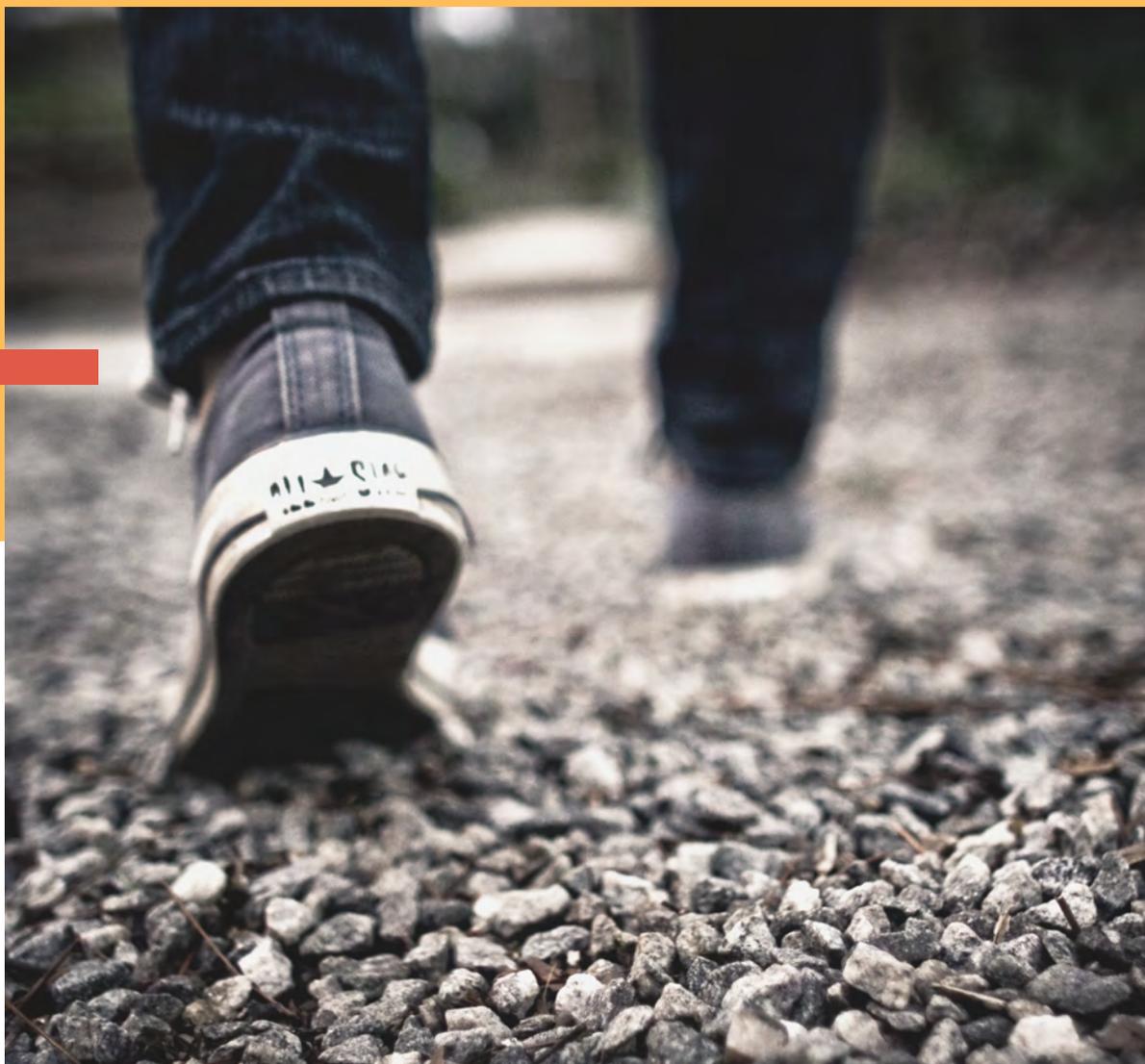


RAPPORT
ANNUEL

2018 - 2019

CAAP - LAVAL



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



Parce que chaque petit geste compte, au
CAAP - Laval nous...

- Imprimons seulement au besoin et recto-verso
- Donnons le matériel non utilisé
- Covoiturons
- Limitons nos déplacements
- Utilisons de la vaisselle réutilisable
- Favorisons les fournisseurs locaux
- Compostons
- Recyclons
- Réutilisons

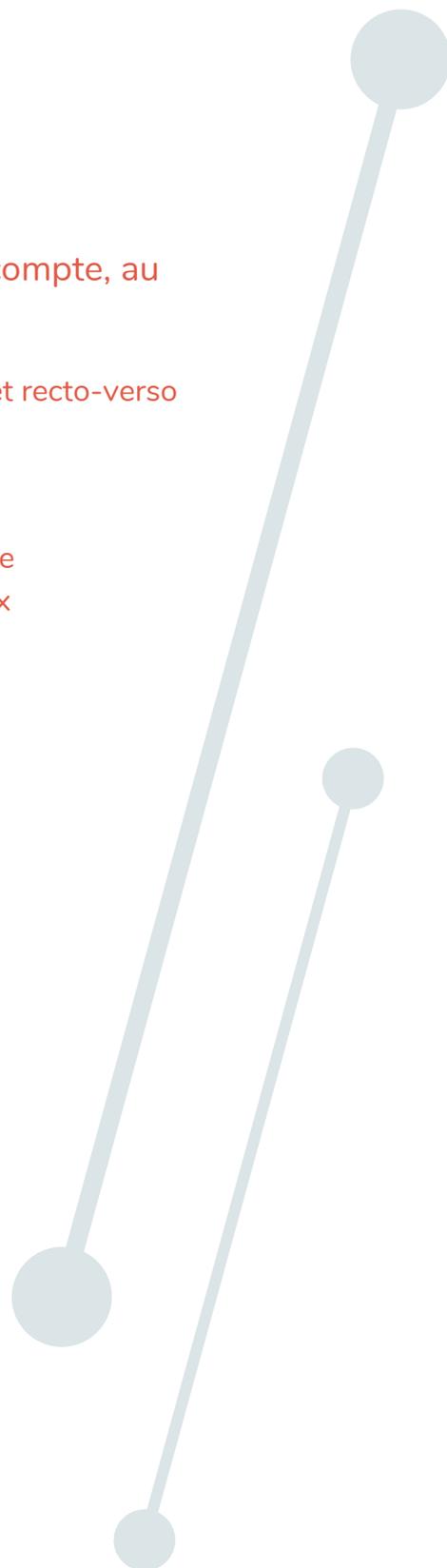


Table des matières

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	17
Conclusion	18

Annexe 2 - Statistiques 2018-2019
Annexe 3 - Plan d'action 2019-2020

Mot de la présidente

Madame, Monsieur,

C'est avec plaisir, mais aussi avec un peu d'appréhension, que j'ai accepté le défi de la présidence à la même époque l'an passé. Je suis heureuse de dire qu'avec le support et l'appui de tous les membres de l'équipe, j'ai pris plaisir à assumer mes fonctions.

