

RAPPORT ANNUEL

CAAP - LAVAL
2019-2020





PARCE QUE CHAQUE GESTE COMPTE...

Au CAAP - Laval nous:

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

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	II
MOT DE LA DIRECTRICE	III
MANDAT, FONCTIONS ET VALEURS	01
FINANCEMENT	01
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	02
SERVICES OFFERTS	03
LES USAGERS	05
LES PLAINTES	07
AMÉLIORATION CONTINUE ET FORMATION	10
ACTIVITÉS DE CONCERTATION	11
ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION	14
ACTIVITÉS DE PROMOTION	15
BILAN DU PLAN D'ACTION	17
CONCLUSION	18

ANNEXE 2 - STATISTIQUES

ANNEXE 3 - PLAN D'ACTION 2020-2021

ANNEXE 4 - PLAN DE COMMUNICATION 2020-2025

MOT DE LA PRESIDENTE

Bonjour à tous et à toutes,

La fin de notre année financière a eu beau être chamboulée par la pandémie, 2019-2020 a été une très belle année pour le CAAP - Laval.

Dans le domaine des réalisations, la concrétisation d'un plan de communication s'échelonnant de 2020 à 2025 me rend particulièrement fière de l'équipe. Ce projet a été construit en mettant à profit les compétences de l'ensemble de l'équipe. Un comité a été formé au sein du conseil d'administration pour travailler le projet en collaboration avec la permanence. Le résultat est motivant et prometteur!

Pour ce qui est des initiatives inspirantes, la créativité de la permanence dans la recherche de nouvelles idées pour nous démarquer m'a vraiment impressionnée cette année. Mélanie Dubé, dont le bureau est un mini jardin botanique, a démarré des petites boutures qui sont remises lors de nos événements promotionnels ou nos présentations. Cette initiative représente bien le CAAP et fait réellement plaisir à ceux qui les reçoivent.

Il reste des défis à relever, bien entendu. Nous tenons à ce que les besoins et particularités de notre région soient bien représentés au MSSS, et ce, bien que nous ne soyons pas membres de la Fédération des CAAP. Notre région est la troisième plus peuplée au Québec et sa réalité doit être connue et prise en compte.

Finalement, je ne peux pas passer sous silence tous les ajustements qui ont dû être faits afin de respecter les mesures gouvernementales mises en place dans le but de limiter la propagation de la COVID-19. Encore une fois, les initiatives et la capacité d'adaptation de l'équipe ont permis un virage rapide sans aucune interruption de services pour les usagers. Nous avons été forcés d'explorer de nouvelles méthodes de travail, mais je suis convaincue que certaines vont rester et améliorer nos services et nos pratiques.

Merci à tous et à toutes pour votre superbe travail cette année! C'est un plaisir de travailler avec vous pour le bien-être des usagers.



Claudia Jean Louise, présidente

MOT DE LA DIRECTRICE

Bonjour à tous et à toutes,

C'est la tête remplie d'incertitudes et l'agenda en suspend que je me pose quelques instants afin de m'adresser à vous. La pandémie est venue chambouler notre fin d'année et elle occupe tellement notre quotidien qu'elle tend à éclipser tout le travail fait pendant les 11 mois qui ont précédé son entrée fracassante dans nos vies. Pourtant, 2019-2020 a été une année remplie de beaux projets et d'initiatives inspirantes pour le CAAP - Laval, qui méritent d'être diffusées.

Suite aux célébrations de notre 25e anniversaire, nous avons eu l'honneur de recevoir, des mains de monsieur Saul Polo, député de Laval-des-Rapides, la médaille de l'Assemblée nationale. Cette marque de reconnaissance nous a grandement touchés, d'autant plus que notre travail se fait généralement dans l'ombre, la démarche appartenant entièrement aux usagers.

Nous avons également mis la touche finale à notre plan de communication. Étalaé sur cinq ans, il a été construit avec la collaboration de l'ensemble de l'équipe. Les séances de travail ont été très inspirantes et riches. Naturellement, en raison des contraintes liées à la pandémie, sa mise en oeuvre devra être ajustée, mais nous maintiendrons le cap et sommes très fiers du résultat.

