

CENTRE  
D'ASSISTANCE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT  
*aux plaintes*

CAAP - LAVAL



# RAPPORT ANNUEL

2020-2021



# CHAQUE GESTE COMPTE

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT EST  
UNE VALEUR IMPORTANTE AU CAAP - LAVAL.

ELLE SE TRADUIT PAR DE PETITES GESTES  
SIMPLES:

- Imprimer seulement au besoin et recto verso
- Donner le matériel non utilisé
- Utiliser le transport collectif
- Limiter nos déplacements
- Utiliser de la vaisselle réutilisable
- Favoriser les fournisseurs locaux
- Composter
- Recycler
- Réutiliser
- Assurer la désinfection de nos locaux de manière écoresponsable

JOIGNEZ VOS EFFORTS AUX NÔTRES!



# TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRESIDENTE	II
MOT DE LA DIRECTRICE	III
FINANCEMENT	1
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	2
MANDAT, FONCTIONS ET VALEURS	3
SERVICES OFFERTS	3
LES USAGERS	5
LES PLAINTES	7
AMELIORATION CONTINUE ET FORMATION	10
ACTIVITES DE CONCERTATION	11
ACTIVITES DE REPRESENTATION	15
ACTIVITES DE PROMOTION	16
BILAN DU PLAN D'ACTION	18
CONCLUSION	19

ANNEXE 2 - STATISTIQUES

ANNEXE 3 - PLAN D'ACTION 2021-2022

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à toutes et à tous,

Cette année a été particulière pour plusieurs et d'autant plus pour moi. J'ai en effet décidé de me lancer dans un projet un peu fou de retour aux études, en plein pandémie. Je tiens donc à commencer mon mot de la présidente par des remerciements.

Je remercie tous les membres du conseil d'administration pour leur soutien et leur compréhension. Ils ont su prendre le relais lorsque le temps me manquait et ont fait preuve de flexibilité tout au long de l'année. Je remercie également toute l'équipe pour le souci porté aux bonnes communications et à la transparence. J'ai pu ainsi poursuivre mon implication au CAAP, ce qui me tenait vraiment à cœur.

Tout au long de cette année exceptionnelle, le CAAP - Laval a su s'adapter sans cesse aux nouvelles contraintes et réalités que la pandémie a imposées. Nous avons d'ailleurs participé à un café virtuel de Noël spécial et étonnant qui démontrait bien la capacité d'adaptation de l'équipe. Je suis donc heureuse de pouvoir dire que les usagers ont toujours eu accès aux mêmes services, de la même qualité, et ce, bien qu'ils aient été donnés de manière un peu différente.

Avec le début de déconfinement et la promesse de la disparition des masques à l'automne, il ne me reste qu'à nous souhaiter que cette AGA virtuelle soit la dernière avant un bon moment!



Claudia Jean Louis, présidente

## MOT DE LA DIRECTRICE

Bonjour à toutes et à tous,

Si vous me demandiez de décrire la dernière année en un mot, je choisirais paradoxale. En effet, nos activités ont ralenti, mais nous n'avons jamais travaillé aussi fort. Nous ne pouvions pas nous réunir, mais nous avons plus que jamais travaillé ensemble. Nous étions isolés derrière nos écrans, mais nous avons eu accès à de nouveaux collaborateurs provenant de partout à travers la province. Bien entendu, l'exercice est réducteur. Une année comme celle que l'on vient de traverser peut difficilement se résumer en un seul mot. Je garderai toutefois en tête que c'est parfois en empruntant les chemins les plus improbables que nous atteignons le plus rapidement notre destination.

Je me dois de lever mon chapeau aux usagers et à leur résilience. Ils ont souvent été confrontés à des restrictions et des règles qui les ont privés de moments uniques, de services ou fait vivre en solo des situations où le soutien d'un proche était indispensable. Pour plusieurs, les impacts sont importants et démontrent l'importance de prioriser les personnes les plus vulnérables. Il faut aller vers elles, parce que souvent, elles ne sont pas en mesure de venir vers nous.

