

ANNEXE 2

STATISTIQUES



1 – RÔLE DE L'APPELANT

L'appelant	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	32	5 %	28	5 %
Représentant	65	11 %	53	9 %
Usager	485	84 %	502	86 %
Total	582	100 %	583	100 %

2 – IDENTIFICATION DE L'USAGER

2.1 – LANGUE DE COMMUNICATION DE L'USAGER

Langue	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	550	95 %	533	91 %
Anglais	19	3 %	33	6 %
Autres	6	1 %	1	0 %
Ne s'applique pas	7	1 %	16	3 %
Total	582	100 %	583	100 %

2.2 – SEXE DES USAGERS DESSERVIS

Sexe	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	402	62 %	385	66 %
Masculin	180	38 %	198	34 %
Total	582	100 %	583	100 %

2.3 – GROUPE D'ÂGE DES USAGERS DESSERVIS

Groupe d'âge	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	33	6 %	32	5 %
18 à 34 ans	43	7 %	55	9 %
35 à 54 ans	142	24 %	196	35 %
55 à 69	151	26 %	163	28 %
70 ans et plus	213	37 %	137	23 %
Total	582	100 %	583	100 %

2.4 – RÉGION DES USAGERS DESSERVIS

Région de Laval	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	18	3 %	15	3 %
CLSC Ste-Rose	14	2 %	10	2 %
CLSC Du Marigot	25	4 %	18	3 %
CLSC Des Mille-Îles	11	2 %	7	1 %
Laval	415	72 %	446	77 %
Total région de Laval	483	83 %	496	86 %

Autres Régions				
Montréal	39	7 %	11	2 %
Lanaudière	8	1 %	4	1 %
Laurentides	31	5 %	46	7 %
Montérégie	3	1 %	3	1 %
Québec	4	1 %	4	1 %
Estrie	1	0 %	2	0 %
Usager décédé	7	1 %	5	1 %
Autres	6	1 %	12	2 %
Total autres régions	99	17 %	87	15 %

3 – IDENTIFICATION DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

3.1 – DISTRIBUTION DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

Rôle	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	32	33 %	28	33 %
Représentant	65	67 %	57	67 %
Total	97	100 %	85	100 %

3.2 – LANGUE DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

Langue	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	92	95 %	78	92 %
Anglais	5	5 %	7	8 %
Total	97	100 %	85	100 %

3.3 – SEXE DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

Sexe	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	72	74 %	58	68 %
Masculin	25	26 %	27	32 %
Total	97	100 %	85	100 %

3.4 – GROUPE D'ÂGE DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

Groupe d'âge	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	2	2 %	0	2 %
18 à 34 ans	9	9 %	8	9 %
35 à 54 ans	35	36 %	39	45 %
55 à 69 ans	38	40 %	26	30 %
70 ans et plus	13	13 %	12	14 %
Total	97	100 %	85	100 %

3.5 – RÉGION DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

Région de Laval	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	6	6 %	2	2 %
CLSC Ste-Rose	4	4 %	4	5 %
CLSC Du Marigot	12	12 %	8	9 %
CLSC Des Mille-Îles	5	5 %	3	4 %
Laval	49	50 %	55	65 %
Autres Régions				
Montréal - Centre	8	10 %	4	5 %
Lanaudière	2	2 %	1	1 %
Laurentides	2	2 %	4	5 %
Montréal - Est	3	3 %	1	1 %
Québec	4	4 %	2	2 %
Autres	2	2 %	1	1 %
Total	97	100 %	85	100 %

4 – SERVICES ET RÉFÉRENCES

4.1 – SERVICE RENDU À LA PERSONNE

Services rendus	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Information et référence	410	63 %	401	59 %
Support / Conseil	85	13 %	90	14 %
Démarche de plainte	143	22 %	158	24 %
Autres	12	2 %	14	3 %
Total	650	100 %	663	100 %

