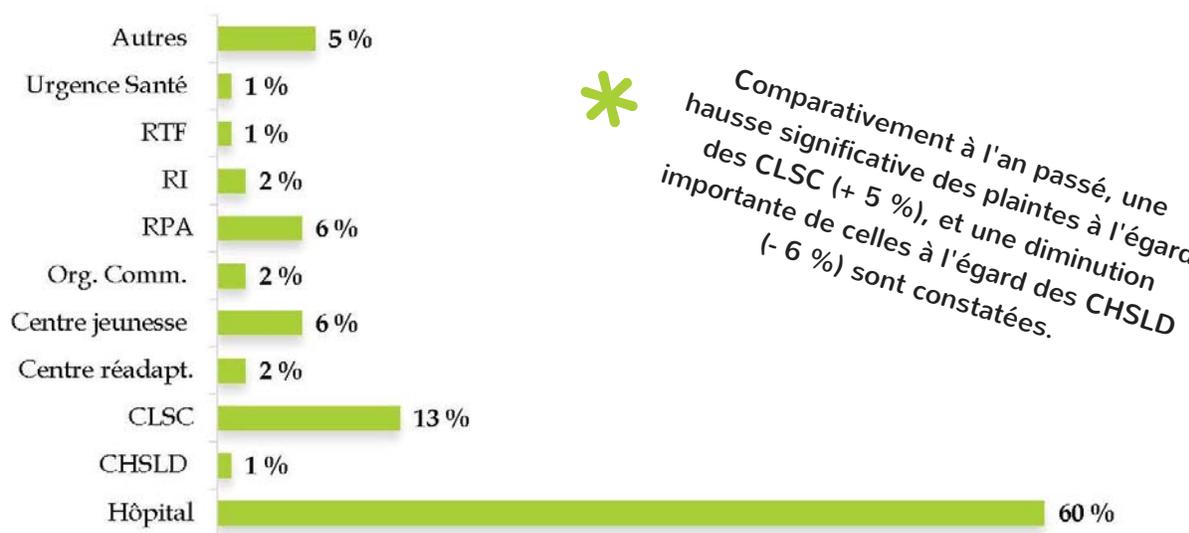
+ 33 %

Les statistiques qui suivent se veulent un outil pour faciliter la compréhension de certains aspects de nos services. Elles ne doivent, en aucun cas, servir d'assise pour établir une tendance régionale.

Vous retrouverez l'ensemble de nos données, cumulées à l'aide du logiciel Cupidon, en annexe à ce rapport.

Les établissements visés par les plaintes

La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2017-2018, près de 14 % des plaintes déposées touchaient un établissement en dehors du territoire lavallois.