Je me considère très privilégiée d'avoir pu compter sur une équipe extraordinaire qui a su me soutenir dans ce quotidien imprévisible que nous a imposé la pandémie. Leur confiance et leur implication ont permis au CAAP - Laval d'offrir ses services de manière continue et personnalisée auprès des usagers et des partenaires. De nouvelles pratiques sont nées, de nouvelles initiatives ont pris vie et de nouvelles collaborations se sont construites. Au final, l'héritage de la COVID ne sera pas que lourdeur et noirceur, et c'est tant mieux!

Merci au conseil d'administration pour son ouverture, sa capacité d'adaptation et son professionnalisme. Merci à Mélanie et Carla, mes fidèles complices du quotidien, qui m'ont secondée et nourrie malgré la distance et les écrans parfois figés. Sans oublier Justine, qui est partie relever d'autres défis, mais qui a traversé cette année avec nous, en ressuscitant notre page Facebook au passage (ce qui n'est pas rien!). Sans vous, le CAAP - Laval ne serait pas ce qu'il est.

Bonne lecture et au plaisir de vous revoir (très) prochainement, en vrai!



Josée Laperle, directrice

# 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

## La permanence assistants

- 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.

## 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 4 mars 2021, par Madame Chantale Maltais, sous-ministre adjointe, à 251 212 \$. Ce montant correspond à la reconduction du financement 2019-2020 indexé de 2.2%.

## STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En novembre 2020, il était composé de six 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 2020-2021, la participation des administrateurs s'est faite de différentes façons.

### COMITÉS

#### Gestion des plaintes

2 administrateurs  
3 rencontres

Objectifs: Déterminer les balises de la procédure de gestion des plaintes à l'interne et gestion des insatisfactions

#### Évaluation de la direction

2 administrateurs  
2 rencontres

Objectif: Évaluation de la direction générale

### RÉUNIONS

#### Régulières

9 rencontres

#### AGA

1 rencontre

#### Soutien à la permanence

5 rencontres

### FORMATION

#### La gestion des surplus

1 administrateur

**PLUS DE 300 HEURES DE  
BÉNÉVOLAT RÉALISÉES PAR LES  
MEMBRES DU CONSEIL.**

*merci*

## MANDAT, FONCTION 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 plainte;
- 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 une approche 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.

## 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, si nécessaire, nous pouvons nous rendre au domicile de l'utilisateur pour compléter certaines étapes du processus.

**22 %**  
de nos services

### SUPPORT/CONSEIL

Un support/conseil consiste à aider, de manière soutenue, un usager 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.

**13 %**  
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.

**63 %**  
de nos services

Nous assistons également des usagers qui souhaitent faire un signalement auprès du commissaire. Cette année, cela a représenté 2 % 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'usager sont nombreux et les démarches multiples.*

## 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. Particulièrement cette année, plusieurs appels demandaient une intervention rapide, incompatible avec une démarche de plainte. La plupart de ces demandes étaient directement liées aux impacts de la pandémie. C'est ce qui explique en grande partie la baisse marquée du nombre de plaintes en 2020-2021, malgré un nombre de services donnés stable.

En 2020-2021:

**582**  
personnes

**650**  
services

84 % des appelants

69 % de femmes

95% parlent français

82 % habitent Laval

**USAGERS**

**REPRÉSENTANTS  
ET ASSISTANTS**

16 % des appelants

74 % de femmes

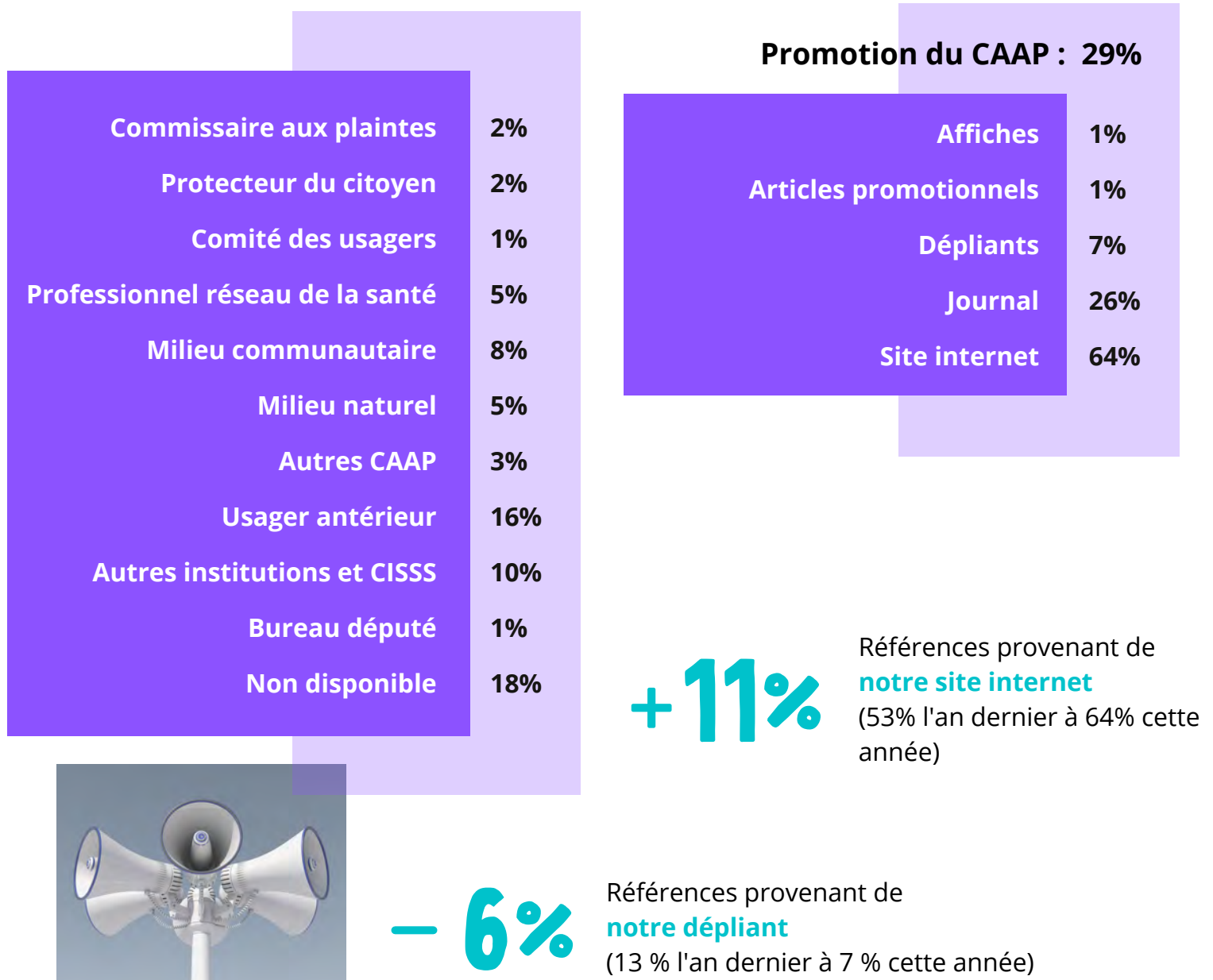
95% parlent français

75 % habitent Laval

## 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 2020-2021, les sources de références des usagers qui ont pris contact avec nous.



## 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. Malgré les contraintes liées à la pandémie, nous avons été en mesure d'adapter notre accompagnement et de le personnaliser à chaque usager. Il a tout de même été plus périlleux de les rejoindre.