4.2 – SOURCE DE RÉFÉRENCE

Référence	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
(MSSS) Bureau député	3	1 %	6	1 %
Protecteur du citoyen	9	2 %	15	3 %
Commissaire aux plaintes	11	2 %	26	5 %
Comité des usagers	8	1 %	10	2 %
Professionnel du réseau de la santé	26	5 %	30	5 %
Autres institutions et CISSS	64	10 %	50	9 %
Organismes communautaires	43	8 %	45	8 %
Milieu naturel	25	5 %	35	6 %
Promotion du CAAP	148	29 %	185	34 %
Référé par un autre CAAP	15	3 %	11	2 %
Déjà reçu un service du CAAP	83	16 %	67	12 %
Non disponible	100	18 %	72	13 %
Total	535	100 %	552	100 %

5 – LES PLAINTES

5.1 – MODE DE DÉPÔT

Mode de dépôt	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Écrit	143	100 %	158	100 %
Verbal	0	0 %	0	0 %
Total	143	100 %	158	100 %

5.2 – ÉTABLISSEMENTS VISÉS

Établissement visé	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre de soins psychiatriques	2	1 %	0	0 %
Centre hospitalier	46	33 %	73	45 %
CISSS	14	10 %	16	9 %
CHSLD	10	7 %	9	6 %
CLSC	12	8 %	9	6 %
Centre de réadaptation	4	1 %	3	2 %
Centre en toxicomanie	1	1 %	0	0 %
Centre jeunesse	21	16 %	18	11 %
Organisme communautaire	10	7 %	11	7 %
RPA	10	7 %	7	4 %
Ressource intermédiaire	6	4 %	6	4 %
Ressource de type familial	3	2 %	3	2 %
Service pré-hospitalier d'urgence	3	2 %	3	2 %
Autres	1	1 %	3	2 %
Total	143	100 %	161	100 %

5.3 – OBJETS DE PLAINTES

Objets de plainte	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
DROITS PARTICULIERS				
Droit à l'information	12	5 %	24	8 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	8	3 %	3	1 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	14	6 %	16	6 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	4	2 %	5	2 %
Droit de participer aux décisions	17	7 %	27	9 %
Droit d'être accompagné et assisté	2	1 %	4	1 %
Droit de consulter son dossier	1	0 %	1	0 %
Droit d'exercer un recours	1	0 %	2	1 %
Total droits particuliers	59	24 %	82	28 %
AUTRES OBJETS				
Accessibilité des services	30	12 %	40	14 %
Continuité des services	10	4 %	13	4 %
Aspects cliniques et professionnels	88	35 %	100	36 %
Relations interpersonnelles	25	10 %	24	8 %
Environnement et organisation matérielle	22	9 %	24	8 %
Aspect financier	5	2 %	2	1 %
Autre(s)	10	4 %	3	1 %
Total autres objets	190	76 %	206	72 %
TOTAL	249	100 %	288	100 %

