

ANNEXE 2

STATISTIQUES



1 - RÔLE DE L'APPELANT

L'appelant	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	58	11 %	32	5 %
Représentant	90	17 %	65	11 %
Usager	393	72 %	485	84 %
Total	541	100 %	582	100 %

2 - IDENTIFICATION DE L'USAGER

2.1 - Langue de communication de l'utilisateur

Langue	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	499	92 %	550	95 %
Anglais	21	4 %	19	3 %
Autres	6	1 %	6	1 %
Ne s'applique pas	15	3 %	7	1 %
Total	541	100 %	582	100 %

2.2 - Sexe des utilisateurs desservis

Sexe	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	335	62 %	402	69 %
Masculin	206	38 %	180	31 %
Total	541	100 %	582	100 %

2.3 - Groupe d'âge des utilisateurs desservis

Groupe d'âge	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	46	9 %	33	6 %
18 à 34 ans	42	8 %	43	7 %
35 à 54 ans	154	28 %	142	24 %
55 à 69	128	24 %	151	26 %
70 ans et plus	171	32 %	213	37 %
Total	541	100 %	582	100 %

2.4 - Région des usagers desservis

	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Région de Laval				
CLSC Du Ruisseau - Papineau	30	6 %	18	3 %
CLSC Ste-Rose	26	5 %	14	2 %
CLSC Du Marigot	37	7 %	25	4 %
CLSC Des Mille-Îles	23	4 %	11	2 %
Laval	347	64 %	415	72 %
Total région de Laval	463	86 %	483	83 %
Autres Régions				
Montréal	12	2 %	39	7 %
Lanaudière	6	1 %	8	1 %
Laurentides	34	6 %	31	5 %
Montréal	3	1 %	3	1 %
Québec	1	0 %	4	1 %
Estrée	1	0 %	1	0 %
Usager décédé	17	3 %	7	1 %
Autres	4	1 %	6	1 %
Total autres régions	78	14 %	99	17 %

3 - IDENTIFICATION DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

3.1 - Distribution des représentants et assistants

	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Rôle				
Assistant	58	39 %	32	33 %
Représentant	90	61 %	65	67 %
Total	148	100 %	97	100 %

3.2 - Langue des représentants et assistants

	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Langue				
Français	143	97 %	92	95 %
Anglais	5	3 %	5	5 %
Total	148	100 %	97	100 %

3.3 - Sexe des représentants et assistants

Sexe	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	118	80 %	72	74 %
Masculin	30	20 %	25	26 %
Total	148	100 %	97	100 %

3.4 - Groupe d'âge des représentants et assistants

Groupe d'âge	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	0	0 %	2	2 %
18 à 34 ans	10	7 %	9	9 %
35 à 54 ans	60	41 %	35	36 %
55 à 69 ans	61	41 %	38	40 %
70 ans et plus	17	11 %	13	13 %
Total	148	100 %	97	100 %

3.5 - Région des représentants et assistants

Région de Laval	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	11	8 %	6	6 %
CLSC Ste-Rose	9	6 %	4	4 %
CLSC Du Marigot	24	16 %	12	12 %
CLSC Des Mille-Îles	8	6 %	5	5 %
Laval	60	41 %	49	50 %
Autres Régions				
Montréal - Centre	14	10 %	8	10 %
Lanaudière	3	2 %	2	2 %
Laurentides	13	9 %	2	2 %
Montréal - Est	1	1 %	3	3 %
Québec/Estrie/Outaouais	n/a	n/a	4	4 %
Autres	2	1 %	2	2 %
Total	148	100 %	97	100 %

4 - SERVICES ET RÉFÉRENCES

4.1 - Service rendu à la personne

Services rendus	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Information et référence	332	51 %	410	63 %
Support / Conseil	81	12 %	85	13 %
Démarche de plainte	231	35 %	143	22 %
Autres	12	2 %	12	2 %
Total	656	100 %	650	100 %

4.2 - Source de référence

Référence	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
(MSSS) Bureau député	2	0 %	3	1 %
Protecteur du citoyen	11	2 %	9	2 %
Commissaire aux plaintes	32	6 %	11	2 %
Comité des usagers	6	1 %	8	1 %
Professionnel du réseau de la santé	30	6 %	26	5 %
Autres institutions et CISSS	61	12 %	64	10 %
Organismes communautaires	55	10 %	43	8 %
Milieu naturel	16	3 %	25	5 %
Promotion du CAAP	143	28 %	148	29 %
Référé par un autre CAAP	10	2 %	15	3 %
Déjà reçu un service du CAAP	77	15 %	83	16 %
Non disponible	77	15 %	100	18 %
Total	520	100 %	535	100 %