Nous avons déjà fait le constat, avant que la COVID-19 vienne remettre certaines choses en perspectives, qu'il était important de créer des liens avec ceux qui nous entourent et qui, comme nous, travaillent tous les jours à supporter, aider et donner une voix aux usagers et citoyens qui font appeler à eux. De belles collaborations ont vu le jour cette année, et nous espérons les voir grandir et se multiplier. C'est en combinant nos efforts et nos expertises que nous pourrions aller plus loin et encore mieux répondre aux besoins grandissants des Lavallois(es).

La confiance que les usagers nous portent me touche toujours autant, même après toutes ces années. Merci à vous pour votre générosité et votre volonté de transformer un événement difficile en quelque chose de positif.

En terminant, je me considère extrêmement privilégiée de travailler avec des personnes formidables qui me poussent à devenir meilleure, jour après jour. Mélanie, Carla et Justine, vos forces respectives font de vous une équipe redoutable! Professionnelles, créatives, dévouées... travailler avec vous m'apporte beaucoup. Et finalement, un merci spécifique aux membres du conseil d'administration. Je vous remercie pour votre soutien constant, vos commentaires pertinents et votre participation active au développement de l'organisme.

À tous et à toutes, bonne lecture!



Josée Laperle, directrice

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

Le CAAP - Laval est directement financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Notre subvention récurrente annuelle PSOC a été confirmée, le 20 novembre 2019, par Madame Lyne Jobin, sous-ministre adjointe, à 245 804 \$. En plus d'une indexation de 1,8 %, nous avons pu bénéficier d'un rehaussement additionnel de 8 480\$ (3,6%) suite à la répartition des 35M\$ injectés au programme PSOC.