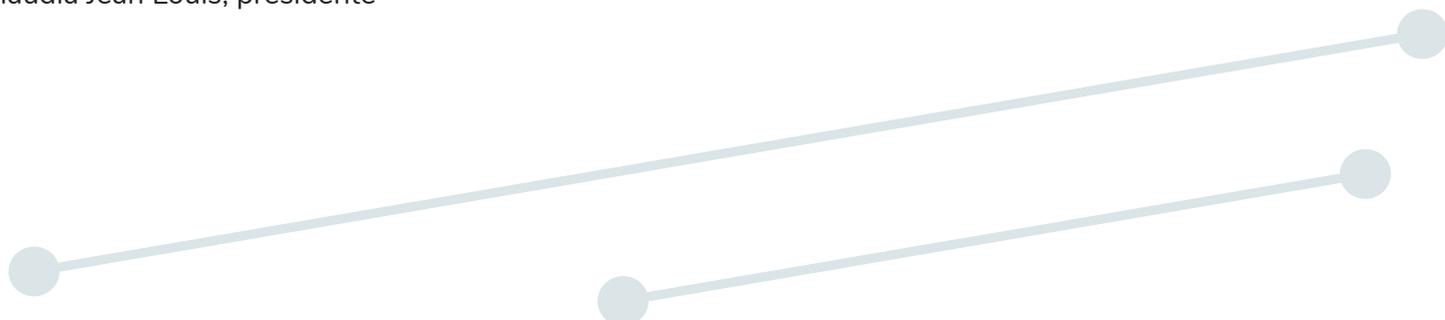
L'année 2018-2019 a été une année chargée. Nous avons été confrontés à certaines propositions qui nous ont incités à nous questionner sur l'avenir et à nous recentrer sur nos valeurs et nos pratiques afin de rester fidèles à ce que nous sommes.

Trois comités ont été mis sur pied cette année: le comité d'évaluation de la direction, le comité du 25e anniversaire ainsi que le comité politiques et gestion. De plus, les membres du Conseil ont été sollicités à plusieurs reprises, en marge des réunions régulières, pour participer à la prise de décision concernant des enjeux en lien avec la mission du CAAP - Laval.

Tout le travail accompli n'aurait pas été possible sans une équipe soudée et impliquée. Les forces de chacun ont été utilisées afin de faire évoluer le CAAP - Laval. Plusieurs documents ont été mis à jour afin de mieux refléter notre réalité et des outils ont été mis en place afin d'améliorer le travail fait au quotidien. Ce souci d'amélioration, que l'adoption d'une politique d'amélioration continue des services confirme, est une préoccupation constante pour le Conseil.

Mon année a été très valorisante et source d'apprentissages. J'ai trouvé formidable de travailler avec chacun d'entre vous et vous remercie pour votre confiance.

Claudia Jean Louis, présidente



Mot de la directrice

Déjà 25 ans!

Bonjour à tous et à toutes,

Force est d'admettre que l'organisme a énormément évolué et gagné en maturité avec les années. Pouvant compter sur la stabilité et l'expertise de son équipe, les inévitables défis et périodes de transitions qui se sont imposés au fil du temps ont pu être traversés en douceur.

25 ans pour le CAAP représente plus de 3 000 usagers assistés dans plus de 3 600 démarche de plaintes.

Nos usagers sont notre moteur, la raison d'être de nos services et une source d'inspiration. Après 25 ans de confiance, il est important pour moi de leur rendre ici un humble hommage.

Porter plainte est rarement le premier choix des usagers. Cela demande du courage, de la patience et beaucoup de résilience. Dans les dernières années, le processus est devenu de plus en plus exigeant pour eux. Je tiens à les remercier de prendre le temps de s'investir dans une démarche dont les résultats bénéficieront bien souvent plus aux autres usagers qu'à eux-mêmes. Merci de donner l'opportunité au réseau de s'améliorer par votre altruisme et votre détermination.

Pour plusieurs usagers, l'assistance et l'accompagnement reçus au CAAP leur ont permis d'aller au bout d'une démarche qu'ils auraient probablement abandonnée autrement. Ils souhaitent que nous soyons présents, à chaque étape du processus et le demandent clairement. Pourtant, cette requête est de moins en moins respectée dans le Régime d'examen des plaintes, et ce, malgré les recommandations du Protecteur du citoyen. Si le CAAP - Laval peut s'ajuster à ces changements, il n'en demeure pas moins que les usagers déplorent que leur demande ne soit pas respectée.

Au plan d'action déjà ambitieux de 2018-2019 se sont ajoutés plusieurs projets, dont les discussions entourant l'élargissement possible de notre mandat, dont les précisions se trouvent à la page 15 de ce présent rapport. Je tiens à remercier chaque membre de notre belle équipe pour leur grande disponibilité et leur professionnalisme. Certaines décisions n'ont pas été faciles à prendre, mais les échanges ont toujours été faits de manière constructive et objective. Notre mandat, nos pratiques et nos valeurs sont demeurés la base de nos réflexions et je vous en remercie.

Un merci plus spécifique aux membres du conseil d'administration. Votre implication dans les différents comités, vos réponses rapides et vos commentaires pertinents sont des outils précieux dans mon travail au quotidien.

Finalement, merci à mes petites fourmis de la permanence. Votre autonomie, vos initiatives et votre dévouement sont d'un immense support. Travailler à vos côtés est stimulant et vous savez alimenter mes réflexions vers des voies insoupçonnées. Jessy, ton court passage a été pour nous toutes un vent de fraîcheur. Merci d'avoir fait bénéficier le CAAP et ses usagers de ton approche et de tes compétences. Et Justine, même si nous avons l'impression que tu as toujours été parmi nous, bienvenue officiellement dans notre équipe!