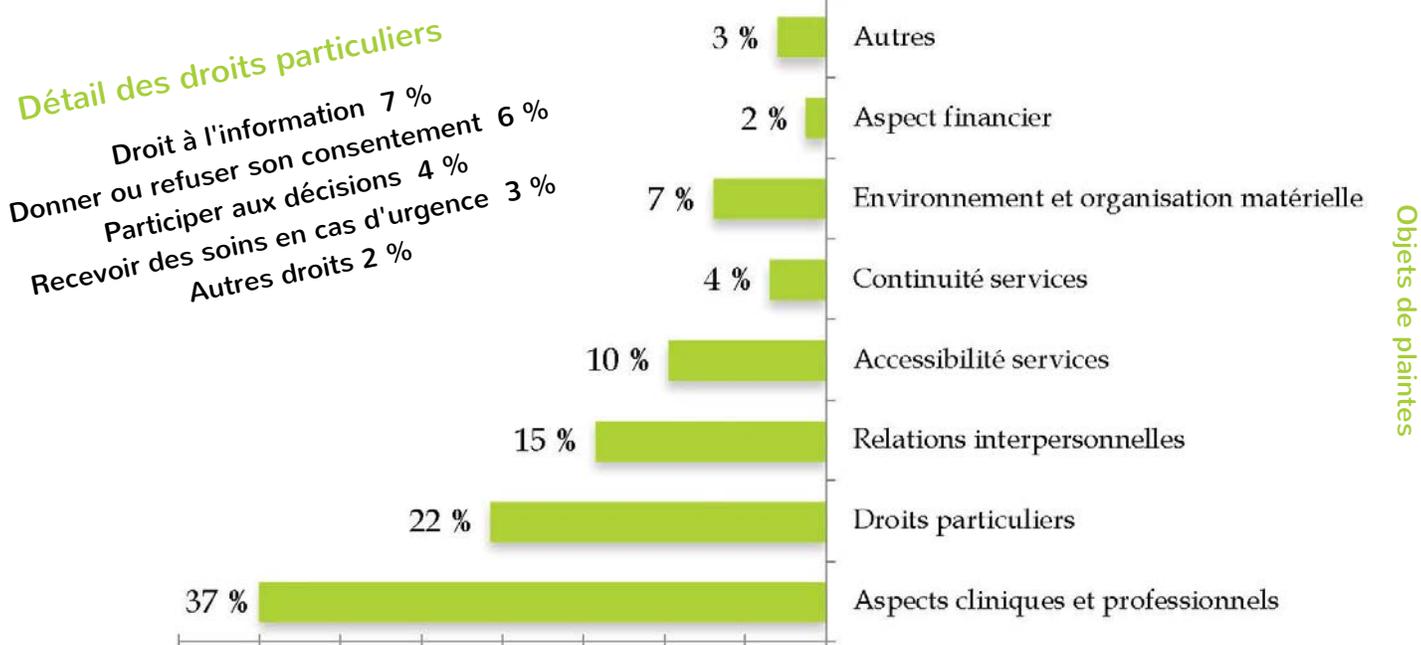


Rencontres

Cette année, nos services ont nécessité 153 rencontres, ce qui représente une augmentation de 11 %. La plupart des rencontres sont tenues au CAAP (62 %). Les rencontres au domicile comptent pour 19 % et seulement trois rencontres, ou accompagnements, ont eu lieu à l'établissement.

Objets de plaintes

Plusieurs usagers ont besoin d'avoir la validation d'une tierce personne quant à la légitimité de leur plainte. Pourtant, il est important de comprendre que chaque plainte est unique. À partir du moment où une personne, dans ses valeurs et ses perceptions, croit que de l'amélioration est souhaitable, il y a matière à porter plainte.



La répartition des objets de plaintes est très similaire à celle de l'an dernier. La seule différence notable est l'augmentation des plaintes à l'égard du droit de donner ou de refuser son consentement aux soins, qui est passé de 1 % en 2016-2017 à 6 % cette année. Notez que c'est la première année que nous séparons l'accessibilité et la continuité des services.

Recours utilisés

Le Régime d'examen des plaintes permet à l'utilisateur de s'adresser à différentes instances, selon la nature de sa plainte. Constitué de deux paliers, il permet un second recours en cas d'insatisfaction dans le traitement initial de la plainte.

En 2017-2018, les recours utilisés ont été les suivants:

Premier recours

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services: 50 %
 Médecin examinateur (plainte médicale): 32 %

Second recours

Protecteur du citoyen: 11 %
 Comité de révision (plainte médicale): 4 %
 CMDP (mesures disciplinaires - médical): 3 %

La loi prescrit un délai à la majorité des responsables du traitement des plaintes pour remettre leurs conclusions à l'usager. Si savoir qu'un délai existe rassure l'usager, rares sont ceux qui refusent qu'il soit prolongé s'ils en sont avisés.

L'impact de nos services

Utiliser nos services n'est pas une obligation, mais bien un choix que les usagers font. Certains ne viendront chercher que de l'information, sur une base ponctuelle, mais pour d'autres, l'accompagnement que nous offrons fera toute la différence entre tolérer une situation problématique et agir pour tenter de la corriger.