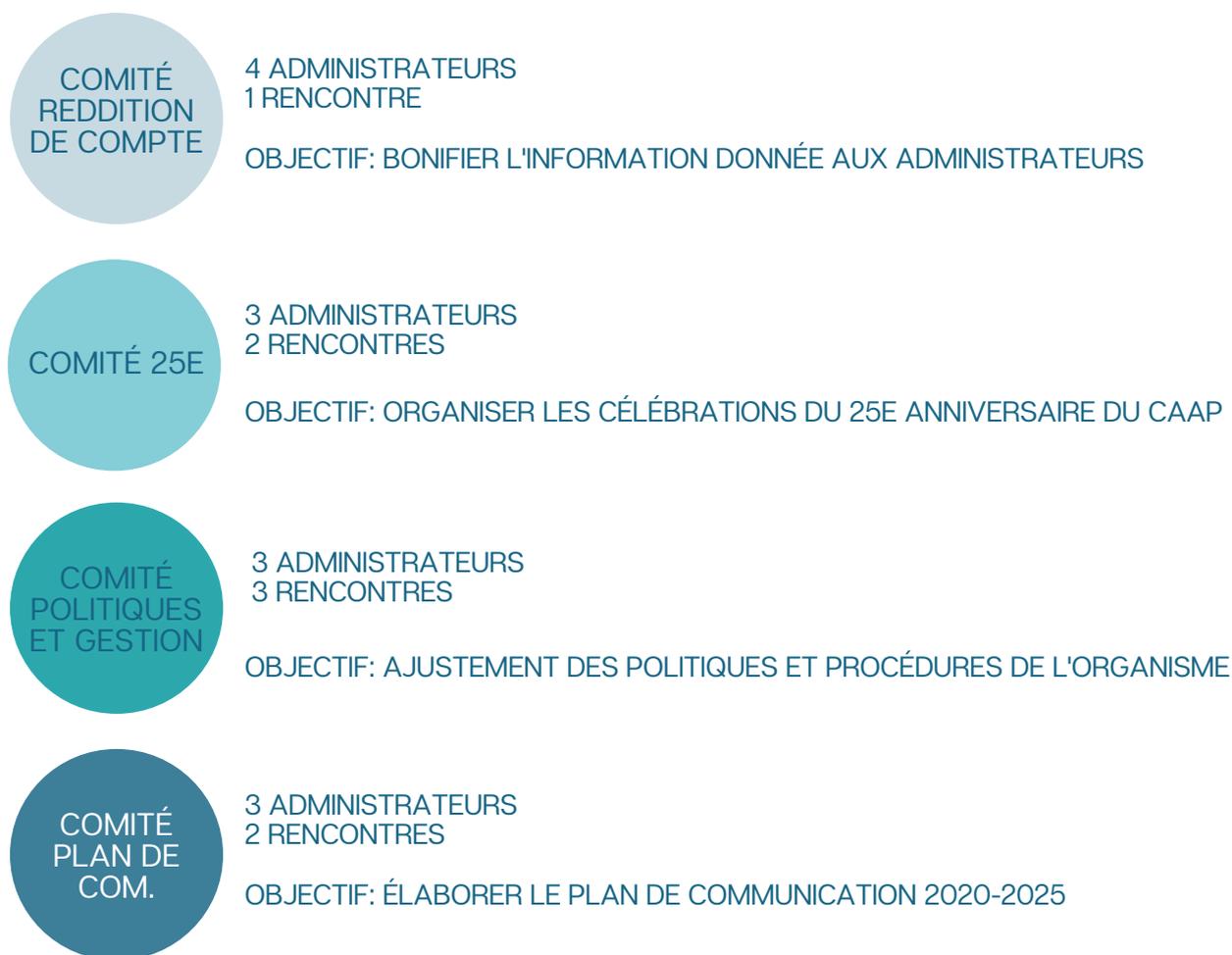


STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En juin 2019, 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 2019-2020, le conseil d'administration a tenu neuf réunions régulières, une rencontre informelle avec la permanence et une Assemblée Générale Annuelle. Les nouveaux administrateurs ont également été rencontrés, en marge des réunions régulières, afin de faciliter leur intégration.

Plusieurs comités ont été mis sur pied en cours d'année afin de répondre aux besoins de l'organisme.



Pour ce qui est du comité évaluation de la direction, en raison de la pandémie, le processus a dû être retardé. L'évaluation a bel et bien eu lieu, en avril. Elle a nécessité la participation de deux administrateurs et deux rencontres.

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.

L'ÉQUIPE DU CAAP - LAVAL

Les administrateurs 2019-2020

- Madame Claudia Jean Louis, présidente
- Madame Louise Girard, vice-présidente
- Madame Renée F. Blanchet, trésorière
- Madame Jocelyne Lévesque, secrétaire
- Monsieur Jacques L'Abbé, administrateur
- Monsieur Serge Daigneault, administrateur
- Madame Yanick Nostrome, administratrice

La permanence

- Josée Laperle, directrice générale
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Carla Rocha, conseillère
- 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.

TOUS NOS SERVICES SONT:

GRATUITS
CONFIDENTIELS
BILINGUES

CATÉGORIES DE SERVICES

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.

35 %
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.

12 %
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.

51 %
de nos services

Nous assistons également des utilisateurs qui souhaitent faire un signalement auprès du commissaire. Cette année, cela a représenté 1% de nos services.

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.

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 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.

EN 2019-2020:

541
PERSONNES

656
SERVICES
OFFERTS

Les usagers

72% des appelants

92% parlent français

62% de femmes

86% habitent Laval

28 % des appelants

80% de femmes

97% parlent français

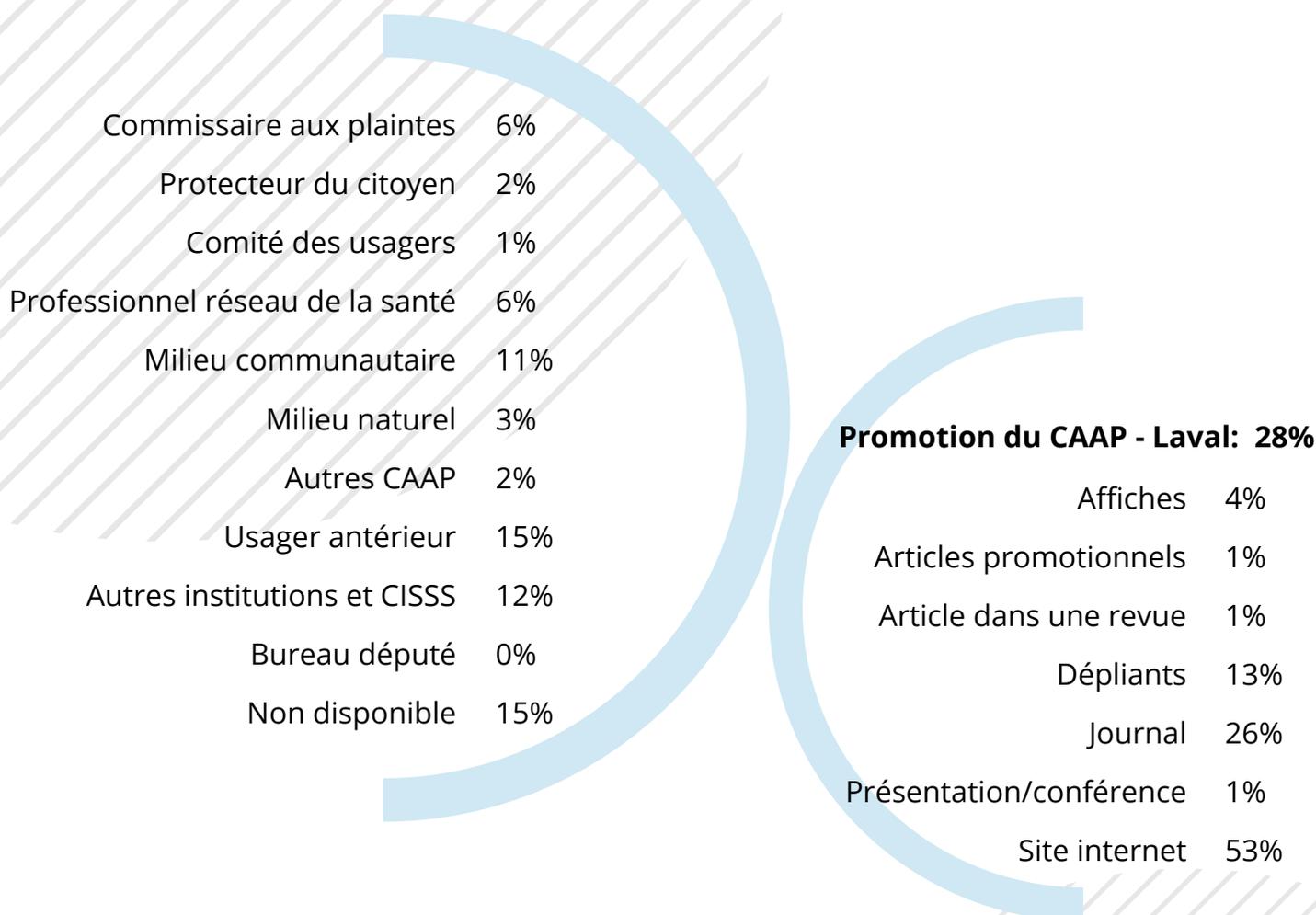
75% habitent Laval

Les représentants et les assistants

SOURCE 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.

Voici, pour 2019-2020, les sources de références des usagers qui ont pris contact avec nous.



+5%

Références provenant des
autres institutions et du CISSS de Laval
(7% l'an dernier à 12% cette année)

+9%

Références provenant de nos
activités de promotion
(19% l'an dernier à 28% cette année)

LES PLAINTES

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 en raison de la complexité des dossiers et de leur augmentation.

EN 2019-2020:

143
PERSONNES

231
PLAINTES

La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2019-2020, 18% des plaintes déposées touchaient des établissements en dehors du territoire lavallois, dont 57% visaient un centre hospitalier.

PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS VISÉS:

CENTRE
HOSPITALIER:
45%

CISSS:
13%

CENTRE
JEUNESSE:
12%

Augmentation
de 9%

RESSOURCES D'HÉBERGEMENT: TOUJOURS PEU DE PLAINTES

La peur de représailles demeure le frein le plus important chez les usagers et les proches aidants lorsque vient le temps de dénoncer une situation dans un milieu d'hébergement. La grande vulnérabilité des résidents les rend également difficiles à rejoindre et, par conséquent, à informer et à soutenir.

CHSLD:
3%

Baisse de 3%

RESSOURCES
INTERMÉDIAIRES ET
DE TYPE FAMILIAL:
3%

LES OBJETS DE PLAINTE

Plusieurs usagers ressentent le besoin d'avoir la validation d'une tierce personne quant à la légitimité de leur plainte. 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.