À tous et à toutes, bonne lecture!

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;
- Le référer au besoin;
- 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 30 novembre 2018, par Madame Lyne Jobin, sous-ministre adjointe, à 233 128 \$, soit une indexation de 1,6 %. 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 2018, 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 2018-2019, le conseil d'administration a tenu neuf 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 six reprises. Un comité d'évaluation de la direction a aussi été mis en place et a tenu une rencontre. Finalement, un comité d'organisation du 25e anniversaire de l'organisme a été constitué. Il était composé de trois administrateurs et de la direction et s'est réunit à quatre reprises. 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 près de 400 heures de bénévolat qui ont été réalisées par les administrateurs tout au long de l'année.

Les administrateurs 2018-2019

- Madame Claudia Jean Louis, présidente
- Madame Louise Girard, vice-présidente
- Monsieur Daniel A. Cifuentes, trésorier
- Madame Jocelyne Lévesque, secrétaire
- Monsieur Jacques L'Abbé, administrateur
- Monsieur Serge Daigneault, administrateur
- Monsieur Eduardo C. Lopez, administrateur

La permanence

- Josée Laperle, directrice générale
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Carla Rocha, conseillère
- Sophie Boyer, adjointe administrative (départ en mai 2018)
- Jessy Léger, conseillère (juillet 2018 à février 2019)
- Justine Bouvier, conseillère

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 (OAAL). 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;
- Nous le référons aux organismes susceptibles de lui venir en aide, au besoin.

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.

32 % 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.

18 % 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.

50 % de nos services

Tous nos services sont:

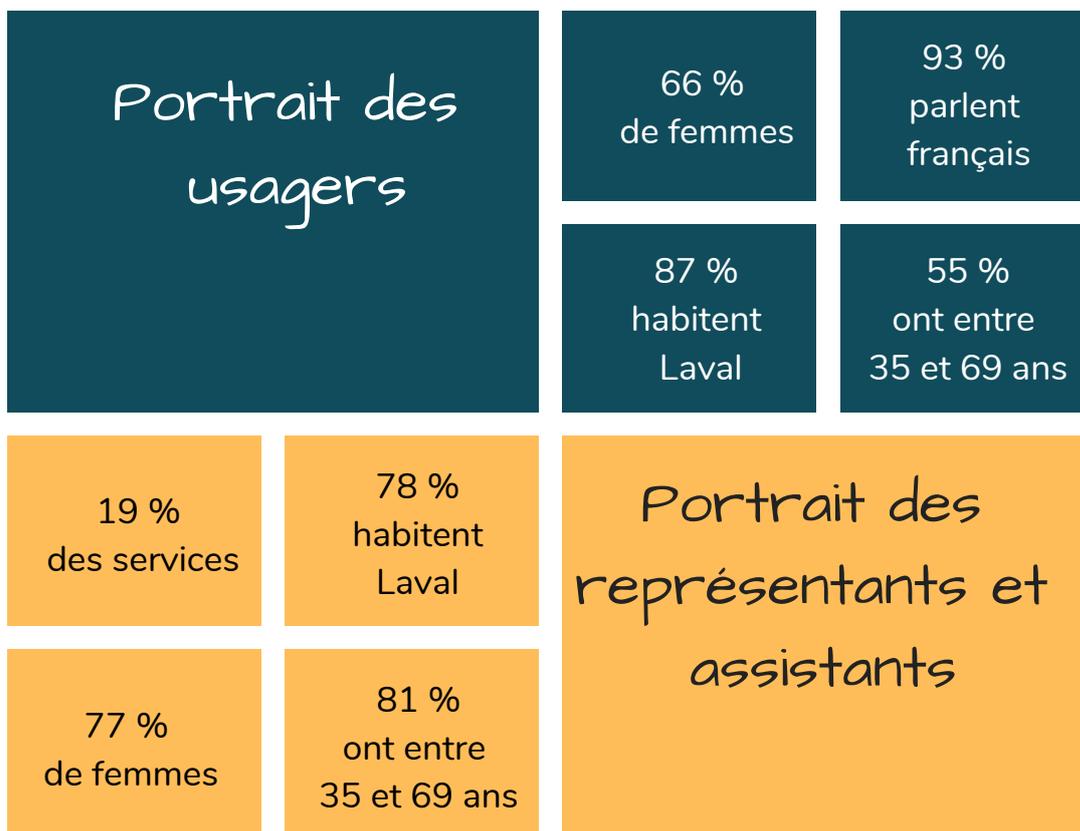
Gratuits

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 601 personnes qui ont fait appel à nous pour un total de 723 services donnés*. C'est, encore une fois, une année record pour le CAAP avec une hausse de 12 % des services donnés.



*À noter qu'un service peut inclure plusieurs démarches et appels. Par exemple, une démarche de plainte est comptabilisée comme un seul service, même si les échanges avec l'utilisateur sont nombreux et les démarches multiples.

Sources de référence des appelants

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. 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 responsabilité de transmettre l'information aux usagers nous incombe à tous.

		Écart avec 2017-2018
• Commissaire aux plaintes	7 % (45)	- 2 %
• Protecteur du citoyen	2 % (12)	+ 1 %
• Comité des usagers	1 % (5)	+ 1 %
• Professionnel réseau de la santé	7 % (45)	- 3 %
• Milieu communautaire	10 % (57)	+ 2 %
• Milieu naturel	5 % (28)	-
• Autres CAAP	2 % (9)	+ 1 %
• Usager antérieur	19 % (114)	+ 2 %
• Autres institutions et CISSS	7 % (49)	+ 1 %
• Bureau député	1 % (6)	- 1 %
• Non disponible	20 % (124)	+ 3 %

Écart avec 2017-2018

Promotion du CAAP	19 % (108)	- 1 %
-------------------	------------	-------

Site internet: 48 %
 Journaux: 24 %
 Dépliants: 17 %
 Affiches: 5 %
 Autres: 7 %



Les plaintes

Encore une fois cette année, une augmentation du nombre de plaintes déposées avec l'assistance de notre organisme a été observée. **Avec une hausse de 10 %, c'est près de 45 % d'augmentation en deux ans que nous devons absorber.** 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. Il est donc important que les ressources disponibles puissent suivre la demande, ce qui devient de plus en plus périlleux.

