CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT aux plaintes

CAAP - LAVAL

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

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!

Infographie: CAAP - Laval

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	II
MOT DE LA DIRECTRICE	III
FINANCEMENT	1
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	2
MANDAT, FONCTIONS ET VALEURS	2
SERVICES OFFERTS	3
LES USAGERS	4
LES PLAINTES	6
AMÉLIORATION CONTINUE ET FORMATION	10
ACTIVITÉS DE CONCERTATION	11
ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION	14
ACTIVITÉS DE PROMOTION	15
BILAN DU PLAN D'ACTION	18
CONCLUSION	19

ANNEXE 1 - ÉTATS FINANCIERS
ANNEXE 2 - STATISTIQUES
ANNEXE 3 - PLAN D'ACTION 2021-2022

*Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à tous et à toutes,

Bien que nous avons dû, pour une autre année, cohabiter avec la Covid, c'est avec bonheur et enthousiasme que nous avons pu, tranquillement, retrouver le plaisir d'être ensemble, en vrai. Notre première réunion du conseil d'administration en présence a été... très vivante! Quel bonheur de retrouver toute la richesse des contacts humains que nous avions perdus! C'est aussi un retour à une assemblée générale en présence après deux années à nous voir à travers nos écrans. Quelle joie de vous retrouver!

Pour le CAAP et son équipe, l'année 2021-2022 a été une année spéciale, marquée par plusieurs départs. Tant au niveau de la permanence que du conseil d'administration, plusieurs maillons importants sont allés relever de nouveaux défis. C'est donc une année sous le signe du renouvellement qui se présente à nous.

Ces départs nous ont confrontés aux difficultés de recrutement et à l'agressivité du marché de l'emploi actuellement. Combinés à la hausse fulgurante du coût de la vie, nous devons nous rendre à l'évidence que des changements importants doivent être faits pour aider les organismes de tous les domaines à pouvoir offrir des conditions de travail décentes à leurs employés. Il ne faut pas juste pouvoir trouver des employés, il faut aussi avoir les moyens de les garder. Et c'est la même chose pour pourvoir les postes d'administrateurs. Tout un défi!

Je tiens à remercier tous les membres de cette belle équipe qu'est le CAAP. Travailler avec vous est agréable et stimulant. Un merci spécial à Jacques et Jessy, mes collègues sur le conseil d'administration dont le mandat prend fin. Vous revenez quand vous voulez! Et merci à Carla également, pour toutes ses années à prendre soin des usagers. Bonne continuation à vous tous et toutes!

Bonne Assemblée!

C. Jn. Louis

Claudia Jean Louis, présidente

MOT DE LA DIRECTRICE

Bonjour à toutes et à tous,

L'année 2021-2022 a été une année sous le signe de l'émotion pour moi. Les défis que certains membres de notre belle équipe ont dû relever, les départs, les nouveaux projets, les aléas des mesures sanitaires et de leur application… Tous ces événements m'ont souvent inspirée, parfois découragée, régulièrement motivée et très certainement poussée à chercher à faire mieux ce qu'on croyait pourtant bien faire.

Retrouver le bonheur de travailler ensemble, même avec le masque, est aussi venu recharger nos batteries. De nouvelles manières de travailler, plus flexibles et, dans certains contextes, plus efficaces, sont nées pendant la pandémie et ont ouverts un univers de possibilités. Dans la prochaine année, nous souhaitons prendre le temps d'évaluer toutes ces nouveautés afin de pouvoir en intégrer les points positifs dans nos pratiques à long terme.

Un des faits saillants cette année est sans aucun doute notre campagne de sensibilisation sur les droits des usagers en matière de santé *Mes droits, j'y vois!** En plus de tous les outils créés pour alimenter la campagne, sa mise en œuvre nous a permis de prendre contact avec de nouveaux organismes, de développer de nouvelles collaborations… et d'avoir beaucoup de plaisir!

Lentement, le nombre de plaintes augmente. Nous restons toutefois très loin de la réalité avant 2020. Plusieurs canaux de communication ont été fragilisés et il est encore plus important que jamais de travailler ensemble afin de nous assurer que les usagers ont toute l'information et le soutien nécessaire pour choisir si déposer une plainte est l'option qui leur convient.

Et finalement merci. Merci aux usagers pour votre confiance. Merci aux membres du conseil d'administration, dont l'implication et le soutien n'ont pas faibli, peu importe les défis. Merci à ma garde rapprochée, qui est d'un support incroyable. Mélanie, plus forte que la vie, qui a toujours été de garde contre vents et marées. Tu as toute mon admiration. Justine, ton retour avec ta vision pertinente et ton humour est un magnifique cadeau! Carla… Merci pour 15 belles années de travail, de discussions et de fous rires. Je te souhaite que du beau et du bon pour la suite de ton parcours. Et bienvenue à Marie-Yves, qui s'intègre si facilement qu'on en oublie parfois qu'elle est en formation!

Sur ce, bonne lecture!