RÉPARTITION DES OBJETS DE PLAINTES:

Accessibilité des services	15%
Continuité des services	8%
Aspects cliniques et professionnels	40%
Relations interpersonnelles	8%
Environnement et organisation matérielle	4%
Aspect financier	2%
Autres	4%

RÉPARTITION DES DROITS PARTICULIERS:

6%	Droit à l'information
2%	Droit de choisir un professionnel ou un établissement
4%	Droit de donner ou refuser son consentement
2%	Droit de recevoir des soins en cas d'urgence
5%	Droit de participer aux décisions
0%	Droit d'être accompagné et assisté
0%	Droit de consulter son dossier médical
0%	Droit d'exercer un recours

LES RENCONTRES

Cette année, nos services ont nécessité **212** rencontres, ce qui représente une augmentation de 6,5 %. Cette augmentation s'ajoute à celle de 25% observée dans les deux dernières années, ce qui a un impact important sur l'organisation de nos services.

La plupart des rencontres sont tenues au CAAP (67 %) et les rencontres au domicile comptent pour 20 %.

RECOURS UTILISÉS

Le Régime d'examen des plaintes permet à l'usager 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.

Premier recours

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services: **70%**

Médecin examinateur (plaintes médicales): **30%**

Second recours

Protecteur du citoyen: **87%**

Comité de révision (plaintes médicales): **7%**

CMDP (mesures disciplinaires - médicale): **6%**

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'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.

'Il est impossible de faire mieux. Si on donnait un aussi bon service à l'hôpital, ça serait merveilleux!'

"Votre aide est précieuse et une chance que vous êtes là dans ces situations malheureuses."

'Nice people, great help!'

"J'ai été émue de voir que l'aide a dépassé mes attentes. Merci!"

"JE ME SUIS SENTI APPUYÉ SUR TOUTE LA LIGNE ET RESPECTÉ DANS MES CHOIX. EN BOUT DE LIGNE. J'AI GAGNÉ MA CAUSE!"

"Thank you very much for the letter. It is well written and very professional. Thank you so much for your sensitivity and professionalism."

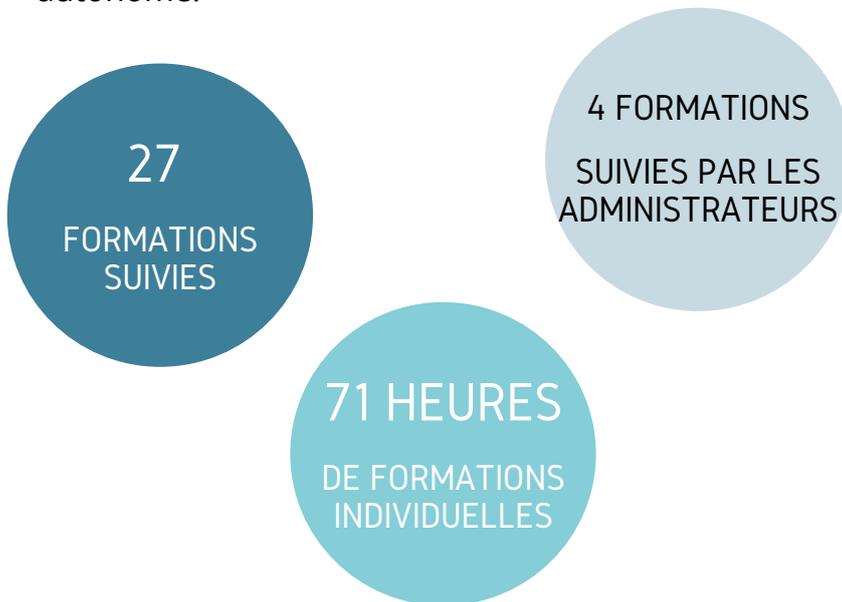
AMÉLIORATION CONTINUE

Soucieux de la qualité des services que nous offrons, tous les usagers reçoivent un questionnaire d'évaluation de leur satisfaction envers nos services par la poste ou 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. Nous évaluons également la qualité de nos présentations.

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. Nous sommes toujours à la recherche de moyens pour faire mieux et recevons avec ouverture et considération tous les commentaires constructifs qui nous sont faits.