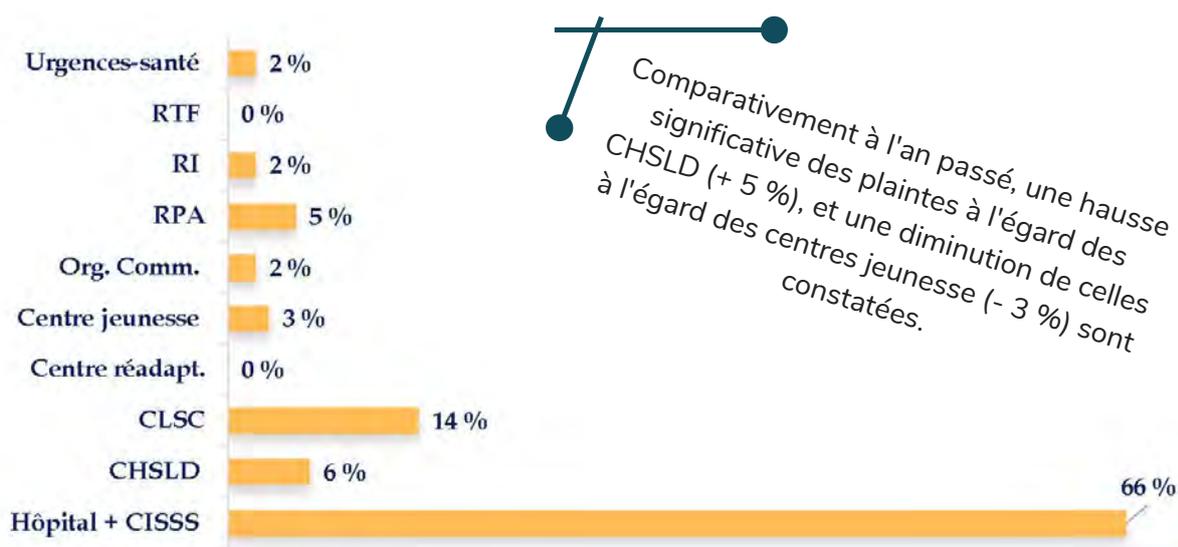


La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2018-2019, près de 17 % des plaintes déposées touchaient des établissements en dehors du territoire lavallois, majoritairement des centres hospitaliers.

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



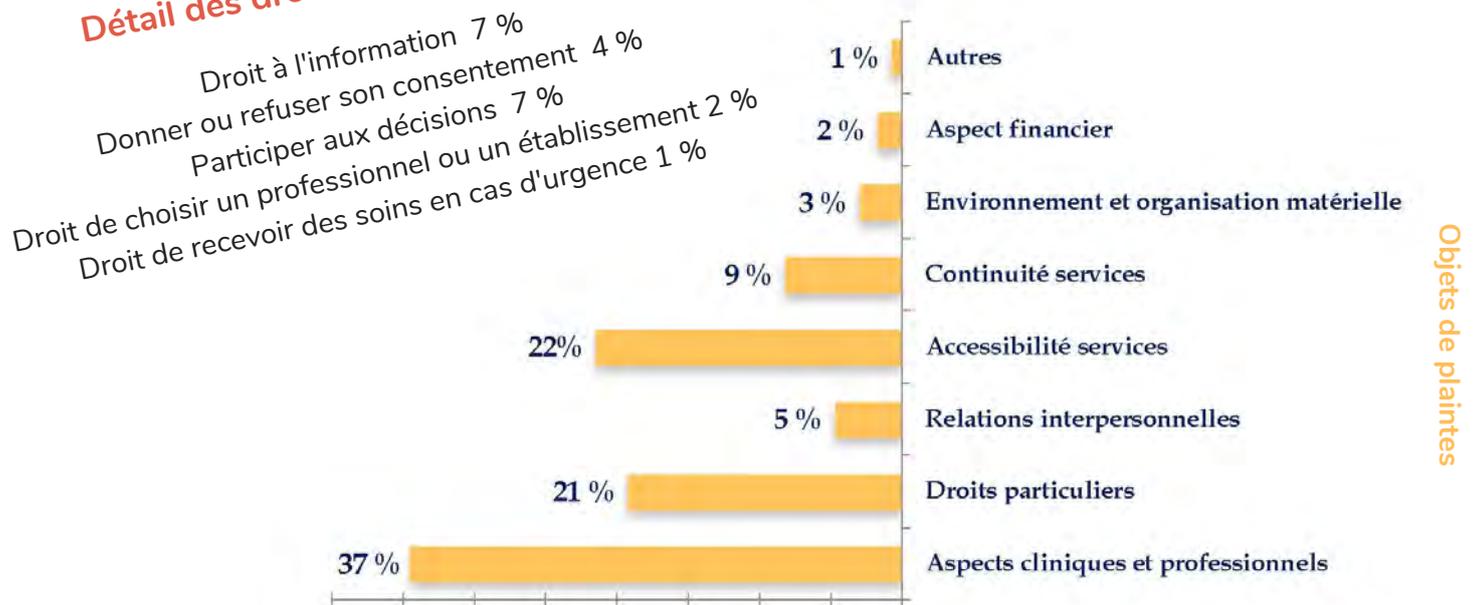
Rencontres

Cette année, nos services ont nécessité **199 rencontres**, ce qui représente une **augmentation de 13 %**. En deux ans, nous avons observé une augmentation de près de 25 % du nombre de rencontres nécessaires, ce qui a un impact important sur l'organisation de nos services. La plupart des rencontres sont tenues au CAAP (59 %) et les rencontres au domicile comptent pour 25 %.

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.

Détail des droits particuliers



La répartition des objets de plaintes est similaire à celle de l'an dernier. La seule différence notable touche l'accessibilité des services, qui présente une augmentation de 12 % par rapport à l'an dernier. La continuité des services affiche, de son côté, une augmentation de 5 %. Les plaintes touchant les relations interpersonnelles ont, quant à elles, diminuées de 10 % comparativement aux données de 2017-2018.