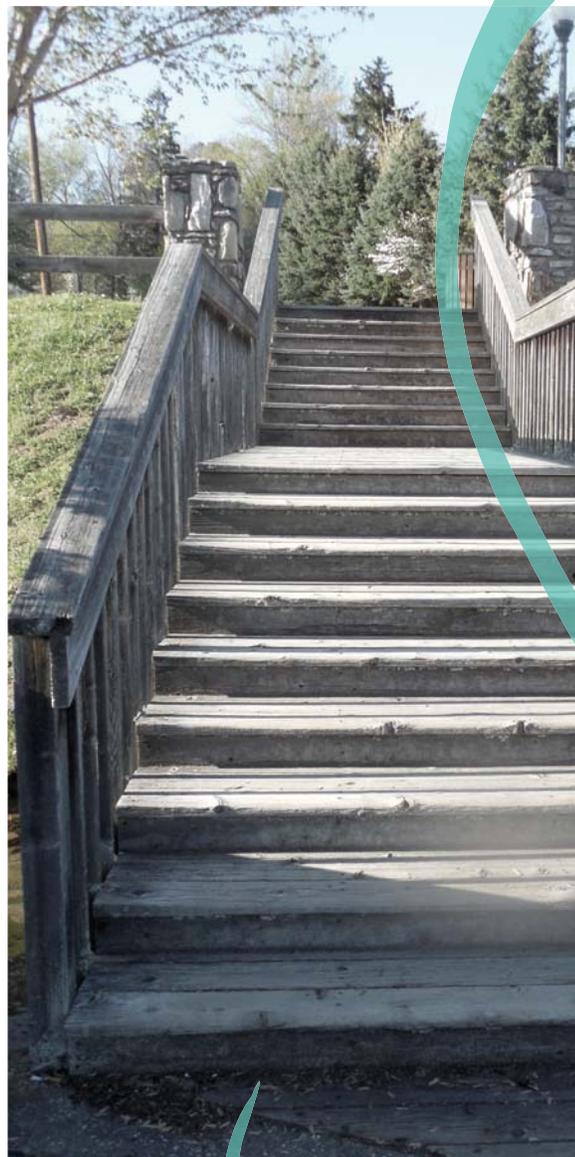
La démarche est souvent autant, sinon plus, significative pour l'usager que les résultats. Savoir que l'on a des droits et recevoir de l'aide pour les faire respecter, sans jugement et avec empathie, c'est réaliser que l'on a une place dans la communauté et que plusieurs sont intéressés à nous entendre.

Amélioration continue et formation

Soucieux de la qualité des services offerts, tous les usagers reçoivent un questionnaire d'évaluation des services reçus par le CAAP. L'évaluation se fait de manière anonyme et une enveloppe retour affranchie est incluse dans l'envoi afin que le processus soit entièrement gratuit et donc, accessible à tous.

La formation est aussi une valeur importante à l'intérieur de l'organisme. Elle permet de maintenir à jour nos connaissances et de développer de nouvelles compétences. En 2017-2018, tous les membres du personnel se sont vu attribuer des heures réservées à la formation individuelle autonome, principalement suivie par vidéoconférences ou tutoriels. Au total, c'est 48 heures de formation qui ont été complétées dans le cadre de ce projet.

Pour ce qui est des formations régulières, plus de 15 sujets ont été abordés et approfondis en cours d'année touchant la gestion des usagers à besoins particuliers, l'informatique, la gestion des ressources humaines, la rédaction de politiques et de documents internes et le dépistage des personnes vulnérables.



Activités de concertation

Soucieux de participer à l'amélioration des conditions de vie des citoyens lavallois, nous participons activement à plusieurs activités de concertation. Ces rencontres nous permettent, entre autres, de collaborer avec ceux qui partagent notre vision et nos valeurs, de rester au fait des actualités de la région, de mieux comprendre les réalités des citoyens, de clarifier les différentes trajectoires de services et de faire rayonner le mandat de notre organisme.

CDCL - Corporation de développement communautaire de Laval

Le CAAP - Laval est membre de la CDCL depuis 1994 et participe activement à ses activités. Cela a impliqué, en 2017-2018:

- Quatre rencontres du comité de mobilisation;
- Trois rencontres des membres;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle;
- Participation à plusieurs de leurs formations, dont celle sur la gestion des ressources humaines (8 jours);
- Participation au dépôt collectif des demandes de subventions au conseil d'administration du CISSS de Laval.

CLAVA - Comité lavallois en abus et violence envers les aînés

Cette concertation travaille activement à lutter contre l'intimidation, les abus et la violence envers les aînés. Les rencontres nous permettent de connaître les pratiques en vigueur, d'arrimer nos pratiques et de mieux intervenir lorsque nous sommes confrontés à des usagers en situation de vulnérabilité ou vivant de la maltraitance.

Cette année, nous avons participé à quatre rencontres de concertation de même qu'à leur Assemblée Générale Annuelle.

NPI - Network Partnersip Initiative

Cette table de concertation regroupe plusieurs intervenants et instances œuvrant auprès de la communauté anglophone de Laval. Son mandat est de veiller à l'accessibilité et à la prestation de qualité des services pour les usagers d'expression anglaise. Les rencontres proposent des présentations sur les programmes destinés aux usagers en langue anglaise, les établissements offrant des services en anglais ou tout autre projet permettant l'amélioration et la meilleure compréhension du milieu anglophone lavallois. Trois rencontres ont été tenues en cours d'année.