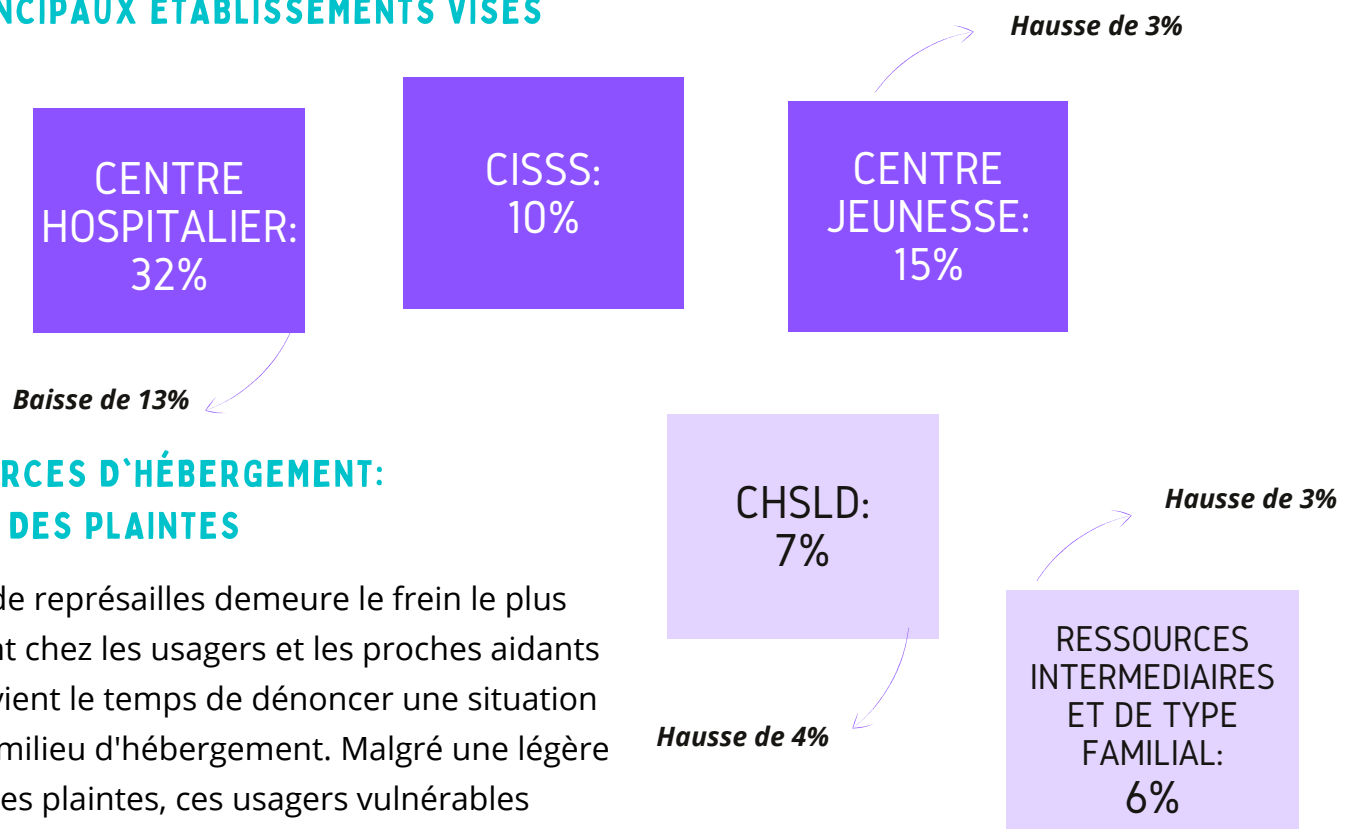
En 2020-2021:

**143**  
**plaintes**

**109**  
**personnes**

La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2020-2021, 15% des plaintes déposées touchaient des établissements en dehors du territoire lavallois, dont 70% visaient un centre hospitalier.

### LES PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS VISÉS



### RESSOURCES D'HÉBERGEMENT: HAUSSE DES 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. Malgré une légère hausse des plaintes, ces usagers vulnérables demeurent très difficiles à rejoindre.

## 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 plainte:

Accessibilité des services	12%
Continuité des services	4%
Aspects cliniques et professionnels	35%
Relations interpersonnelles	10%
Environnement et organisation matérielle	9%
Aspect financier	2%
Autres	4%

76%

### Répartition des droits particuliers:

5%	Droit à l'information
3%	Droit de choisir un professionnel ou un établissement
6%	Droit de donner ou refuser son consentement
2%	Droit de recevoir des soins en cas d'urgence
7%	Droit de participer aux décisions
1%	Droit d'être accompagné et assisté
0%	Droit de consulter son dossier médical
0%	Droit d'exercer un recours

24%

## LES RENCONTRES

La pandémie a naturellement grandement affecté nos rencontres. Respectueux des mesures sanitaires en place, nous avons toujours pris tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité de tous et de toutes. Quelques rencontres ont tout de même eu lieu, à la demande des usagers.

7 rencontres au CAAP  
2 rencontres au domicile  
4 rencontres virtuelles

15

## 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.

### Premier recours

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services: **68%**

Médecin examinateur (plaintes médicales): **17%**

### Second recours

Protecteur du citoyen: **13%**

Comité de révision (plaintes médicales): **1%**

CMDP (mesures disciplinaires - plaintes médicales): **1%**

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 souhaitent nous entendre.

