ANNEXE 2 STATISTIQUES



1 - Rôle de l'appelant

	2018-	2019	2019-2020	
L'appelant	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	62	10 %	58	11 %
Représentant	75	12 %	90	17%
Usager	464	78 %	393	72 %
Total	601	100 %	541	100 %

2 - Identification de l'usager

2.1 - Langue de communication de l'usager

	2018-	2019	2019-2020	
Langue	Nombre	%	Nombre	%
Français	560	93 %	499	92 %
Anglais	16	3 %	21	4 %
Autres	3	0%	6	1%
Ne s'applique pas	22	4 %	15	3 %
Total	601	100 %	541	100 %

2.2 - Sexe des usagers desservis

Sexe	2018-	2019	2019-2020		
	Nombre	%	Nombre	%	
Féminin	397	66 %	335	62 %	
Masculin	204	34 %	206	38 %	
Total	601	100 %	541	100 %	

2.3 - Groupe d'âge des usagers desservis

	2018-	2019	2019-2020	
Groupe d'âge	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	47	8%	46	9%
18 à 34 ans	52	9%	42	8 %
35 à 54 ans	174	29 %	154	28 %
55 à 69	157	26 %	128	24 %
70 ans et plus	171	28 %	171	32 %
Total	601	100 %	541	100 %

Annexe 2 page 1

3.3 - Sexe des représentants et assistants

	2018-	2019	2019-2020	
Sexe	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	105	77%	118	80 %
Masculin	32	23 %	30	20 %
Total	137	100 %	148	100 %

3.4 - Groupe d'âge des représentants et assistants

	2018-	2019	2019-2020	
Groupe d'âge	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	Ō	0%	0	0%
18 à 34 ans	10	7%	10	7%
35 à 54 ans	63	46%	60	41 %
55 à 69 ans	47	35 %	61	41 %
70 ans et plus	17	12 %	17	11 %
Total	137	100 %	148	100 %

3.5 - Région des représentants et assistants

	2018-	2019	2019-2020	
Région de Laval	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	12	9%	11	8%
CLSC Ste-Rose	11	8%	9	6%
CLSC Du Marigot	21	15 %	24	16 %
CLSC Des Mille-Îles	11	9 %	8	6%
Laval	52	37 %	60	41 %
Autres Régions				
Montréal - Centre	13	9 %	14	10 %
Lanaudière	3	2%	3	2%
Laurentides	9	7%	13	9%
Mauricie/ Centre du QC	1	1%	1	1%
Autres	4	3 %	2	1%
Total	137	100 %	148	100 %

page 2 Annexe 2

2.4 - Région des usagers desservis

	2018-	2019	2019-	2020
Région de Laval	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	23	4 %	30	6%
CLSC Ste-Rose	31	5 %	26	5 %
CLSC Du Marigot	39	6%	37	7%
CLSC Des Mille-Îles	35	6%	23	4 %
Laval	398	66 %	347	64 %
otal région de Laval	526	87 %	463	86 %
Montréal	22	4%	12	2%
Lanaudière	7	1%	6	1%
Laurentides	29	5%	34	6%
Montérégie	7	1%	3	1%
Québec	1	0%	1	0%
Mauricie/Centre du Qc	2	1%	1	0%
Usager décédé	6	1%	17	3%
Autres	1	0%	4	1%
otal autres régions	75	13 %	78	14%

3 - Identification des représentants et assistants

3.1 - Distribution des représentants et assistants

	2018-	2019	2019-2020	
Rôle	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	62	46 %	58	39 %
Représentant	75	54 %	90	61 %
Total	137	100 %	148	100 %

3.2 - Langue des représentants et assistants

Langue	2018-	2018-2019 2019-202		2020
	Nombre	%	Nombre	%
Français	134	98 %	143	97%
Anglais	3	2%	5	3 %
Total	137	100 %	148	100 %

Annexe 2 page 3

4 - Services et références

4.1 - Service rendu à la personne

	2018-	2019	2019-2020	
Services rendus	Nombre	%	Nombre	%
Information et référence	358	50 %	332	51 %
Support / Conseil	109	15 %	81	12 %
Démarche de plainte	231	32 %	231	35 %
Autres	25	3%	12	2%
Total	723	100 %	656	100 %