FORMATION

La formation est une valeur importante au sein du CAAP - Laval. Des formations communes sont offertes, mais chaque employé participe activement à l'élaboration de son calendrier de formation personnel. Des heures sont également consacrées à la formation individuelle autonome.



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, particulièrement dans les chamboulements liés à la pandémie.

La direction siège au Comité régional des organismes communautaires (CROC) et Justine Bouvier est déléguée au comité stratégies politiques. Notre participation aux activités de la CDC de Laval a impliqué cette année:

- Deux rencontres du comité reconnaissance (CROC);
- Trois rencontres des membres;
- Trois rencontres du CROC;
- Deux rencontres du comité stratégies politiques;
- Une rencontre du comité des représentants;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle;
- Participation à plusieurs de leurs formations (7).

CCMVL - COMITÉ DE CONCERTATION CONTRE LA MALTRAITANCE LIÉE AU VIEILLISSEMENT À LAVAL

Le mandat du CCMVL est de parler de la maltraitance 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 personnes vulnérables à Laval. Les objectifs sont de mieux prévenir, dépister et intervenir.

Nous avons participé à quatre rencontres du CCMVL, dont le forum sur la maltraitance (et la bientraitance), organisé en collaboration avec le CCMVL.

NPI - NETWORK PARTENERSHIP INITIATIVE

Cette table de concertation regroupe plusieurs intervenants et instances œuvrant auprès de la communauté d'expression anglaise de Laval. Son mandat est de veiller à l'accessibilité et à la prestation de qualité des services pour les usagers anglophones. 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. Même si nous n'avons pas pu participer aux rencontres cette année, nous avons eu accès à une partie des informations par courriel.

ROPPHL - REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LAVAL

Le CAAP - Laval est membre du ROPPHL depuis six ans et participe aux rencontres et aux formations offertes. La direction est également membre du conseil d'administration depuis quatre ans et a terminé sa deuxième année à titre de présidente. 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 aux célébrations du 25e anniversaire du ROPPHL;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle;
- Participation à une assemblée des membres;
- Participation au vernissage du projet d'exposition itinérante "Comme toi, je... Like you, I..."
- Huit rencontres du conseil d'administration;
- Une rencontre avec la direction du CISSS de Laval en DI-TSA-DP;
- Quatre rencontres du comité de vigilance en santé et services sociaux.



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 2019-2020:

- Treize rencontres du comité de soutien;
- Cinq rencontres du comité partenaires-membres;
- Une rencontre de concertation des trois RUI (de Laval);
- Deux rencontres du comité animation du parc des Berges;
- Trois rencontres du comité ressources humaines (remplacement de la coordination).

TRCAL - TABLE RÉGIONALE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE LAVAL

La Table régionale de concertation des aînés de Laval a pour mission d'être un lieu régional d'échange, de concertation et de partenariat des organismes lavallois desservant les aînés afin d'unir leur voix pour mieux faire connaître les besoins et dégager les enjeux relatifs aux aînés de la région. La TRCAL agit également comme point de référence et relayeur d'information auprès de tous les ministères et instances concernés par les conditions de vie des aînés.

La direction a été élue au sein du conseil d'administration lors de la dernière Assemblée Générale. Elle agit à titre de secrétaire. Cette année, notre participation à cette Table de concertation s'est traduite par:

- Quatre rencontres du conseil d'administration;
- Participation au comité d'évaluation de la direction;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle;
- Deux rencontres du comité d'organisation de la concertation sur le logement;
- Participation à la journée de concertation sur le logement des aînés à Laval;
- Une rencontre du comité d'organisation de la concertation sur le soutien à domicile;
- Participation au Salon des aînés;
- Deux rencontres d'intégration comme administratrice.

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. Cette année, nous avons fait paraître trois publicités communes dans le Laval News. Nous sommes membres de leur organisme et avons assisté à leur Assemblée Générale Annuelle.

Nous avons participé à l'Assemblée Générale Annuelle du comité des usagers du CSSS de Laval. En plus de ce rendez-vous annuel, nous avons également participé au dévoilement des résultats de leur sondage en matière de satisfaction des usagers des services à domicile.

Nos deux organisations collaborent également, lorsque pertinent, afin de mieux faire respecter les droits des usagers.