*"Merci! J'avais trop de misère à m'exprimer au téléphone, mais vous avez écrit exactement ce que je voulais dire, dans mes propres mots."*

**"Merci pour votre aide! Le français n'est pas ma première langue."**

*"I'M CERTAIN YOUR INTERVENTION CONTRIBUTED TO THE RELEASE OF MY COMPLAINT. I WOULD LIKE TO THANK YOU FOR YOUR COMPASSION AND ASSISTANCE."*

*"J'avais déjà fait une plainte toute seule et j'ai trouvé que de se faire aider allégeait beaucoup le processus. Merci!"*

*"Tout a été parfait! Continuez à satisfaire et mettre en confiance votre clientèle!"*

*"Ma conseillère a été exceptionnelle, à l'écoute et d'une grande aide."*

## 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. 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.

## FORMATION

Les bouleversements découlant de la pandémie ont créé de nouveaux besoins en formation cette année. Le développement massif de formations à distance nous a permis d'avoir accès à un plus grand éventail de sujets. Nous en avons profité pour mettre à jour plusieurs de nos connaissances.



## 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. Organisme ressource voué au développement communautaire, nous les avons sollicités à plusieurs reprises pour répondre à nos questions, valider nos enlignements et nous assister dans nos rencontres virtuelles.

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

- Huit rencontres des membres;
- Une rencontre du comité stratégies politiques;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle;
- Sept rencontres du CROC;
- Cinq rencontres de sous-comités du CROC;
- Participation à plusieurs de leurs formations.

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

Cette concertation a comme mandat principal la lutte à la maltraitance des personnes âgées de Laval de même que le déploiement de la politique du CISSS de Laval pour lutter contre la maltraitance des personnes adultes vulnérables. En plus de participer aux rencontres régulières, nous avons apporté notre soutien technique pour l'animation des réunions virtuelles régulières du comité, de même que pour celle des formations sur la maltraitance destinées aux intervenants et bénévoles.

- Trois rencontres régulières;
- 11 rencontres liées à la formation.

## 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.

- Une rencontre régulière.

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

Le CAAP - Laval est membre du ROPPHL depuis sept ans et participe aux rencontres et aux formations offertes. La direction est également membre du conseil d'administration depuis cinq ans et a terminé sa troisième année à titre de présidente.

Les principales activités cette année ont été :

- Deux rencontres des membres;
- Deux ateliers de planification stratégique;
- Une rencontre du comité d'analyse de la politique contre la maltraitance;
- Une rencontre avec la direction DI-TSA-DP;
- Une AGA et une AGS;
- Huit rencontres du CA;
- Cinq rencontres du comité RH.



## 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. La RUI a exigé un investissement de temps plus important cette année afin d'assurer une continuité pendant l'absence de coordination et l'intégration de la nouvelle coordonnatrice.

C'est dans un esprit de collaboration et de partage que le CAAP - Laval s'implique activement dans cette concertation, ce qui a représenté, pour 2020-2021:

- Vingt rencontres du comité de soutien;
- Dix rencontres du comité de la berge des Écores ;
- Deux rencontres de soutien aux kiosques musicaux;
- Cinq rencontres partenaires-membres;
- Huit rencontres du comité RH.

## TRCAL - TABLE RÉGIONALE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE LAVAL

La Table régionale de concertation des aînés de Laval a pour mission d'être le lieu régional d'échanges, de concertations et de partenariats 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 siège au conseil d'administration, à titre de secrétaire, depuis deux ans. Cette année, notre participation à la TRCAL s'est traduite par:

- Une Assemblée Générale Annuelle;
- Dix rencontres du CA;
- Deux rencontres liées au RH;
- Une rencontre de consultation pour la refonte du site internet;
- Deux rencontres de concertation sur le soutien à domicile.

## SLA - SEMAINE LAVALLOISE DES AÎNÉS

Depuis deux ans, Carla Rocha représente le CAAP - Laval sur ce comité qui a comme mandat de planifier la programmation de la Semaine lavalloise des aînés (SLA). Ce comité analyse aussi les commentaires et suggestions des éditions précédentes afin de bonifier et de planifier l'édition suivante.