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

ROPPHL - Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval

Le CAAP - Laval est membre du ROPPHL depuis quatre ans et participe aux rencontres et aux formations offertes. La directrice générale, Josée Laperle, est également vice-présidente du conseil d'administration depuis mai 2017 et participe aux comités suivants:

- Le comité de vigilance en santé et services sociaux;
- Le comité logement;
- Le comité ressources humaines.

Les principales activités cette année ont été:

- L'adoption de la planification stratégique;
- Deux rencontres d'information et d'échanges avec le CISSS de Laval;
- Six rencontres des différents comités;
- Six rencontres du conseil d'administration.



RUI Pont - Viau

Le mandat de la RUI Pont - Viau est d'améliorer la qualité de vie des résidents de son secteur en participant à l'élaboration de projets visant la lutte à la pauvreté et l'isolement. Cette concertation vit grâce à la participation citoyenne puisque tous les projets sont construits et menés par les citoyens. Dans un esprit de collaboration et de partage, le CAAP - Laval s'implique activement dans cette concertation, ce qui a représenté, pour 2017-2018:

- Douze rencontres du comité de soutien;
- Dix-huit rencontres diverses (comité, présentations, consultations);
- Participation au lancement de la carte en ressources alimentaires;
- Participation à l'organisation du souper de Noël.

TCAAP

Une seule rencontre a été tenue, soit l'Assemblée Générale Annuelle. Des échanges téléphoniques entre les deux directions ont eu lieu de manière ponctuelle afin d'échanger et de partager de l'information sur des situations plus pointues. Membre officiel depuis quatre ans, les déléguées du CAAP - Laval sont Christine Roy, présidente et Josée Laperle, directrice générale. Madame Laperle agit également à titre de présidente du conseil d'administration de la TCAAP depuis trois ans.

TRCAL - Table régionale de concertation des aînés de Laval

La TRCAL est toujours présente pour nous soutenir dans nos démarches, tant au niveau de la formation et de la diffusion d'information que pour nous aider dans la planification de nos activités. Lieu d'échanges riches et diversifiés, le CAAP - Laval a participé cette année à:

- L'Assemblée Générale Annuelle;
- Une rencontre régionale;
- Au souper de Noël;
- Une rencontre individuelle de soutien.

AGAPE

Nous collaborons depuis plusieurs années avec AGAPE afin de permettre à ses membres d'expression anglaise de mieux connaître et faire respecter leurs droits pour ce qui touche la santé et les services sociaux. Deux publicités communes ont été faites dans le Laval News. Nous sommes membres de leur organisme et avons assisté à leur Assemblée Générale Annuelle.

Activités de représentation

Sans nécessairement être membre d'une organisation, nous restons à l'affût et participons aux différentes activités qui sont en lien avec notre mandat, le mandat des organismes dont nous sommes membres ou celles touchant de près ou de loin l'amélioration des conditions de vie et le respect des droits des usagers. Cette implication est pour nous une manière de nous ressourcer, de nous informer, de mieux connaître les services offerts dans la région et d'accroître notre visibilité.

Pour ce qui est des rencontres touchant des sujets directement liés à notre mandat, nous avons participé à:

- Une rencontre avec la ministre madame Francine Charbonneau;
- Une rencontre avec la PDG du CISSS de Laval, madame Caroline Barbir (étaient également présentes madame Marina Larue, PDGA et madame Hélène Bousquet, commissaire aux plaintes et à la qualité des services);
- Une rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval, madame Hélène Bousquet (était également présente madame France Dumont, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services);
- Une rencontre avec monsieur Pierre Poulin, commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'Urgences Santé, en compagnie de l'équipe du CAAP - Île de Montréal;
- Une rencontre téléphonique avec un représentant du Protecteur du Citoyen;
- Une rencontre avec madame Manon Fortin, directrice générale de la Fédération des CAAP;
- Deux rencontres avec le comité des usagers du CISSS de Laval, incluant leur Assemblée Générale Annuelle.

En ce qui concerne les autres rencontres, nous avons assistés à:

- Six Assemblées Générales Annuelles autres que celles des organismes dont nous sommes membres;
- La rencontre MADA;
- Une rencontre avec le député monsieur Saul Polo;
- Cinq autres activités de représentation diverses.

Activités de promotion

Nos services étant sur demande et ponctuels, il est impératif d'avoir des activités de promotion diversifiées et récurrentes. Le CAAP - Laval adopte chaque année un plan de promotion et veille à son application.