4.2 - Source de référence

	2018-	2019	2019-	-2020
Référence	Nombre	%	Nombre	%
(MSSS) Bureau député	6	1%	2	0%
Protecteur du citoyen	12	2%	11	2%
Commissaire aux plaintes	45	7%	32	6%
Comité des usagers	5	1%	6	1%
Professionnel du réseau de la santé	44	7%	30	6%
Autres institutions et CISSS	49	7%	61	12 %
Organismes communautaires	57	10 %	55	10 %
Milieu naturel	28	5%	16	3 %
Promotion du CAAP	108	19 %	143	28 %
Référé par un autre CAAP	9	2%	10	2 %
Déjà reçu un service du CAAP	114	19 %	77	15 %
Non disponible	124	20 %	77	15 %
Total	601	100 %	520	100 %

5 - Les plaintes

5.1 - Mode de dépôt

Mode de dépôt	2018-2019		2019-2020	
	Nombre	%	Nombre	%
Écrit	231	100 %	230	100 %
Verbal	0	0%	1	0%
Total	231	100 %	231	100 %

page 4 Annexe 2

5.2 - Établissements visés

	2018-2019		2019-2020		
tablissement visé	Nombre	%	Nombre	%	
Centre de soins psychiatriques	1	0%	2	1%	
Centre hospitalier	99	44 %	106	45 %	
CISSS	49	22 %	29	13 %	
CHSLD	13	6%	6	3 %	
CLSC	32	14 %	16	7%	
Centre de réadaptation	1	0%	6	3 %	
Centre en toxicomanie	1	0%	3	1%	
Centre jeunesse	8	3 %	27	12 %	
Organisme communautaire	5	2%	9	4 %	
RPA	12	5 %	10	4 %	
Ressource intermédiaire	5	2 %	8	3 %	
Ressource de type familial	0	0%	0	0%	
Service pré-hospitalier d'urgence	4	2%	6	3 %	
Autres	1	0%	3	1%	
otal	231	100 %	231	100 %	

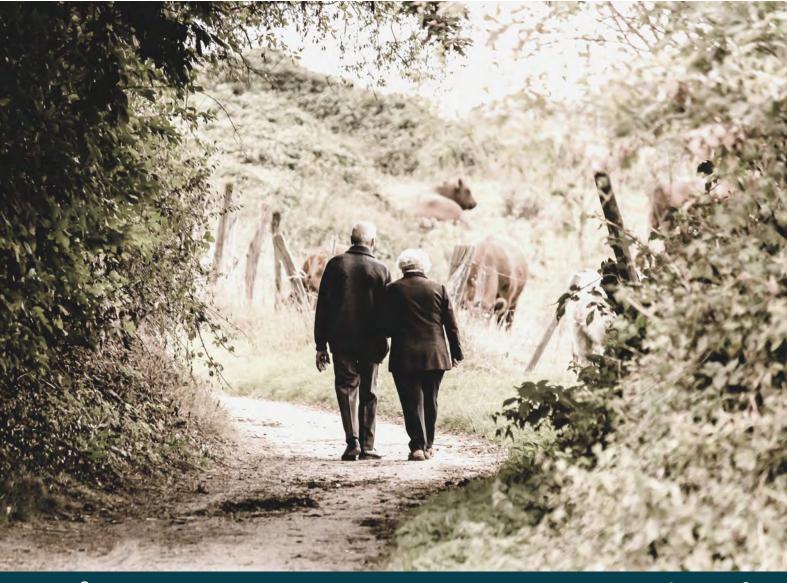
5.3 - Objets de plaintes

	2018-2019		2019-2020	
Objets de plainte	Nombre	%	Nombre	%
DROITS PARTICULIERS				
Droit à l'information	24	7%	20	6%
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	6	2%	9	2%
Droit de donner ou de refuser son consentement	15	4%	15	4%
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	5	1%	8	2%
Droit de participer aux décisions	24	7%	17	5%
Droit d'être accompagné et assisté	1	0%	1	0%
Droit de consulter son dossier	2	0%	1	0%
Droit d'exercer un recours	0	0%	1	0%
Total droits particuliers	77	21%	72	19 %
AUTRES OBJETS				
Accessibilité des services	86	22 %	55	15 %
Continuité des services	33	9%	31	8%
Aspects cliniques et professionnels	138	37%	150	40 %
Relations interpersonnelles	19	5%	33	8%
Environnement et organisation matérielle	12	3%	14	4 %
Aspect financier	7	2%	9	2%
Autre(s)	3	1%	15	4%
Total autres objets	298	79 %	307	81 %
TOTAL	375	100 %	379	100 %