- Une rencontre régulière.

## CONCERTATION COVID DE L'APPUI

Mise sur pied dans le but de soutenir les organismes membres de l'APPUI pendant la pandémie, ces rencontres se sont élargies pour inclure d'autres partenaires clés dans le soutien aux proches aidants, dont le CISSSL, la ville de Laval, DIRA et nous. Les rencontres sont très riches en informations diverses et en partages d'expertises et de pratiques.

- Onze rencontres régulières.



## PRDS CELLULE 4.2 - POLITIQUE RÉGIONALE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

La cellule 4.2 de la PRDS fait référence à l'objectif 4.2 du plan d'action lié à la mise en œuvre de la politique qui veut « *favoriser la concertation intersectorielle et multiréseaux pour répondre de manière intégrée aux besoins des personnes et des communautés de Laval* ». Les questions abordées par cette concertation touchent particulièrement notre secteur. Avec notre participation, nous souhaitons contribuer à la juste représentativité des citoyens et des organismes au sein des instances de concertations locales et régionales.

- Quatre rencontres régulières.

## 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.

Pour 2020-2021, cela représente:

- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de:
  - AGAPE
  - APPUI
  - AQDR
  - Mieux-Naître
  - ALTA
- Deux rencontres dans le cadre de l'élaboration du cadre de référence en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle de Laval;
- Deux rencontres sur l'analyse et la planification de la Semaine lavalloise des aînés de Laval;
- Deux rencontres pour le regroupement de locaux d'organismes communautaires;
- Présence à la présentation du projet Antenne du vieillissement;
- Participation à la concertation du CISSS de Laval sur le déconfinement;
- Présence à la présentation des services de Mieux-Naître;
- Participation à la concertation sur la planification de l'aménagement du secteur du métro Cartier;
- Lettre d'appui au projet des communications efficaces et ciblées pour susciter des demandes de formation et d'apprentissage du Groupe Alpha Laval;
- Participation à la Table ronde interculturelle organisée par la RUI Pont-Viau;
- Participation à la présentation du cadre de gestion du MSSS.

## ACTIVITÉS DE PROMOTION

Nos services étant sur demande et ponctuels, il est impératif d'avoir des activités de promotion diversifiées et récurrentes. L'année 2020-2021 marquait la première année de la mise en oeuvre de notre plan de communication quinquennal. Bien évidemment, la pandémie est venue freiner un peu notre élan. Nous nous sommes ajustés rapidement et avons fait les modifications nécessaires pour rester le plus visible possible, malgré tout.

### DISTRIBUTION DE MATÉRIEL PROMOTIONNEL

- 935 dépliants en français
- 30 dépliants en anglais
- 5 affiches
- 60 livrets informatifs
- 180 lanières avec fiches informatives personnalisées
- 20 pochettes pour masque



### RENCONTRES, PRÉSENTATIONS ET COLLABORATIONS

#### Approches et rencontres faites avec:

- Le représentant des CU au CISSS;
- La police de Laval;
- Les BML;
- Le 811.

#### Présentation de nos services:

- MAUV;
- Lors des 11 formations sur la maltraitance (bref résumé).

#### Collaborations avec:

- Le Centre d'entraide du Marigot pour le concours sur notre page Facebook;
- L' AQDR pour la présentation sur les droits des usagers dans le cadre de la Semaine lavalloise des aînés;
- Le CATAL pour la distribution de matériel promotionnel;
- Le CU du CSSSL pour l'accompagnement d'usagers;
- Monsieur François Godin du CISSSL pour la formation pour contrer la maltraitance envers les personnes adultes vulnérables.

## PUBLICATIONS

Les encarts publicitaires dans les journaux demeurent la deuxième source de référence découlant de nos activités de promotion. Notre site internet arrive bon premier avec 64% des sources de références. Le déploiement de notre page Facebook et l'ouverture de notre compte YouTube en cours d'année sauront, nous l'espérons, rejoindre un plus grand nombre d'utilisateurs.