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 2019-2020, cela représente:

- Rencontre avec monsieur Stéphane Boyer, conseiller municipal de notre secteur;
- Rencontre du bilan du plan d'action de la Table de concertation en soutien à domicile du CISSS de Laval;
- Rencontre avec monsieur Lacroix, attaché politique de monsieur Skeete, député de la CAQ;
- Rencontre collaborative avec la COOP de soutien à domicile de Laval dans le cadre du projet de gériatrie sociale;
- Rencontre avec Raphaëlle Lacombe, coordonnatrice des comités d'usagers et de résidents du CISSSL;
- Deux rencontres de planification de la Semaine lavoilloise des aînés;
- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de l'ALTA;
- Rencontre de bilan du plan d'action Municipalité Amie des Aînés;
- Marche de sensibilisation contre la maltraitance faite aux aînés;
- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de l'ALPA;
- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de l'APPUI Laval;
- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle du CCRVA;
- Participation à la journée des proches aidants de l'ALPA;
- Participation à la présentation du projet de gériatrie sociale de la COOP de soutien à domicile de Laval;
- Rencontre des concertations locales du BML 2;
- Belle collaboration avec le Service Hellénique du Québec (références, présentations, etc.).



MÉDAILLE DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

Nous avons été honorés de la Médaille de l'Assemblée nationale du Québec par le député Saul Polo, le 30 septembre dernier, soulignant du même coup les 25 ans de l'organisme. La Médaille de l'Assemblée nationale du Québec est remise par les députés de l'Assemblée en guise de reconnaissance.

Le geste de monsieur Polo nous touche d'autant plus que notre travail se fait dans les coulisses, la démarche appartenant entièrement à l'utilisateur.



De gauche à droite: Saul Polo, député de Laval-des-Rapides ; Josée Laperle, DG du CAAP-Laval et Sophie Desforges, attachée politique

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 plusieurs objectifs en lien avec la promotion et veille à leur réalisation.

DISTRIBUTION DE MATÉRIEL PROMOTIONNEL

ARTICLES LES PLUS POPULAIRES:

Piluliers (26%)
Stylos (25%)

MÉTHODES DE DIFFUSION PRÉFÉRÉES

Dépliants (28%)
Documents papier (22%)

- 2 945 dépliants français;
- 720 dépliants en anglais;
- Des centaines d'articles promotionnels divers, distribués lors de kiosques ou d'événements publics (stylos, lanières, blocs-notes, aimants, piluliers...).

KIOSQUES, RENCONTRES ET PRÉSENTATIONS

11 kiosques d'information

- 6 tenus dans un événement pour une première fois;
- 3 en milieu scolaire.

28 rencontres avec les instances du milieu

- 22 garderies;
- 2 comités d'usagers et de résidents;
- 3 organismes;
- 1 député.

2 présentations de nos services

- Comité des résidents CHSLD Rose de Lima;
- L'Association des personnes handicapées visuelles de Laval;

PUBLICATIONS

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.

- 13 encarts dans le Courrier Laval, dont 5 de 1/4 de page;
- 3 encarts dans le Laval News;
- 4 encarts dans le journal La voix de St-François;
- Plus de 8 parutions dans les infolettres des partenaires.

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. Plusieurs sont accessibles via notre site internet.

Destinées aux usagers et libres de droits, nous invitons tous les intervenants à les diffuser dans leur réseau. Plusieurs ont répondu à l'appel en partageant nos capsules sur leur page Facebook ou dans leur infolettre. Merci de votre précieuse collaboration!

Les sujets abordés en 2019-2020 ont été:

- Le don de sang;
- Plainte VS signalement;
- Le don d'organes;
- Changer de médecin de famille;
- L'aide médicale à mourir;
- 5 bonnes raisons de faire son testament;
- Les groupes de médecine de famille;
- Qu'est-ce que la démence?;
- Les pouvoirs des commissaires aux plaintes;
- La commission des droits de la personne;
- L'aliénation parentale.