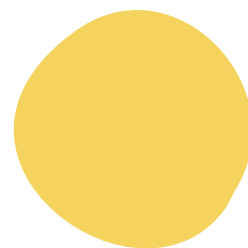
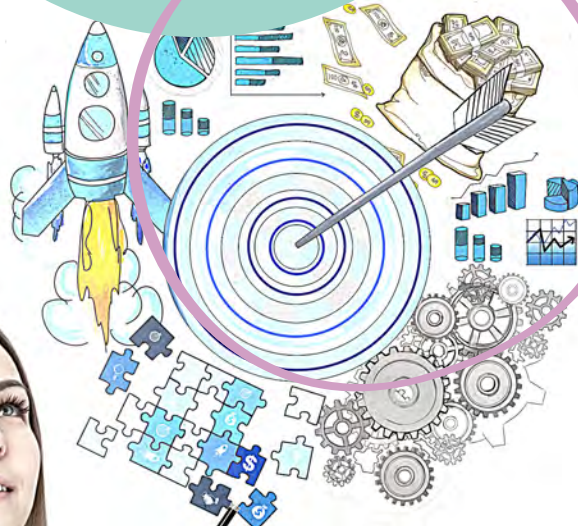
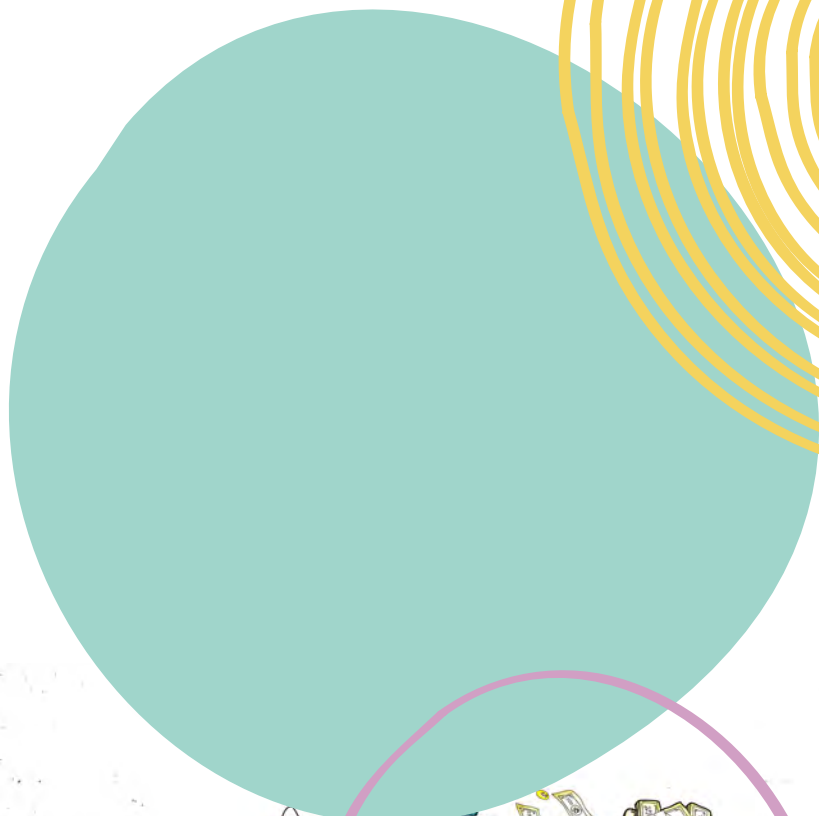
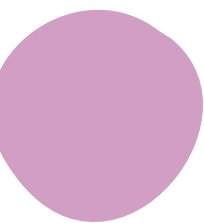
5.4 – RECOURS UTILISÉS

Type de recours	2020-2021		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%
PREMIÈRE INSTANCE				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	98	68 %	112	71 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	24	17 %	31	20 %
Total première instance	122	85 %	143	91 %
DEUXIÈME INSTANCE				
Protecteur du citoyen	19	13 %	10	6 %
Comité de révision - Concernant un médecin	1	1 %	1	1 %
CMDP - Concernant un médecin	1	1 %	4	2 %
Total deuxième instance	21	15 %	15	9 %
TOTAL	143	100 %	158	100 %



ANNEXE 3

PLAN D'ACTION 2021-2022



PLAN D'ACTION 2021-2022

CAAP - Laval

AMÉLIORATION CONTINUE

- Développer les compétences du personnel

RÉSULTATS

- Formations suivies
- Formation sur les réseaux sociaux

COVID

- Maintenir le maximum de services dans le respect des balises du gouv.

RÉSULTATS

- Maintien de la qualité des services
- Respect des directives ministérielles
- Assurer la sécurité des usagers et employés

ORGANISATION INTERNE

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

RÉSULTATS

- Cupidon: guide, logiciel et utilisation
- Suite révision politique salariale
- Actualisation des pratiques internes (Covid) et processus d'évaluation
- Activité consolidation d'équipe

REPRÉSENTATION

- Répondre aux 7 critères de l'ACA
- Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat et OCA

RÉSULTATS

- Comprendre et répondre au 7 critères de l'ACA
- Avoir été informés et avoir assisté aux rencontres pertinentes

PLAN COM. PROMOTION

- Développer rayonnement médiatique
- Mettre en oeuvre la campagne 2022-2023

RÉSULTATS

- Alimenter la page Facebook
- Diffuser nos outils d'information et de promotion
- Création d'outils de promotion ludiques
- Poursuivre les activités régulières de promotion

PLAN COM. REPRÉSENTATION PARTENARIAT

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

RÉSULTATS

- Ordre professionnels
- Partenariats: CU, CR, org. aînés et personnes vulnérables



Ces objectifs s'ajoutent à notre mandat premier qui est l'assistance et l'accompagnement auprès des usagers.