Josée Laperle, directrice

*L'ensemble de la campagne est toujours accessible via notre page Facebook ou #Mesdroitsjyvois

L'ÉQUIPE DU CAAP - LAVAL

Les administrateurs 2020-2021

- Madame Claudia Jean Louis, présidente
- Madame Louise Girard, vice-présidente
- Madame Renée F Blanchet, trésorière (jusqu'en janvier 2022)
- Monsieur Jacques L'Abbé, administrateur/ trésorier (janvier 2022 à ce jour)
- Madame Jessy Léger, secrétaire
- Monsieur Serge Daigneault, administrateur
- Monsieur Miguel Dumay, administrateur

La permanence

- Josée Laperle, directrice générale
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Carla Rocha, conseillère
- Justine Bouvier, agente de développement

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 Dominique Breton, sous-ministre adjointe, à 255 231 $. Ce montant correspond à la reconduction du financement 2020-2021 indexé de 1.6 %.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En juin 2021, 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 2021-2022, la participation des administrateurs s'est faite de différentes façons.

Comités

Intégration nouvel administrateur

2 administrateurs
3 rencontres
Objectifs:

- Rencontrer les personnes ayant déposé leur candidature
- Planifier et participer à la rencontre d'intégration

Évaluation de la direction

2 administrateurs
1 rencontre
Objectif:
Évaluation de la direction générale

Politiques et gestion

2 administrateurs
2 rencontres
Objectif:
Révision de la politique salariale

Formations

Rôles et responsabilités des administrateurs

4 administrateurs

Réunions

Régulières

10 rencontres

Extraordinaires

1 rencontre

AGA

1 rencontre

MERCI POUR PLUS DE 300 HEURES DE BÉNÉVOLAT AU BÉNÉFICE DU CAAP – LAVAL!

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'usager 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'usager 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'usager et au respect de ses droits.

Nos valeurs sont fortement liées à celles de l'approche communautaire.
Pour l'usager, 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'usager 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'usager. Elle exige plusieurs actions de notre part, dans la mesure où l'usager souhaite recevoir notre assistance.

Dans certains cas, si nécessaire, nous pouvons nous rendre au domicile de l'usager pour compléter certaines étapes du processus.

24 %
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.

14 %
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.

59 %
de nos services

Nous assistons également des usagers qui souhaitent faire un signalement auprès du commissaire. Cette année, cela a représenté 3 % 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

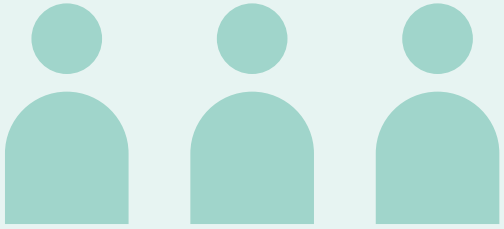
Les usagers sont au cœur de nos préoccupations. Le but de notre travail est que la démarche qu'ils entreprennent, peu importe sa finalité, ait un impact positif pour eux. Les demandes que nous recevons sont d'une immense diversité. Nous avons eu quelques vagues cette année touchant des secteurs en particuliers. La fin de l'automne a été marquée par une concentration d'usagers utilisateurs des services en santé mentale et la fin de l'hiver, par des usagers de la DPJ et des centres jeunesse. Une augmentation des usagers résidant à Laval a aussi été observée.

EN 2021-2022:

663 SERVICES

583 PERSONNES

USAGERS



91 % parlent français
66 % de femmes
51 % 55 ans et +
86 % habitent Laval

REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

92 % parlent français
68 % de femmes
44 % 55 ans et +
85 % 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 2021-2022, quelques données sur les sources de références des usagers qui ont pris contact avec nous.

- 21% Références provenant des **publicités dans les journaux locaux** (53% l'an dernier à 64% cette année)

+ 3% Références provenant des **commissaires**

+ 18% Références provenant **d'internet** (31% d'augmentation en 2 ans)

SOURCES DE RÉFÉRENCE DES APPELANTS

Commissaire aux plaintes	5 %
Protecteur du citoyen	3 %
Comité des usagers	2 %
Prof. réseau de la santé	5 %
Milieu communautaire	8 %
Milieu naturel	5 %
Autres CAAP	2 %
Usager antérieur	12 %
Autres institutions et CISSS	9 %
Bureau député	1 %
Non disponible	13 %