Annexe 2 page 5

5.4 - Recours utilisés

	2018-2019		2019-2020	
Type de recours	Nombre %		Nombre %	
PREMIÈRE INSTANCE				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	132	57%	137	59 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	61	26%	52	23 %
Total première instance	193	83 %	189	82 %
DEUXIÈME INSTANCE				
Protecteur du citoyen	24	11%	30	13 %
Comité de révision - Concernant un médecin	9	4 %	3	1%
CMDP - Concernant un médecin	5	2%	9	4%
Total deuxième instance	38	17 %	42	18 %
TOTAL	231	100 %	231	100 %

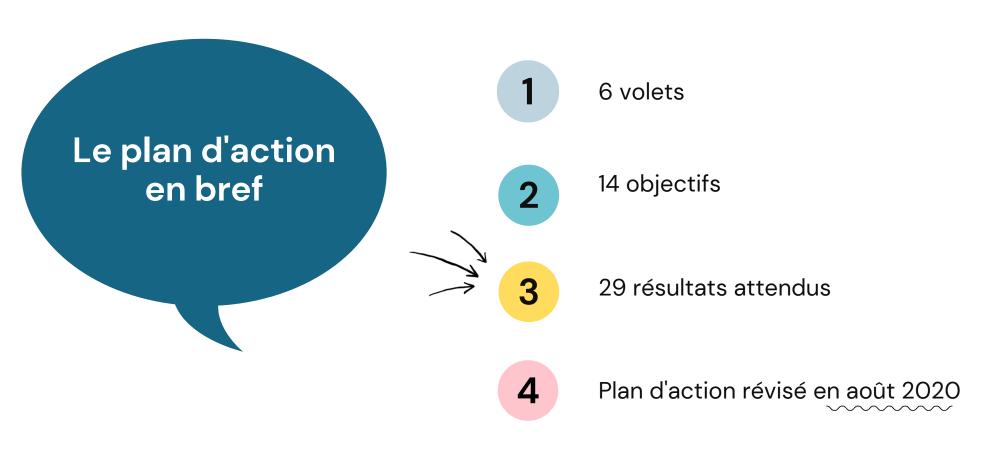


page 6 Annexe 2

ANNEXE 3

PLAN D'ACTION 2020 - 2021





Volet amélioration continue



Objectif

Développer les compétences du personnel

Résultats attendus

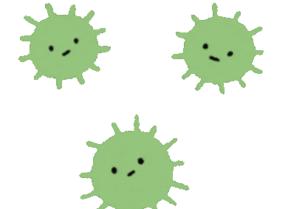
- Avoir participé aux formations jugées pertinentes;
- Avoir assuré le suivi de la formation en tenue de dossier;
- Avoir actualisé l'utilisation du calendrier de formation individuelle.

- Cibler les formations pertinentes individuellement;
- Suivi auprès de la FCAAP pour formation tenue de dossier;
- Évaluation et actualisation du calendrier de formations individuelles.

Objectif

Volet COVID - 19

Maintenir le maximum de services dans le respect des balises gouvernementales

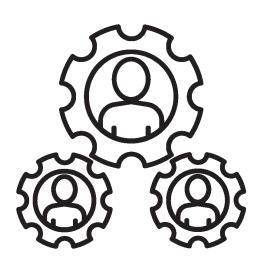


Résultats attendus

- Avoir maintenu nos services et leur qualité;
- Avoir respecté les directives ministérielles.

- Ajuster nos pratiques internes;
- Rester informés des balises et directives ministérielles.

Volet organisation interne



Objectifs

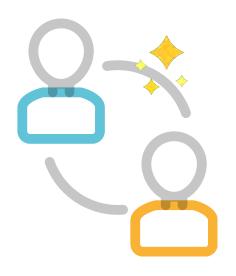
- 1) Maintenir à jour le logiciel de cueillette de données;
- 2) Mettre à jour les politique et procédures internes;
- 3) Améliorer nos pratiques de reconnaissance au travail.