Distribution de matériel promotionnel

- 2 300 dépliants français;
- 400 dépliants en anglais;
- Plus de 30 pochettes promotionnelles;
- 100 sacs réutilisables;
- Plus de 1 000 articles promotionnels divers, distribués lors de kiosques ou d'événements publics (stylos, blocs-notes, aimants, piluliers...).

Rencontres avec les usagers

- 5 présentations de nos services;
- 11 kiosques d'information.

Publications

- 20 encarts dans le Courrier Laval, dont 6 de 1/4 de page;
- 3 encarts dans le Laval News;
- 4 encarts dans le journal La voix de St-François;
- 2 parutions dans l'infolettre de l'APPUI;
- 1 parution dans l'infolettre de l'ALPA.

Capsules mensuelles "Le saviez-vous?"

Nos capsules, envoyées à plus de 150 contacts via courriel chaque mois, sont de belles occasions de vulgariser de l'information sur des sujets généralement liés à la santé. Destinées aux usagers et libres de droits, nous invitons tous les intervenants à les diffuser dans leur réseau. Les sujets abordés en 2017-2018 ont été:

- La rectification du dossier médical;
- Le suicide chez les aînés;
- Le trouble de la personnalité limite, *en collaboration avec l'ALPABEM;*
- La détresse psychologique chez les hommes, *en collaboration avec CHOC Carrefour d'hommes en changement;*
- Le code de déontologie policière;
- Qui sont les proches aidants?, *en collaboration avec l'ALPA;*
- Alimentation et convalescence;
- Éviter l'épuisement chez les proches aidants, *en collaboration avec l'ALPA;*
- Les services de l'OPHQ;
- L'accès aux documents et aux services publics pour les personnes handicapées, *en collaboration avec le ROPPHL.*

Autres activités de promotion

- Deux périodes de trois semaines d'affichage sur les prismes de la Ville de Laval;
- Création d'une affiche faisant la promotion de nos services destinée aux proches aidants;
- Création d'un livret d'information et début de sa diffusion;
- Visites de cinq nouveaux organismes dans le secteur 5 (Fabreville/ Ste-Rose);
- Deux distributions massives de dépliants, avec un article promotionnel (150 chaque fois), au marché Métro Despatie de Laval.

Bilan du plan d'action

Les objectifs du plan d'action 2017-2018 venaient s'ajouter au mandat principal d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'organisme, qui demeure toujours notre priorité. Les objectifs étaient répartis en six volets. Voici un survol des principales réalisations.

Amélioration continue des services

En plus des éléments déjà mentionnés dans le présent rapport, nous avons:

- Élaboré un plan d'action triennal des recommandations découlant de la tournée régionale;
- Élaboré une politique d'amélioration continue des services;
- Mis en place un questionnaire qualité pour nos présentations;
- Traduit en anglais notre questionnaire qualité, destiné aux usagers.

Organisation interne

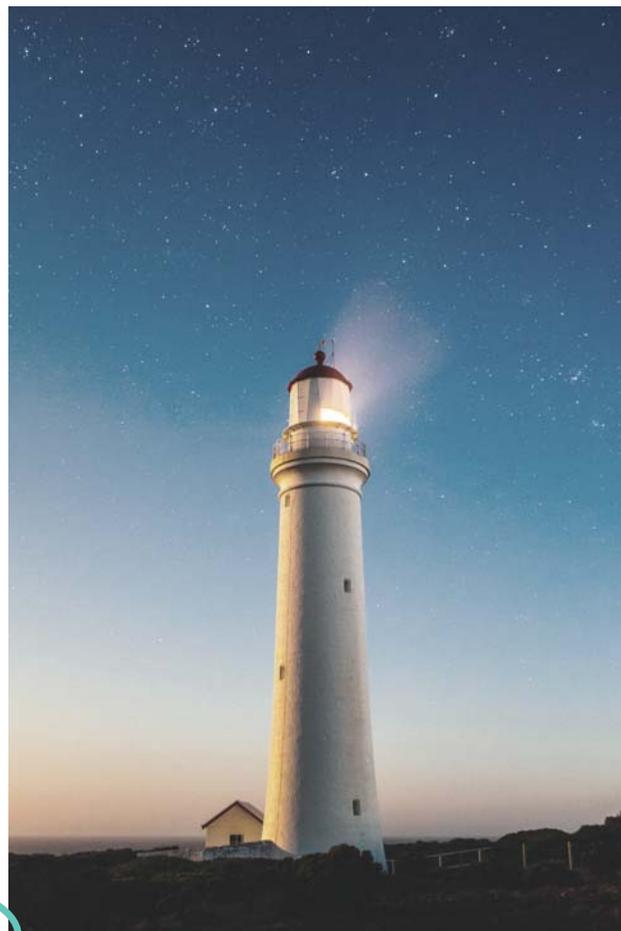
- Rédaction d'un guide d'utilisation pour notre logiciel de cueillettes de données;
- Implantation d'un calendrier d'heures réservées à la formation et à la représentation;
- Mise à jour du système de classement interne;
- Révision des pratiques et rédaction de procédures internes;
- Transition aux dossiers d'usagers numériques.