- 15 encarts publicitaires dans le Courrier Laval;
- Promotion Facebook par le Courrier Laval;
- 4 encarts dans le Laval News;
- 4 encarts dans La voix de St-François;
- 2 blocs de publicité Facebook;
- 7 parutions dans les infolettres des partenaires;
- 1 article dans le journal de l'ALPA.

## CAPSULES 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. Toutes nos capsules des années antérieures ont été ajoutées à 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 2020-2021 sont:

- Pour les victimes d'un acte criminel - ressources
- L'âgeisme
- Les autres instances de plainte
- Détresse d'un proche en temps de pandémie
- Prévenir les chutes à domicile
- Vos droits en temps de pandémie
- L'aide juridique
- Les erreurs médicales
- La téléconsultation médicale
- Le CAAP en période de pandémie



## PAGE FACEBOOK

Cette année, nous avons relancé notre page Facebook avec plus de vigueur et de structure. Avec en moyennes 15 publications par mois, nous avons 233 personnes qui nous suivaient au 31 mars 2021.

## AUTRES ACTIVITÉS DE PROMOTION

- Deux périodes d'affichages de 3 semaines sur les prismes de la ville de Laval;
- Création de plusieurs fiches promotionnelles et informatives personnalisées;
- Conception d'un insigne distinctif pour les membres du CA et de la permanence (épinglette);
- Accompagnement externe pour améliorer l'impact de nos messages promotionnels (contenu, visuel et structure);
- Actualisation de plusieurs outils promotionnels et informatifs.

## BILAN DU PLAN D'ACTION

Les objectifs du plan d'action 2020-2021 venaient s'ajouter au mandat principal d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'organisme, qui demeure toujours notre priorité. Les objectifs étaient répartis en six volets, dont deux reliés au plan de communication.

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

### VOLET AMÉLIORATION CONTINUE

- Recherche et mise sur pied d'une formation sur la protection des renseignements personnels et la tenue de dossier.

### VOLET COVID - 19

- Maintien de la continuité de nos services;
- Adaptation de nos méthodes de travail pour se conformer aux directives gouvernementales;
- Adaptation de nos locaux pour accueillir les personnes de manière sécuritaire.

### VOLET ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour de notre logiciel de cueillette de données et du guide d'utilisation;
- Rédaction et adoption d'une procédure de gestion des plaintes à l'interne;
- Diversification de nos pratiques de reconnaissance au travail.

## VOLET REPRÉSENTATION

- Maintien des heures réservées à la représentation;
- Maintien des canaux de communications avec plusieurs comités d'usagers;
- Approches faites auprès de la Relance et de la FADOQ.

## VOLET PROMOTION

- Mise en place d'un processus de références et de citations pour les capsules mensuelles;
- Actualisation du visuel des capsules mensuelles;
- Actualisation du logo;
- Actualisation du dépliant;
- Analyse de différentes options publicitaires payantes;
- Élaboration d'un plan de publications pour 2021-2022 (campagne).

## CONCLUSION

La pandémie a provoqué plusieurs chamboulements, qui ne sont pas tous négatifs. La collaboration entre les instances, les organismes et les usagers, le partage d'expertise et un bel élan de solidarité ont été ravivés par la crise. Merci à celles et ceux qui nous ont ouvert leur porte pour travailler ensemble à mieux répondre aux besoins des usagers et des organismes. Merci à celles et ceux qui ont contribué au rayonnement de notre mandat et ainsi permis à plusieurs d'avoir l'accompagnement nécessaire dans leur démarche. Nous espérons que les liens créés resteront forts une fois cette page historique tournée.

La résilience des usagers a été très grande dans la dernière année, même si plusieurs interdictions, incohérences et contraintes leur ont été imposées. La COVID-19 a fait énormément de victimes collatérales et nous ne pouvons que souhaiter un retour à une certaine normalité le plus rapidement possible.

Pour ce qui est du CAAP - Laval, nous sommes heureux d'avoir pu assurer la continuité, l'accessibilité et la qualité de nos services, et ce, même au plus fort de la crise. Le développement de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux canaux de communications sont de belles avancées qui survivront très certainement au retour à la vie normale. Nous avons vraiment hâte de pouvoir retrouver nos usagers et nos partenaires, en chair et en os, pour continuer à valoriser le respect des droits et participer à l'amélioration des services offerts à l'ensemble de la population.