5 - LES PLAINTES

5.1 - Mode de dépôt

Mode de dépôt	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Écrit	230	100 %	143	100 %
Verbal	1	0 %	0	0 %
Total	231	100 %	143	100 %

5.2 - Établissements visés

Établissement visé	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre de soins psychiatriques	2	1 %	2	1 %
Centre hospitalier	106	45 %	46	33 %
CISSS	29	13 %	14	10 %
CHSLD	6	3 %	10	7 %
CLSC	16	7 %	12	8 %
Centre de réadaptation	6	3 %	4	1 %
Centre en toxicomanie	3	1 %	1	1 %
Centre jeunesse	27	12 %	21	16 %
Organisme communautaire	9	4 %	10	7 %
RPA	10	4 %	10	7 %
Ressource intermédiaire	8	3 %	6	4 %
Ressource de type familial	0	0 %	3	2 %
Service pré-hospitalier d'urgence	6	3 %	3	2 %
Autres	3	1 %	1	1 %
Total	231	100 %	143	100 %

5.3 - Objets de plaintes

Objets de plainte	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
DROITS PARTICULIERS				
Droit à l'information	20	6 %	12	5 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	9	2 %	8	3 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	15	4 %	14	6 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	8	2 %	4	2 %
Droit de participer aux décisions	17	5 %	17	7 %
Droit d'être accompagné et assisté	1	0 %	2	1 %
Droit de consulter son dossier	1	0 %	1	0 %
Droit d'exercer un recours	1	0 %	1	0 %
Total droits particuliers	72	19 %	59	24 %
AUTRES OBJETS				
Accessibilité des services	55	15 %	30	12 %
Continuité des services	31	8 %	10	4 %
Aspects cliniques et professionnels	150	40 %	88	35 %
Relations interpersonnelles	33	8 %	25	10 %
Environnement et organisation matérielle	14	4 %	22	9 %
Aspect financier	9	2 %	5	2 %
Autre(s)	15	4 %	10	4 %
Total autres objets	307	81 %	190	76 %
TOTAL	379	100 %	249	100 %

5.4 - Recours utilisés

Type de recours	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
PREMIÈRE INSTANCE				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	137	59 %	98	68 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	59	26 %	24	17 %
Total première instance	196	85 %	122	85 %
DEUXIÈME INSTANCE				
Protecteur du citoyen	30	13 %	19	13 %
Comité de révision - Concernant un médecin	3	1 %	1	1 %
CMDP - Concernant un médecin	2	1 %	1	1 %
Total deuxième instance	35	15 %	21	15 %
TOTAL	231	100 %	143	100 %



ANNEXE 3

PLAN D'ACTION 2021-2022



PLAN D'ACTION 2021-2022

CAAP - Laval

AMÉLIORATION CONTINUE

- Développer les compétences du personnel
- Offrir la formation sur la tenue de dossier

RÉSULTATS

- Formations suivies
- Plan de formation individuel
- Organisation formation AAPI

COVID

- Maintenir le maximum de services dans le respect des balises du gouv.
- Assurer la sécurité des employés et des usagers

RÉSULTATS

- Maintien de la qualité des services
- Respect des directives ministérielles
- Avoir offert outils, matériel et formations nécessaires

ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour Cupidon
- Mise à jour politiques et procédures internes
- Personnaliser les pratiques de reconnaissance au travail

RÉSULTATS

- Cupidon: guide, logiciel et utilisation
- Rédaction procédure d'accès au dossier et tenue de dossier
- Révision politique salariale
- Personnalisation reconnaissance et activité d'équipe

REPRÉSENTATION

- Faire connaître nos particularités et besoins à la DEQ et la DSSGAC
- Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat et OCA

RÉSULTATS

- Communications avec DEQ et DSSGAC
- Avoir été informés et assistés aux rencontres pertinentes
- Amorcer une analyse des concertations à privilégier

PLAN COM. PROMOTION

- Soutenir réalisation plan com.
- Améliorer impacts messages
- Bonifier matériel
- Développer rayonnement médiatique
- Actualiser capsules

RÉSULTATS

- Affût options publicitaires
- Analyse impact messages
- Accompagnement
- Message valorisant + la démarche plainte et + structurés
- Diffusion logo
- Actualisation outils
- Augmenter visibilité
- Capsules = Mes droits

PLAN COM. REPRÉSENTATION PARTENARIAT

- Sensibiliser institutions à notre mission
- Soutenir le développement de partenariats ciblés

RÉSULTATS

- Partenaires municipaux, victimes actes criminels, défense des droits, source de référence
- Démarche de concertation
- Partenariats: CU, CR, org. aînés et personnes vulnérables