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 2018-2019, les recours utilisés ont été les suivants:

Premier recours

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services: **57 %**
 Médecin examinateur (plainte médicale): **26 %**

Second recours

Protecteur du citoyen: **11 %**
 Comité de révision (plainte médicale): **4 %**
 CMDP (mesures disciplinaires - médical): **2 %**

La loi prescrit un délai à la majorité des responsables du traitement des plaintes pour remettre leurs conclusions à l'utilisateur. Si savoir qu'un délai existe rassure l'utilisateur, 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'utilisateur 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

Soucieux de la qualité des services que nous offrons, tous les usagers reçoivent un questionnaire d'évaluation de leur satisfaction envers nos services. Nouveauté cette année, le questionnaire peut être envoyé soit par la poste, soit par courriel. Dans les deux cas, l'ensemble du processus d'évaluation se fait de manière anonyme et nous prenons les moyens nécessaires pour qu'il soit entièrement gratuit et accessible à tous. Un questionnaire a également été conçu pour évaluer la qualité des présentations que nous offrons.

L'amélioration continue dépasse largement les services offerts aux usagers. Elle s'applique également à toutes les tâches et actions de notre travail au quotidien. C'est pour cette raison que le CAAP - Laval a adopté, cette année, une politique d'amélioration continue de la qualité des services. Cette politique présente les principales composantes du concept que nous entendons implanter au cœur de notre philosophie de travail et d'action, précise la vision de l'organisme en matière d'amélioration continue de la qualité des services et explique ses grands principes d'application.

Formation

- **30.5** heures de formation suivie de manière individuelle et autonome
- **21** formations de groupes
- **Exemples de sujets abordés:** Outlook, WordPress, gérer les états de crise aigüe, Prisma 7, SAGE, mieux communiquer en équipe de travail, urgence ou priorité?, le partenariat, etc.

*"Je vous remercie d'exister! Vous avez été un ange sur ma route."
- Madame J.*

*"J'ai apprécié les visites à domicile."
- Monsieur D.*

*"Je me suis sentie comprise et soutenue."
- Madame D.*

*"Ce que j'ai le plus aimé, c'est la lettre qu'on a fait ensemble."
- Madame A.*



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

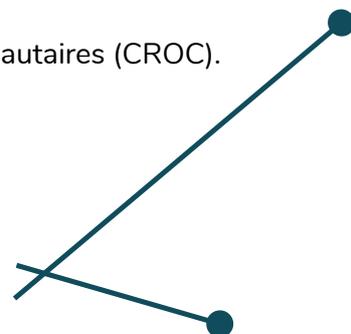
Le CAAP - Laval est membre de la CDCL depuis 1994 et participe activement à ses activités. Nous avons bénéficié de leur expertise et de leur support dans plusieurs dossiers en cours d'année comme:

- Formation personnalisée des administrateurs du Conseil sur leurs rôles et responsabilités;
- Support et conseils dans le cadre de la proposition de projet du MAMH (RPA).

Cette année, la directrice a été élue au sein du Comité régional des organismes communautaires (CROC).

Notre participation aux activités de la CDCL a impliqué, en 2018-2019:

- Deux rencontres du comité de mobilisation;
- Trois rencontres des membres;
- Cinq rencontres du CROC;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle;
- Participation à plusieurs de leurs formations (7);
- Participation à l'atelier de consultation sur l'arrivée potentielle d'un YMCA à Laval.



CCMVL - Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval

Cette concertation prend le relais du feu CLAVA (Comité lavallois en abus et violence envers les aînés), qui a officiellement terminé ses activités en septembre 2018. Le mandat du CCMVL est de parler de la maltraitance liée au vieillissement avec l'aspect de la vulnérabilité comme pierre angulaire. L'objectif est de regrouper les principaux acteurs régionaux afin de mettre en commun les forces, l'expérience et les connaissances de chacun des participants, pour contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance envers les aînés à Laval. Les objectifs sont de mieux prévenir, dépister et intervenir.

Nous avons participé à trois rencontres du CLAVA (une rencontre régulière, une Assemblée Générale Spéciale et une Assemblée Générale Annuelle) et à quatre rencontres dans le cadre de la mise sur pied du CCMVL.

NPI - Network Partnership 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. Nous avons participé à deux rencontres en cours d'année.

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

Le CAAP - Laval est membre du ROPPHL depuis cinq ans et participe aux rencontres et aux formations offertes. La directrice générale, Josée Laperle, est également membre du conseil d'administration depuis trois ans et a agi à titre de présidente dans la dernière année. Le CAAP - Laval est un des organismes porteurs du comité de vigilance en santé et services sociaux et du comité logement.

Les principales activités cette année ont été:

- Participation à l'activité de speed dating;
- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle;
- Une rencontre du comité ressources humaines du ROPPHL;
- Une rencontre du comité de travail du conseil d'administration du ROPPHL;
- Quatre rencontres du comité vigilance en santé et services sociaux;
- Une rencontre des membres offrant des activités de jour;
- Huit 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 à 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 2018-2019:

- Sept rencontres du comité de soutien;
- Cinq rencontres du comité partenaires-membres;
- Une rencontre du comité parc (animation du parc des Berges);
- Quatre rencontres du comité ressources humaines (remplacement de la coordination).

TRCAL - Table régionale de concertation des aînés de Laval

La TRCAL a dû se restructurer et revoir son plan d'action suite à une baisse significative de son financement. De bonnes nouvelles sont arrivées en cours d'année, en lien avec leur financement, ce que nous apprécions énormément puisque cette concertation a toujours été 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. Les activités ont donc été restreintes pour la TRCAL cette année, mais nous avons tout même participé à:

- L'Assemblée Générale Annuelle;
- Une Assemblée Générale Spéciale;
- Un souper de Noël.

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.



FCAAP - Fédération des Centres d'assistance et accompagnement aux plaintes

Au printemps 2018, nous avons été approchés par la direction de la FCAAP afin de participer à l'implantation d'un service d'accompagnement pour les résidents des résidences pour personnes âgées (RPA) lorsqu'ils sont confrontés à des litiges en matière de baux. Le CAAP - Laval n'est pas membre de la FCAAP, mais a toujours collaboré avec eux, dans les limites de nos pratiques et de nos valeurs. Plusieurs rencontres et échanges ont eu lieu avec la direction de la FCAAP jusqu'au 30 octobre 2018, date à laquelle nous avons résilié notre accord de représentation dans le dossier RPA.

Nous sommes également invités à participer aux formations offertes aux CAAP par la FCAAP.