Politique et gestion

- Révision de l'ensemble des politiques du CAAP - Laval;
- Actualisation du guide de gestion.

Représentation

Déjà élaboré dans le présent rapport, aux pages 9 à 11.



Bureau sans papier

- Rédaction d'une politique de gestion des documents numériques;
- Numérisation de l'ensemble des documents comptables;
- Numérisation des dossiers d'utilisateurs;
- Numérisation de l'ensemble des documents internes;
- Numérisation d'une partie des archives;
- Formation sur la gestion des courriels et le travail à l'écran.

Promotion

Déjà élaboré dans le présent rapport, aux pages 12 et 13.

Conclusion

Les usagers sont la raison d'être de notre organisme. Leur courage et la confiance qu'ils nous portent nous motivent à toujours donner le meilleur de nous-mêmes.

Ce que les usagers viennent chercher auprès de nous, c'est le petit coup de pouce qui leur permettra de faire un pas de plus dans leur démarche. C'est une écoute active qui leur permet de se révéler de manière nuancée et à leur rythme. C'est des réponses concrètes et adaptées à leur réalité. C'est la validation qu'ils ont leur place dans la communauté et que leur parole mérite d'être entendue.

L'indépendance du CAAP face au réseau de la santé demeure un élément important qui favorise le sentiment de confiance des usagers envers l'objectivité de nos services. Toujours maîtres de leur démarche, les usagers reçoivent de la part de notre personnel toute l'information nécessaire afin de prendre la bonne décision pour eux.

Confrontés à des structures administratives et organisationnelles de plus en plus lourdes, les usagers se sentent souvent délaissés par un système de santé qui se dit axé vers l'humain, sans pour autant mettre en place les moyens nécessaires à la concrétisation de cette affirmation. Chaque plainte devient ainsi un levier pour démontrer certaines incohérences et lacunes du système et prend donc toute son importance.

Porter plainte, ce n'est pas négatif. Au contraire! C'est poser un geste concret pour l'amélioration des services et le respect de ses droits, ce dont pourra ensuite bénéficier l'ensemble de la communauté.

1 - Rôle de l'appelant

L'appelant	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	52	12 %	55	11 %
Représentant	19	4 %	31	7 %
Usager	362	84 %	385	82 %
Total	433	100 %	471	100 %

2 - Identification de l'utilisateur

2.1 - Langue de communication de l'utilisateur

Langue	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	403	93 %	435	92 %
Anglais	19	4 %	14	3 %
Autres	3	1 %	4	1 %
Ne s'applique pas	8	2 %	18	4 %
Total	433	100 %	471	100 %

2.2 - Sexe des usagers desservis

Sexe	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	288	67 %	308	65 %
Masculin	145	33 %	163	35 %
Total	433	100 %	471	100 %

2.3 - Groupe d'âge des usagers desservis

Groupe d'âge	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	11	3 %	18	4 %
18 à 34 ans	39	9 %	46	10 %
35 à 54 ans	138	32 %	137	29 %
55 à 69	138	32 %	138	29 %
70 ans et plus	107	24 %	132	28 %
Total	433	100 %	471	100 %

2.4 - Région des usagers desservis

Région de Laval	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	36	8 %	33	7 %
CLSC Ste-Rose	12	3 %	28	6 %
CLSC Du Marigot	30	7 %	37	8 %
CLSC Des Mille-Îles	9	2 %	17	4 %
Laval	302	70 %	314	68 %
Total région de Laval	389	90 %	429	93 %
Autres Régions				
Montréal	8	2 %	11	2 %
Lanaudière	9	2 %	6	1 %
Laurentides	10	2 %	15	3 %
Montérégie	2	0 %	1	0 %
Capitale nationale	0	0 %	1	0 %
(Outaouais) Estrie	1	0 %	1	0 %
Usager décédé	7	2 %	6	1 %
Autres	7	2 %	1	0 %
Total autres régions	44	10 %	42	7 %