PROMOTION DU CAAP = 34 %

2 %	Affiches
1 %	Articles promotionnels
7 %	Dépliants
5 %	Journal
82 %	Internet

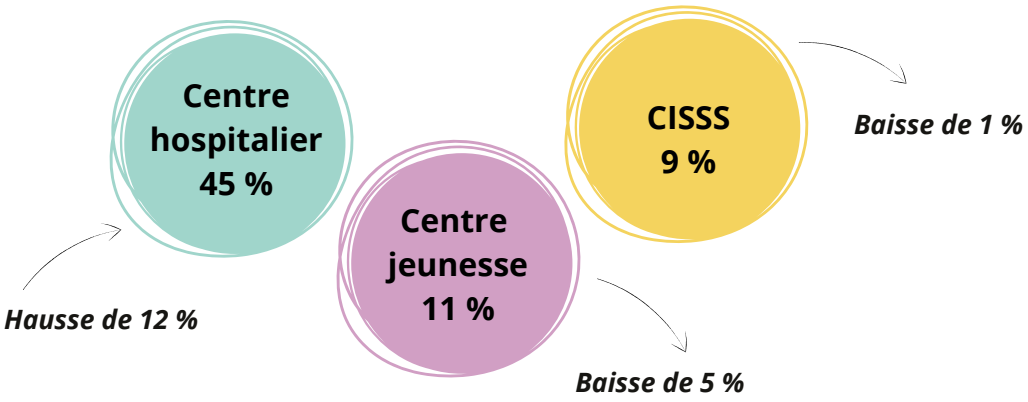
LES PLAINTES

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. Notre capacité à adapter notre accompagnement aux besoins des usagers, mais également aux mesures sanitaires changeantes en cours d'année, a fait une différence importante pour plusieurs. Malgré tout, de nombreux ponts de communication ont été abîmés par les multiples changements résultant de la pandémie et les informer sur leurs droits et recours a été plus périlleux.

EN 2021-2022: **158 PLAINTES** **124 PERSONNES**

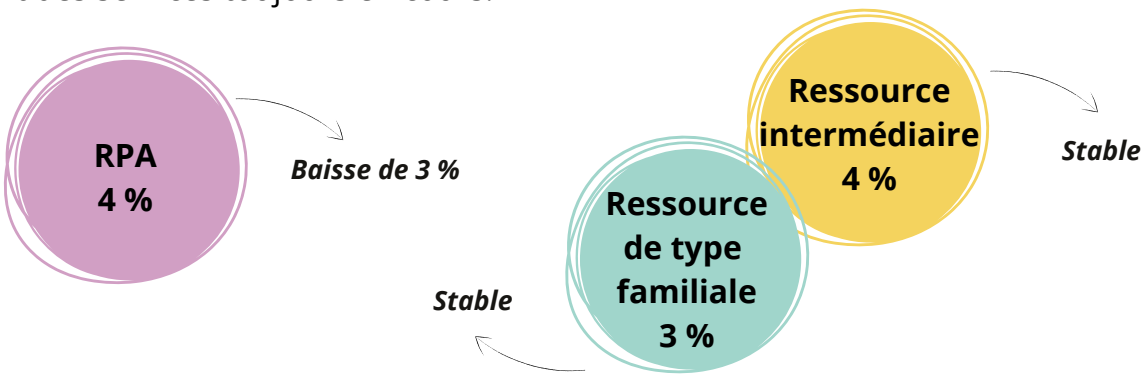
La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2021-2022, 11% des plaintes déposées touchaient des établissements en dehors du territoire lavallois, dont 88% visaient un centre hospitalier.

LES PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS VISÉS



LA PEUR DES REPRÉSAILLES: UNE CRAINTE DIFFICILE À ATTÉNUER

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 qu'ils jugent inacceptable. La crainte est encore plus grande lorsqu'il est question de ressources d'hébergement, de la DPJ ou de toute plainte touchant des services toujours en cours.



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 DROITS PARTICULIERS:

8 %	Droit à l'information
1 %	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
9 %	Droit de participer aux décisions
1 %	Droit d'être accompagné et assisté
0 %	Droit de consulter son dossier médical
1 %	Droit d'exercer un recours

28 %

RÉPARTITION DES OBJETS DE PLAINTE

Accessibilité des services	14 %
Continuité des services	4 %
Aspects cliniques/ professionnels	36 %
Relations interpersonnelles	8 %
Environnement et organisation matérielle	8 %
Aspect financier	1 %
Autres	1 %

72 %

LES RENCONTRES

La pandémie a naturellement grandement affecté le déroulement de nos rencontres. Respectueux des mesures sanitaires en place, nous avons toujours pris tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité de tous, tout en permettant les rencontres physiques lorsque possible. Seulement 13 rencontres avaient eu lieu l'an dernier. Malgré l'augmentation observée cette année, nous sommes encore loin du nombre de rencontre pré pandémie. Même si nous leur proposons, les usagers sont peu nombreux à choisir l'option d'une rencontre virtuelle.

1	1	36
Rencontre virtuelle	Au domicile	Au CAAP

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

71 % **Commissaire aux plaintes**

20 % **Médecin examinateur**

Protecteur du citoyen **6 %**

Comité de révision **1 %**

CMDP - médecin **2 %**

SECOND RECOURS

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'usager 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.

L'écoute que nous offrons aux usagers est l'élément qui fait une énorme différence. En prenant tout le temps qu'il faut, sans jugement et en toute confidentialité, nous leur permettons d'aller au bout de leur histoire et de répondre à toutes leurs questions. Un autre facteur immensément apprécié par nos usagers et la facilité de prise de contact. Nous répondons à la majorité des appels directement, sans menu téléphonique, et faisons la majorité de nos suivi en moins de 24 heures.