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 conférence de presse du CLAVA;
- Une rencontre d'information sur les résultats de la première année du plan d'investissement en TSA (trouble du spectre de l'autisme) du CISSS de Laval;
- Trois rencontres avec la FCAAP dans le cadre du projet RPA;
- Visite du Centre pour aînés anglophones de Laval;
- Participation à la marche contre la maltraitance;
- Participation aux portes ouvertes de l'ALPA - Association lavalloise pour les proches aidants;
- Visioconférence avec madame Margaret Normand, directrice de l'accueil et de la recevabilité au Protecteur du citoyen;
- Rencontre avec François Godin sur le plan d'action pour lutter contre la maltraitance du CISSS de Laval;
- Participation au comité d'analyse de la Semaine lavalloise des aînés;
- Demandes à monsieur Gaétan Barrette et à madame Danielle McCann, ministres de la Santé, d'intégrer la Table nationale du Régime d'examen des plaintes.

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

- **Trois Assemblées Générales Annuelles autres que celles des organismes dont nous sommes membres;**
- **La rencontre MADA (Municipalité amie des aînés);**
- **Une rencontre avec le député monsieur Saul Polo;**
- **Une rencontre avec le député monsieur Jean Rousselle;**
- **Une rencontre de travail sur la PRDS (Politique régionale de développement social de Laval);**
- **Participation au forum sur la gouvernance de la PRDS(Politique régionale de développement social de Laval);**
- **Participation au comité d'analyse des projets du CISSS de Laval en DI-TSA-DP.**

Projet - Pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés (RPA) relativement aux baux

Le projet d'accompagnement en RPA est né d'un réel besoin de la population. Les réalités lavalloises sont toutefois différentes des autres régions du Québec. En effet, ce service est déjà bien implanté dans la région et accessible pour les citoyens. Cette réalité a été nommée à plusieurs reprises et à plusieurs instances décisionnelles dans les discussions liées à ce projet.

Une analyse approfondie et sérieuse des impacts globaux de ce projet à été faite par le CAAP - Laval. Soucieux, entre autres, de respecter les rôles et responsabilités de chacun et de ne pas dédoubler les services offerts sur le territoire, le CAAP - Laval a décidé de ne pas signer le protocole d'entente proposé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) puisque le faire allait à l'encontre de nos valeurs, de nos principes et des pratiques communautaires valorisées dans notre région et endossées par notre organisme.

Jugeant important que l'ensemble de la population québécoise ait accès à ce service avec la même facilité, nous nous assurons de bien référer et soutenir tout résident d'une RPA qui nous contacte dans le but de recevoir de l'assistance dans un cas de litige avec son bail. Nous avons toujours travaillé en collaboration avec les organismes du milieu et nous allons continuer à la faire.

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

- 2 585 dépliants français;
- 315 dépliants en anglais;
- Plus de 1 000 articles promotionnels divers, distribués lors de kiosques ou d'événements publics (stylos, lanières, blocs-notes, aimants, piluliers...).

Nous distribuons nos articles promotionnels lors de nos différentes activités. Nous avons une belle collaboration avec le CISSS de Laval, qui inclut nos dépliants dans les pochettes informatives remises aux patients de différents départements et services. Chaque article promotionnel remis représente un usager qui a reçu de l'information sur notre mandat et nos services.

Rencontres et présentations

- 7 présentations de nos services;
- 10 kiosques d'information.

Nos présentations s'adaptent aux besoins de ceux qui nous reçoivent et touchent différents sujets tels que les droits des usagers, le fonctionnement du Régime d'examen des plaintes et ses limites, nos services, etc. Environ 75 personnes ont assisté à une de nos présentations.

Les kiosques sont faits lors de différents salons, fêtes de quartier ou lors d'activités dans un autre organisme. Environ 1 000 personnes ont ainsi eu l'occasion de nous rencontrer cette année.

Publications

- 18 encarts dans le Courrier Laval, dont 5 de 1/4 de page;
- 3 encarts dans le Laval News;
- 3 encarts dans le journal La voix de St-François;
- 4 parutions dans une infolettre (ROPPHL, ALPA, CAFGRAF, APPUI).

Les encarts publicitaires dans le Courrier Laval demeurent une de nos principales sources de référence découlant de notre autopromotion, arrivant deuxième après notre site internet.

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. Plusieurs de nos capsules sont accessibles via notre site internet. Les sujets abordés en 2018-2019 ont été:

- L'aliénation parentale
- Le Dossier santé Québec
- L'aptitude à conduire
- L'ombudsman de la ville de Laval
- Le 911
- Les agressions sexuelles, partie 1
- Les agressions sexuelles, partie 2
- La priorisation dans les urgences
- Les alternatives aux urgences
- Le jeu compulsif

Aller à la rencontre des partenaires de notre milieu

Aller à la rencontre des autres organisations actives sur notre territoire est une démarche à la fois appréciée et enrichissante. Cette année, nous avons ciblé les organismes œuvrant auprès des usagers en santé mentale. Dix-sept groupes ont été rencontrés.

Nous avons également comme objectif de sensibiliser les acteurs du Régime d'examen des plaintes au caractère distinct de notre mandat. En plus de plusieurs directions du CISSS de Laval et de membres du ROPPHL, nous avons contacté deux comités d'usagers et six comités de résidents. Tous ont reçu de l'information sur nos services et deux ont accepté notre invitation à les rencontrer, soit le Comité des usagers du CISSS de Laval et le Comité des usagers de l'Hôpital juif de réadaptation de Laval.

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 usagers en santé mentale;
- Diffusion du livret informatif créé l'an dernier;
- Deux distributions massives de dépliants, avec un article promotionnel (150 unités chaque fois), au marché Métro Despatie de Laval.



Bilan du plan d'action

Les objectifs du plan d'action 2018-2019 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 sept volets. Voici un survol des principales réalisations.

Amélioration continue des services

- Adoption d'une politique d'amélioration continue des services;
- Élaboration d'une version abrégée du questionnaire qualité destiné aux usagers;
- Création d'un questionnaire qualité informatisé que nous pouvons transmettre aux usagers par courriel tout en préservant leur anonymat.

Organisation interne

- Mise à jour de notre logiciel de cueillette de données;
- Numérisation complète de nos archives;
- Mise à jour des descriptions de tâches et de la grille d'évaluation annuelle des employés;
- Rédaction d'un manuel de l'employé;
- Actualisation de la procédure de sécurité;
- Ajustements à la procédure de numérisation.

Politique et gestion

- Révision et adoption de la politique de déclaration d'engagement contre le harcèlement sexuel et psychologique;
- Révision des règlements généraux.

Représentation

Déjà élaboré dans le présent rapport, aux pages 14 et 15.