3 - Identification des représentants et assistants

3.1 - Distribution des représentants et assistants

Rôle	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	52	73 %	55	64 %
Représentant	19	27 %	31	36 %
Total	71	100 %	86	100 %

3.2 - Langue des représentants et assistants

Langue	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	65	92 %	82	95 %
Anglais	6	8 %	4	5 %
Total	71	100 %	86	100 %

3.3 - Sexe des représentants et assistants

Sexe	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	59	83 %	64	74 %
Masculin	12	17 %	22	26 %
Total	71	100 %	86	100 %

3.4 - Groupe d'âge des représentants et assistants

Groupe d'âge	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	0	0 %	0	0 %
18 à 34 ans	7	10 %	9	10 %
35 à 54 ans	17	24 %	33	38 %
55 à 69 ans	37	52 %	32	38 %
70 ans et plus	10	14 %	12	14 %
Total	71	100 %	86	100 %

3.5 - Région des représentants et assistants

Région de Laval	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	9	13 %	11	13 %
CLSC Ste-Rose	7	10 %	9	10 %
CLSC Du Marigot	13	18 %	16	18 %
CLSC Des Mille-Îles	3	4 %	6	4 %
Laval	26	37 %	26	37 %
Autres Régions				
Montréal - Centre	5	7 %	8	7 %
Lanaudière	1	1 %	0	1 %
Laurentides	4	6 %	7	6 %
Outaouais	1	1 %	0	1 %
Autres	2	3 %	3	3 %
Total	71	100 %	86	100 %

4 - Services et références

4.1 - Service rendu à la personne

Services rendus	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Information et référence	252	49 %	267	45 %
Support / Conseil	99	19 %	90	15 %
Démarche de plainte	165	32 %	219	37 %
Autres			23	3 %
Total	516	100 %	599	100 %

4.2 - Source de référence

Référence	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
(MSSS) Bureau député	1	0 %	8	2 %
Protecteur du citoyen	3	1 %	3	1 %
Commissaire aux plaintes	27	6 %	39	9 %
Comité des usagers	4	1 %	2	0 %
Professionnel du réseau de la santé	27	6 %	45	10 %
Autres institutions et CISSS	12	3 %	35	8 %
Organismes communautaires	36	8 %	34	8 %
Milieu naturel	22	5 %	20	5 %
Promotion du CAAP	169	39 %	101	22 %
Référé par un autre CAAP	5	1 %	4	1 %
Déjà reçu un service du CAAP	36	8 %	78	17 %
Non disponible	91	22 %	73	17 %
Total	433	100 %	442	100 %

5 - Les plaintes

5.1 - Mode de dépôt

Mode de dépôt	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Écrit	165	100 %	219	100 %
Verbal	0	0 %	0	0 %
Total	165	100 %	219	100 %

5.2 - Établissements visés

Établissement visé	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre de soins psychiatriques	0	0 %	0	0 %
Centre hospitalier	95	59 %	129	60 %
CISSS			2	1 %
CHSLD	12	7 %	3	1 %
CLSC	14	8 %	28	13 %
Centre de réadaptation	2	1 %	5	2 %
Centre en toxicomanie			1	0 %
Centre jeunesse	9	5 %	14	6 %
Organisme communautaire	8	5 %	4	2 %
RPA			14	6 %
Ressource intermédiaire	7	4 %	5	2 %
Ressource de type familial	0	0 %	2	1 %
Service pré-hospitalier d'urgence	3	2 %	2	1 %
Autres	15	9 %	10	5 %
Total	165	100 %	219	100 %

5.3 - Objets de plaintes

Objets de plainte	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
DROITS PARTICULIERS				
Droit à l'information	17	6 %	28	7 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	3	1 %	3	1 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	4	1 %	20	6 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	10	4 %	12	3 %
Droit de participer aux décisions	8	3 %	15	4 %
Droit d'être accompagné et assisté	2	0 %	3	1 %
Droit de consulter son dossier	2	0 %	1	0 %
Droit d'exercer un recours	1	0 %	1	0 %
Total droits particuliers	47	15 %	83	22 %
AUTRES OBJETS				
Accessibilité (et continuité des services)	40	14 %	39	10 %
Continuité des services			14	4 %
Aspects cliniques et professionnels	107	37 %	140	37 %
Relations interpersonnelles	61	21 %	57	15 %
Environnement et organisation matérielle	25	9 %	28	7 %
Aspect financier	4	1 %	5	2 %
Autre(s)	9	3 %	12	3 %
Total autres objets	246	85 %	295	78 %
TOTAL	293	100 %	378	100 %