AUTRES ACTIVITÉS DE PROMOTION

- Deux périodes d'affichage sur les prismes de la Ville de Laval, l'une de trois semaines et l'autre de 6 semaines;
- Création de plusieurs affiches promotionnelles pour annoncer nos présentations;
- Trois distributions massives de dépliants, avec un article promotionnel (150 unités chaque fois), au marché Métro Despatie (Laval-des-Rapides), IGA Marché des Oiseaux (Ste-Rose) et Métro De Nisil (Ste-Dorothé);
- Une journée portes ouvertes;
- Envoi de deux communiqués de presse;

BILAN DU PLAN D'ACTION

Les objectifs du plan d'action 2019-2020 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.

En plus des éléments déjà mentionnés dans le rapport, voici nos réalisations additionnelles.

VOLET AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

- Sondage auprès des usagers sur les sources d'information et articles promotionnels appréciés;
- Sondage auprès des organismes sur les moyens de communication efficaces et leurs pratiques inspirantes;
- Mise à jour de nos connaissances des ressources du milieu;
- Maintien de nos sondages qualité auprès des usagers (version papier et électronique).



VOLET ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour de notre logiciel de cueillette de données;
- Amélioration de nos communications à l'interne;
- Adoption de la procédure de numérisation;
- Mise à jour des procédures comptables;
- Amélioration de l'entretien des locaux;
- Ajustement des conditions de travail.

VOLET REPRÉSENTATION

- Maintien du canal de communication avec le Protecteur du citoyen;
- Collaboration avec le Comité des usagers du CSSS de Laval;
- Participation à l'élaboration d'un outil de compilation des situations problématiques des membres des organismes en DI-TSA-DP;
- Collaboration avec l'AQDR Laval-Laurentides dans l'organisation d'une activité dans le cadre de la Semaine lavalloise des aînés;
- Demande de rencontre faite à la Direction de l'éthique et de la qualité, responsable au ministère de l'application du Régime d'examen des plaintes;
- Maintien du calendrier d'heures réservées à la représentation.

OUTILS D'INFORMATION ET DE PROMOTION

- Accompagnement dans l'élaboration du plan de communication;
- Actualisation de nos outils de promotion;
- Actualisation de nos outils d'information;
- Augmentation de nos diffusions dans les infolettres de nos partenaires;
- Ententes de collaboration avec des partenaires pour diffusion de nos capsules sur la page Facebook de leur organisme;
- Travail fait sur le visuel de nos publicités;
- Mise en place de périodes intensives de promotion (octobre et février);
- Obtention de témoignages d'usagers en lien avec nos services et leur démarche de plainte;
- Élaboration d'une liste de personnes responsables de la distribution des dépliants dans les CHSLD publics, CHSLD privés, ressources intermédiaires et ressources de type familiales.

PLAN DE COMMUNICATION

La démarche d'élaboration du plan de communication s'est étalée sur 2 ans et a donné naissance à un plan quinquennal. Son objectif est de faire rayonner de manière positive la démarche de plainte, l'unicité de nos services et notre expertise, tout en nous identifiant comme source de référence de premier ordre. Vous retrouverez un résumé du plan de communication en annexe au présent rapport.

CONCLUSION

Bien que nous soyons actifs au niveau promotionnel et impliqués dans notre milieu, les usagers demeurent notre priorité. Nous nous assurons de répondre aux demandes rapidement et de leur accorder tout le temps nécessaire. Même si déposer une plainte est poser un geste positif et concret pour l'amélioration des services et le respect des droits des usagers, il n'en demeure pas moins que la démarche demande du courage et de la disponibilité. Rares sont les usagers qui entament cette procédure de gaieté de coeur. La plainte est souvent leur dernière tentative qu'ils entreprennent pour tenter d'améliorer un système fortement sollicité.

Toutefois, malgré leurs efforts et les plaintes faites au fil des ans, certaines problématiques perdurent. Nous avons pu le constater avec la crise dans les CHSLD en lien avec le COVID-19. Il est à espérer que les constats se transformeront en actions efficaces et durables afin d'améliorer les services offerts, particulièrement dans les milieux de vie.

Pour ce qui est du CAAP - Laval, il est certain que la prochaine année sera sous le signe de l'adaptation et de l'innovation. Comme nous avons su maintenir nos services au plus fort de la crise sanitaire, nous sommes convaincus que nous serons présents pour les usagers tout au long de l'année, et ce, indépendamment du niveau de confinement imposé.