Plan de communication

Plusieurs étapes ont été complétées dans l'élaboration d'un plan de communication triennal soit:

- Le portrait de l'organisme;
- La distribution et l'analyse d'un questionnaire sur l'image de l'organisme;
- Un bilan diagnostic de nos outils de promotion et de communication;
- La détermination des objectifs du plan de communication;
- Le tableau diagnostic des besoins.

La rédaction du plan de communication est au plan d'action 2019-2020.



Bureau sans papier

- Mise en place de nouvelles méthodes de communication avec le conseil d'administration dans le but de diminuer le papier utilisé;
- Sensibilisation constante auprès de nos fournisseurs pour diminuer le papier et les emballages;
- Optimisation de nos méthodes de comptabilité sans papier.

Promotion

En plus des éléments déjà mentionnés aux pages 15 et 16, nous avons axé la promotion sur la valorisation la démarche de plainte principalement en:

- Adaptant nos présentations;
- Adaptant nos encarts publicitaires dans les hebdomadaires locaux;
- Concevant des lanières promotionnelles avec un message valorisant la démarche de plainte;
- Documentant les cas de représailles et les mesures prises pour les contrer.

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.

ANNEXE 2

STATISTIQUES 2018 - 2019



1 - Rôle de l'appelant

L'appelant	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	55	11 %	62	10 %
Représentant	31	7 %	75	12 %
Usager	385	82 %	464	78 %
Total	471	100 %	601	100 %

2 - Identification de l'utilisateur

2.1 - Langue de communication de l'utilisateur

Langue	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	435	92 %	560	93 %
Anglais	14	3 %	16	3 %
Autres	4	1 %	3	0 %
Ne s'applique pas	18	4 %	22	4 %
Total	471	100 %	601	100 %

2.2 - Sexe des usagers desservis

Sexe	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	308	65 %	397	66 %
Masculin	163	35 %	204	34 %
Total	471	100 %	601	100 %

2.3 - Groupe d'âge des usagers desservis

Groupe d'âge	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	18	4 %	47	8 %
18 à 34 ans	46	10 %	52	9 %
35 à 54 ans	137	29 %	174	29 %
55 à 69	138	29 %	157	26 %
70 ans et plus	132	28 %	171	28 %
Total	471	100 %	601	100 %

3.3 - Sexe des représentants et assistants

Sexe	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	64	74 %	105	77 %
Masculin	22	26 %	32	23 %
Total	86	100 %	137	100 %

3.4 - Groupe d'âge des représentants et assistants

Groupe d'âge	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	0	0 %	0	0 %
18 à 34 ans	9	10 %	10	7 %
35 à 54 ans	33	38 %	63	46 %
55 à 69 ans	32	38 %	47	35 %
70 ans et plus	12	14 %	17	12 %
Total	86	100 %	137	100 %

3.5 - Région des représentants et assistants

Région de Laval	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	11	13 %	12	9 %
CLSC Ste-Rose	9	10 %	11	8 %
CLSC Du Marigot	16	18 %	21	15 %
CLSC Des Mille-Îles	6	4 %	11	9 %
Laval	26	37 %	52	37 %
Autres Régions				
Montréal - Centre	8	7 %	13	9 %
Lanaudière	0	1 %	3	2 %
Laurentides	7	6 %	9	7 %
Montérégie	0	1 %	1	1 %
Autres	3	3 %	4	3 %
Total	86	100 %	137	100 %

2.4 - Région des usagers desservis

Région de Laval	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	33	7 %	23	4 %
CLSC Ste-Rose	28	6 %	31	5 %
CLSC Du Marigot	37	8 %	39	6 %
CLSC Des Mille-Îles	17	4 %	35	6 %
Laval	314	68 %	398	66 %
Total région de Laval	429	93 %	526	87 %

Autres Régions				
Montréal	11	2 %	22	4 %
Lanaudière	6	1 %	7	1 %
Laurentides	15	3 %	29	5 %
Montérégie	1	0 %	7	1 %
Abitibi/ Côte-Nord	1	0 %	1	0 %
(Outaouais) Estrie	1	0 %	2	1 %
Usager décédé	6	1 %	6	1 %
Autres	1	0 %	1	0 %
Total autres régions	42	7 %	75	13 %

3 - Identification des représentants et assistants

3.1 - Distribution des représentants et assistants

Rôle	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	55	64 %	62	46 %
Représentant	31	36 %	75	54 %
Total	86	100 %	137	100 %

3.2 - Langue des représentants et assistants

Langue	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	82	95 %	134	98 %
Anglais	4	5 %	3	2 %
Total	86	100 %	137	100 %

4 - Services et références

4.1 - Service rendu à la personne

Services rendus	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Information et référence	267	45 %	358	50 %
Support / Conseil	90	15 %	109	15 %
Démarche de plainte	219	37 %	231	32 %
Autres	23	3 %	25	3 %
Total	599	100 %	723	100 %

4.2 - Source de référence

Référence	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
(MSSS) Bureau député	8	2 %	6	1 %
Protecteur du citoyen	3	1 %	12	2 %
Commissaire aux plaintes	39	9 %	45	7 %
Comité des usagers	2	0 %	5	1 %
Professionnel du réseau de la santé	45	10 %	44	7 %
Autres institutions et CISSS	35	8 %	49	7 %
Organismes communautaires	34	8 %	57	10 %
Milieu naturel	20	5 %	28	5 %
Promotion du CAAP	101	22 %	108	19 %
Référé par un autre CAAP	4	1 %	9	2 %
Déjà reçu un service du CAAP	78	17 %	114	19 %
Non disponible	73	17 %	124	20 %
Total	442	100 %	601	100 %

5 - Les plaintes

5.1 - Mode de dépôt

Mode de dépôt	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Écrit	219	100 %	231	100 %
Verbal	0	0 %	0	0 %
Total	219	100 %	231	100 %

5.2 - Établissements visés

Établissement visé	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre de soins psychiatriques	0	0 %	1	0 %
Centre hospitalier	129	60 %	99	44 %
CISSS	2	1 %	49	22 %
CHSLD	3	1 %	13	6 %
CLSC	28	13 %	32	14 %
Centre de réadaptation	5	2 %	1	0 %
Centre en toxicomanie	1	0 %	1	0 %
Centre jeunesse	14	6 %	8	3 %
Organisme communautaire	4	2 %	5	2 %
RPA	14	6 %	12	5 %
Ressource intermédiaire	5	2 %	5	2 %
Ressource de type familial	2	1 %	0	0 %
Service pré-hospitalier d'urgence	2	1 %	4	2 %
Autres	10	5 %	1	0 %
Total	219	100 %	231	100 %