5.4 - Recours utilisés

Type de recours	2016-2017		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%
PREMIÈRE INSTANCE				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	96	58 %	110	50 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	45	27 %	69	32 %
Total première instance	141	85 %	179	82 %
DEUXIÈME INSTANCE				
Protecteur du citoyen	13	8 %	24	11 %
Comité de révision - Concernant un médecin	7	4 %	9	4 %
CMDP - Concernant un médecin	4	3 %	7	3 %
Total deuxième instance	24	15 %	40	18 %
TOTAL	165	100 %	219	100 %



ANNEXE 3

PLAN D'ACTION

2018 - 2019



- ★ 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'usager ou à des changements à l'interne.

Volet amélioration continue

Objectifs

1. Appliquer la politique d'amélioration continue des services
2. Mettre en place une version informatisée de notre sondage qualité
3. Développer les compétences du personnel

Résultats attendus

1. a) Avoir établi les procédures et créé les outils nécessaires à son application;
b) La politique sera appliquée.
2. Accès au questionnaire via une application internet confidentielle.
3. a) Chaque employé aura suivi deux formations spécifiques ciblées;
b) Les heures de formation autonomes mensuelles seront respectées.

Volet organisation interne

Objectifs

1. Mettre à jour Cupidon 2.01
2. Gérer les archives
3. Mettre à jour les documents liés au RH
4. Actualiser la procédure de sécurité
5. Assurer l'implantation de la procédure de numérisation

Résultats attendus

1. Procéder aux ajustements nécessaires.
2. Numérisation des archives et destruction des documents pouvant l'être.
3. Seront mis à jour: les descriptions de tâches, le manuel de l'employé et la grille d'évaluation.
4. Actualisation et application de la procédure de sécurité en milieu de travail.
5. Adapter la procédure à nos besoins et l'appliquer.

Volet représentation

Objectifs

1. Établir un lien de communication avec la DEQ
2. Maintenir le lien de communication avec le Protecteur du citoyen
3. Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat ou les OCA
4. Développer un plan de communication pour rejoindre les citoyens

Résultats attendus

1. Demande de rencontre à la DEQ.
2. Consolidation des liens avec nos contacts au Protecteur du citoyen.
3. Nous aurons été informés des différentes rencontres et consultations et aurons assisté à celles jugées pertinentes.
4. Rédaction d'un plan de communication réaliste.

Volet bureau sans papier

Objectifs

1. Mettre en place de nouvelles méthodes de communication avec le CA
2. Solliciter la collaboration d'autrui
3. Favoriser la comptabilité sans papier

Résultats attendus

1. Explorer différentes méthodes afin de diminuer la quantité de papier utilisé lors des rencontres.
2. Développer des outils afin de sensibiliser et de solliciter la collaboration de nos partenaires dans notre démarche de réduction de papier.
3. Utilisation de factures et paiements électroniques.

Volet promotion

Objectifs

1. Maintenir les activités de promotion régulières
2. Promouvoir les présentations de nos services
3. Promouvoir nos services auprès des usagers en santé mentale
4. Rejoindre de nouveaux organismes
5. Sensibiliser les acteurs du Régime au caractère distinct de notre mandat
6. Axer la promotion sur la valorisation de la démarche de plainte
7. Utiliser les infolettres et publications de nos partenaires

Résultats attendus

1. Maintien des activités régulières et respect de notre calendrier de publications.
2. Augmentation du nombre de présentations données.
3. Nous aurons fait de la promotion ciblée pour les personnes vivant avec une problématique de santé mentale et leurs proches.
4. Dix nouveaux organismes seront rejoints et informés de notre mandat et de nos services.
5. Nous aurons informé: le CUCI, les CU et les comités de résidents.
6. Développer des outils promotionnels qui mettent l'accent sur la valorisation de la démarche de plainte.
7. Publier de l'information ou de la publicité dans des publications distribuées par nos partenaires.



CAAP - Laval

672, boulevard des Laurentides, bureau 217

Laval, Québec, H7G 4S6

Téléphone: 450 662-6022

Courriel: caaplaval@caaplaval.com

Site Internet: www.caaplaval.com