Résultats attendus

- 1) Mise à jour logiciel et guide, assurer la bonne utilisation;
- 2) Politique de gestion des plaintes à l'interne et procédure d'accès au dossier;
- 3) Diversifier nos pratiques.

- 1) Assurer le suivi de l'utilisation, consigner les modifications souhaitées, etc.
- 2) Comité de travail, recherche de modèles, formation sur la tenue de dossier, etc.
- 3) S'inspirer de la récolte des pratiques inspirantes faite l'an dernier.

Volet représentation



Objectifs

- 1) Développer un mécanisme de communication avec la DEQ;
- 2) Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat ou les OCA.

Résultats attendus

- 1) Avoir une liste de sujets prioritaires, répondre à leur lettre du 25 mars 2020;
- 2) Être informés des consultations et rencontres, assister à celles jugées pertinentes.

- 1) Comité de travail, rencontres, échanges, courriels, etc.
- 2) Assurer une présence pertinente, participer activement, rester informés.

Plan de communication – Volet promotion

Objectifs

- 1) Soutenir le CAAP dans la réalisation du plan de communication;
- 2) Améliorer l'impact de nos messages promotionnels;



Résultats attendus

- 1) Avoir bénéficié de l'accompagnement d'une ressource externe et avoir analysé les options publicitaires.
- 2) Avoir des messages avec plus d'impact, valorisant la démarche de plainte et avoir structuré leur utilisation.

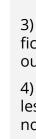
- 1) Travailler, avec le support d'une ressource externe: les besoins, les meilleurs outils promotionnels, les messages à diffuser.
- 2) Créer une banque de messages accrocheurs sur: les retombées positives d'une plainte, les objets de plainte et la valorisation de la démarche et mettre en place un calendrier d'utilisation.

Plan de communication

Volet promotion (suite)

Objectifs (suite)

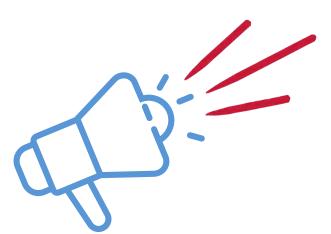
- 3) Bonifier le matériel promotionnel;
- 4) Développer notre rayonnement médiatique;
- 5) Actualiser le concept des capsules.



Résultats attendus

- 3) Avoir une insigne distinctif, créer des fiches promotionnelles et actualiser les outils déjà en place.
- 4) Avoir augmenté notre visibilité dans les médias et avoir assuré la diffusion de nos outils d'information et de promotion.
- 5) Avoir actualisé le visuel des capsules, pris les moyens nécessaires pour assurer la qualité de l'information et identifié le CAAP comme concepteur.

- 3) Commander l'insigne distinctif, concevoir des fiches promotionnelles pertinentes et ciblées, mettre à jour les outils déjà en place selon les priorités établies.
- 4) Contacter différents médias pour leur proposer du contenu, diffusion de communiqués de presse, distribution de matériel dans des lieux diversifiés.
- 5) Procédure d'utilisation de sources et références, actualisation du visuel.



Plan de communication

Volet représentation et partenariat

Objectifs

- 1) Sensibiliser les instances institutionnelles à notre mission;
- 2) Soutenir le développement de partenariats ciblés.

Résultats attendus

- 1) Avoir sensibilisé à notre mandat les partenaires paragouvernementaux;
- 2) Avoir favorisé activement le développement de partenariats avec les comités d'usagers et les organismes aînés.

- 1) Clarifier notre intention et notre approche et contacter les services paragouvernementaux;
- 2) Assurer une présence régulière dans les milieux ciblés, clarifier nos traits distinctifs et les avantages de travailler en collaboration, approcher certains partenaires ciblés, etc.

ANNEXE 4

PLAN DE COMMUNICATION 2020 - 2025





Objectif: Faire rayonner de manière positive la démarche de plainte, l'unicité de nos services et notre expertise.

Image souhaitée: Devenir une source de référence dans notre champs d'expertise.