5.3 - Objets de plaintes

Objets de plainte	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
DROITS PARTICULIERS				
Droit à l'information	28	7 %	24	7 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	3	1 %	6	2 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	20	6 %	15	4 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	12	3 %	5	1 %
Droit de participer aux décisions	15	4 %	24	7 %
Droit d'être accompagné et assisté	3	1 %	1	0 %
Droit de consulter son dossier	1	0 %	2	0 %
Droit d'exercer un recours	1	0 %	0	0 %
Total droits particuliers	83	22%	77	21 %
AUTRES OBJETS				
Accessibilité (et continuité des services)	39	10 %	86	22 %
Continuité des services	14	4 %	33	9 %
Aspects cliniques et professionnels	140	37 %	138	37 %
Relations interpersonnelles	57	15 %	19	5 %
Environnement et organisation matérielle	28	7 %	12	3 %
Aspect financier	5	2 %	7	2 %
Autre(s)	12	3 %	3	1 %
Total autres objets	295	78 %	298	79 %
TOTAL	378	100 %	375	100 %

5.4 - Recours utilisés

Type de recours	2017-2018		2018-2019	
	Nombre	%	Nombre	%
PREMIÈRE INSTANCE				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	110	50 %	132	57 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	69	32 %	61	26 %
Total première instance	179	82 %	193	83 %
DEUXIÈME INSTANCE				
Protecteur du citoyen	24	11 %	24	11 %
Comité de révision - Concernant un médecin	9	4 %	9	4 %
CMDP - Concernant un médecin	7	3 %	5	2 %
Total deuxième instance	40	18 %	38	17 %
TOTAL	219	100 %	231	100 %



ANNEXE 3

PLAN D'ACTION

2019 - 2020



- ★ 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. Étudier les impacts des outils promotionnels
2. Parfaire nos connaissances des services offerts sur le territoire
3. Développer les compétences du personnel

Résultats attendus

1. a) Avoir des éléments d'analyse pour mieux choisir nos outils promotionnels;
b) Avoir une idée plus précise des retombées de nos publicités dans les journaux;
c) Mieux connaître les outils promotionnels efficaces des autres organismes.
2. a) Avoir mis à jour nos connaissances quant au mandat et services de différentes instances ciblées;
b) Être informés des différentes pratiques, tant dans la prestation des services que dans la gestion interne, de ces instances.
3. a) Avoir amélioré nos compétences en création graphique;
b) Avoir favorisé les formations externes.

Volet organisation interne

Objectifs

1. Mettre à jour Cupidon 2.02
2. Améliorer les mécanismes de communication à l'interne
3. Renforcer les liens entre le CA et la permanence
4. Compléter les procédures internes
5. Assurer l'entretien des lieux

Résultats attendus

1. a) Avoir procédé à la mise à jour annuelle.
2. a) Avoir amélioré l'efficacité de nos communications à l'interne.
3. a) Avoir une meilleure connaissance des rôles et responsabilités de chacun;
b) Avoir favorisé les opportunités de collaboration.
4. a) Avoir rédigé la procédure de numérisation;
b) Avoir rédigé les procédures comptables.
5. a) Avoir pris les moyens nécessaires pour assurer l'entretien adéquat et constant des lieux.

Volet représentation

Objectifs

1. Établir un lien de communication avec la DEQ
2. Participer à une meilleure application du Régime d'examen des plaintes
3. Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat ou les OCA
4. Sensibiliser le MSSS aux impacts des ajouts au Régime d'examen des plaintes
5. Maintenir le calendrier d'heures réservées à la représentation

Résultats attendus

1. a) Avoir fait une demande de rencontre à la DEQ.
2. a) Avoir identifié les instances pertinentes à interpeller;
b) Avoir signalé les problématiques rencontrées par les usagers dans le traitement de leurs plaintes.
3. a) Avoir été informés des différentes rencontres et consultations;
b) Avoir assisté à celles jugées pertinentes.
4. a) Avoir communiqué aux instances appropriées les impacts, positifs et négatifs, des ajouts au REP.
5. a) Avoir consacré un minimum de 7 heures par mois à la représentation.

Volet outils d'information et de promotion

Objectifs

1. Mettre en œuvre le plan de communication
2. Mise à jour documents informatifs
3. Mise à jour outils promotionnels
4. Connaître les responsables des communications dans les ressources d'hébergement

Résultats attendus

1. a) Avoir clarifié les stratégies à employer;
b) Avoir défini les outils à utiliser;
c) Avoir diffusé notre message et augmenté notre rayonnement.
2. a) Avoir répertorié et mis à jour les outils d'information sur nos services, notre mandat et les droits des usagers.
3. a) Avoir répertorié et mis à jour les outils promotionnels sur nos services, notre mandat et les droits des usagers.
4. a) Avoir répertorié les personnes responsables de la distribution des dépliantés aux résidents et à leur famille des :
 - CHSLD publics;
 - CHSLD privés;
 - RI et RTF

Volet promotion

- Objectifs
1. Maintenir les activités de promotion régulières
 2. Bonifier la formule des kiosques d'information
 3. Diversifier nos publicités dans les journaux
 4. Sensibiliser le MSSS aux impacts des ajouts au Régime d'examen des plaintes
 5. Souligner le 25e anniversaire du CAAP - Laval
 6. Utiliser les infolettres et autres publications des partenaires

Résultats attendus

1. a) Nous aurons maintenu les activités de promotion régulières.
2. a) Avoir augmenté le nombre de kiosques faits dans l'année;
b) Avoir diversifié les lieux où les kiosques ont été tenus;
c) Avoir diversifié les types d'usagers rejoints.
3. a) Avoir procédé à l'utilisation de différents visuels de publicités;
b) Le calendrier des publications aura été révisé pour augmenter l'impact des publicités.
4. a) Avoir diversifié les lieux de distributions massives;
b) Avoir augmenté le nombre de distributions massives.
5. a) Avoir concrétisé les célébrations du 25e anniversaire du CAAP - Laval
6. a) Avoir utilisé les pages Facebook de nos partenaires pour promouvoir nos services et activités;
b) Avoir diffusé de l'information dans les infolettres de 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