- 2 volets
- 7 objectifs
- 19 résultats finaux attendus
- 5 ans

Actualiser le concept des capsules informatives

Soutenir le CAAP dans la réalisation du plan de communication

- Faire circuler une vision positive de la démarche de plainte
- Diffuser l'information en lien avec le Régime et nos services

Améliorer l'impact de nos messages promotionnels



Bonifier le matériel promotionnel Développer le rayonnement médiatique

Volet représentation et partenariat

Sensibiliser les instances institutionnelles à notre mission

- Promouvoir notre unicité et notre expertise
- Favoriser les collaborations

Soutenir le développement de partenariats ciblés

Soutenir le CAAP dans la réalisation du plan de communication

Résultat attendu

 Avoir bénéficié de l'accompagnement d'une personne-ressource en marketing/communication.

Résultat attendu

 Avoir analysé différentes options publicitaires payantes.

Résultat attendu

 Avoir bénéficié d'accompagnement dans la recherche et la gestion d'un porte-parole.

Exemples de moyens

- Analyser les besoins du CAAP;
- Déterminer les outils les mieux adaptés à notre réalité;
- Travailler les messages à diffuser;
- Bénéficié du support d'un porteparole;
- Etc.

Accompagnés d'une personne-ressource

Améliorer l'impact de nos messages promotionnels

Résultat attendu

 Avoir des messages avec plus d'impact.

Résultat attendu

 Avoir structuré l'utilisation des messages.

Résultat attendu

 Avoir valorisé la démarche de plainte et notre expertise.

- Créer une banque de messages accrocheurs pour les différents objectifs (valoriser la démarche de plainte, valoriser notre unicité, valoriser notre expertise);
- Mettre en place un calendrier de publications (quel message, quand, sur quelle plateforme, pendant combien de temps, etc.)

Bonifier le matériel promotionnel

Résultat attendu

Avoir réalisé un insigne distinctif.

Avoir réalisé des fiches promotionnelles.

Résultat attendu

Résultat attendu

 Avoir actualisé les outils de promotion et d'information existants.

- Mettre à jour et actualiser nos outils promotionnels déjà existants;
- Mettre à jour et actualiser nos outils d'information déjà existants;
- Produire des fiches promotionnelles avec des messages ciblés et accrocheurs;
- Concevoir et faire produire un insigne distinctif pour l'équipe.



Développer notre rayonnement médiatique

Résultat attendu

 Avoir augmenté notre rayonnement sur les réseaux sociaux.

Résultat attendu

 Avoir raugmenté notre visibilité dans les médias.

Résultats attendus

- Avoir développé et diffusé une infolettre;
- Avoir assuré la diffusion de nos outils d'information et de promotion.

- Explorer les possibilité de la radio, de la télévision communautaire, de la presse et des médias sociaux;
- Diffuser des communiqués de presse lorsque pertinent;
- Maximiser l'utilisation d'une page Facebook;
- Distribuer efficacement et de manière diversifiée notre matériel promotionnel.



Résultat attendu

 Avoir actualisé le contenu des capsules, en indiquant clairement le CAAP comme concepteur.

stratégique les thèmes abordés.

• Avoir structuré de manière

Résultat attendu

Résultat attendu

 Avoir assuré la qualité des sources et des références données.

- Revoir le visuel des capsules;
- Utiliser les méthodes d'écriture simplifiée;
- Assurer l'utilisation conforme des sources et des citations;
- Etc.

Volet représentation et partenariat

Sensibiliser les instances institutionnelles à notre mission

Résultat attendu

Avoir sensibilisé à notre mandat;

- Les directions et coordinations du CISSSL;
- Les ordres professionnels.

Résultat attendu

Avoir sensibilisé à notre mandat:

• les partenaires municipaux.

Résultat attendu

Avoir sensibilisé à notre mandat:

 les partenaires paragouvernementaux.

- Clarifier notre approche et notre intention;
- Approcher les personnes responsables concernées;
- Rester à l'affût des changements de postes.

Volet représentation et partenariat



Résultat attendu

Avoir ouvert un lieu de concertation.

Résultat attendu

Avoir favorisé activement le développement de partenariats ciblés avec:

- les organismes en lien avec les personnes vulnérables;
- le milieu politique.

Résultat attendu

Avoir favorisé activement le développement de partenariats ciblés avec:

- les comités d'usagers;
- les RUI du territoire;
- les organismes aînés.

- Initier la création d'une table de concertation en lien avec les enjeux du Régime d'examen des plaintes;
- Assurer une présence régulière dans les milieux ciblés;
- Trouver des moyens de rester visibles et accessibles en tout temps (affiches, boites à suggestions, matériel promotionnel, etc.)