

COMMENTAIRES D'USAGERS

"Merci à ma conseillère! Tu as été excellente!"

"Je tiens à vous remercier d'avoir été à l'écoute et d'avoir pris le temps de préparer une ébauche de plainte."

"JE VOUS REMERCIE ÉNORMÉMENT DE VOTRE GRANDE AIDE ET DE VOTRE COMPRÉHENSION!"

"J'apprécie énormément le fait que vous ayez rédigé cette lettre. Vous avez su exprimer très clairement ce que j'avais à leur transmettre."

"Je suis totalement satisfaite des démarches. Merci beaucoup pour ton aide encore une fois!"

"Merci de toujours nous faire un suivi rapidement! Vos services sont grandement appréciés!"

"Je suis touché par la générosité de votre personne. J'apprécie beaucoup votre geste!"

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. Nous révisons régulièrement nos politiques, procédures et pratiques afin d'en assurer la qualité et la pertinence.

FORMATION

La formation continue est une valeur importante au sein du CAAP - Laval. Chaque employé et membre du conseil d'administration a accès à différentes formations en cours d'année. De plus, les besoins et intérêts individuels en matière de formation sont discutés et respectés, dans la mesure du possible.

EN 2021-2022:

28
FORMATIONS
SUIVIES PAR LA
PERMANENCE

1
FORMATION
SUIVIE PAR LES
ADMINISTRATEURS

+ 80
HEURES DE
FORMATIONS SUIVIES

Les formations suivies cette année étaient en lien avec la protection des données (informatiques et dossiers d'usagers), les aînés (maltraitance, intégration, santé mentale), les problématiques en santé mentale (troubles bipolaires, recadrage, états internes), la santé et le bien-être (sommeil, anxiété) et les lois et services des autres instances.

Aux formations formelles s'ajoutent plusieurs tutoriels, conférences, webinaires et lectures faits en continu afin de répondre aux besoins spécifiques de certains usagers et aux besoins ponctuels à l'interne.

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.

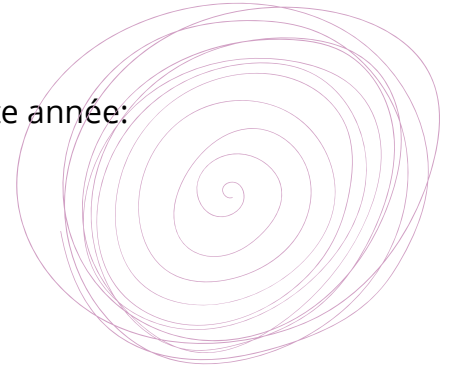


CDCL – CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE DE LAVAL

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 et valider nos enlignements. Nous avons également bénéficié de leur aide pour l'animation de l'AGA 2021 et la direction est représentante au comité régional des organismes communautaires (CROC).

Notre participation aux activités de la CDC de Laval a impliqué cette année:

- Trois rencontres des membres;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle;
- Participation à leur Assemblée Générale Annuelle spéciale;
- Huit rencontres du CROC;
- Deux rencontres de sous-comités du CROC;
- Participation à plusieurs de leurs formations;
- Collaboration à la démarche touchant les impacts intangibles des services des organismes communautaires;
- Participation au lancement de la démarche de valorisation de l'action communautaire autonome.



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.

- Cinq rencontres régulières;
- Quatre rencontres liées à la formation;
- Une rencontre avec la nouvelle coordination.

AGAPE

Leur mission est d'accroître la vitalité de la population anglophone et multiculturelle défavorisée de Laval en offrant une grande variété de services qui favorisent et améliorent le bien-être mental et physique.

Nous continuons à faire paraître notre publicité commune dans le Laval News et ils nous réfèrent toujours leurs usagers lorsque pertinent. Nous avons également une belle collaboration avec l'équipe du Wellness Center pour la présentation de nos services à leurs membres.

- 1 rencontre préparatoire pour le contenu des présentations;
- 2 présentations de nos services.

ROPPHL – REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LAVAL

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

Les principales activités cette année ont été :

- Cinq rencontres du comité RH;
- Trois rencontres de travail;
- Une AGA;
- Une présentation/ formation du projet AxeCible;
- Huit réunions régulières du CA;
- Un CA extraordinaire;
- Deux rencontres pour le forum sur la planification stratégique;
- Une rencontre avec la direction DI-TSA-DP;
- Une rencontre du comité maltraitance.



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. 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 2021-2022:

- Seize rencontres du comité de soutien;
- Deux rencontres du comité de l'animation de la berge des Écores;
- Une rencontre du comité aménagement du territoire;
- Huit assemblées des partenaires-membres;
- Deux 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 trois ans. Cette année, notre participation à la TRCAL s'est traduite par:



- Une rencontre de consultation pour la refonte du site internet;
- Une AGA;
- Dix réunions régulières du CA;
- Une réunion du comité exécutif du CA;
- Trois rencontres de représentation;
- Quatre rencontres en lien avec la concertation sur le bénévolat;
- Trois rencontres pour le projet des capsules vidéos;
- Une rencontre avec le comité aviseur;
- Une participation à l'activité Sentier des aînés.

FCAAP - FÉDÉRATION DES CAAP

Bien que le CAAP ne soit pas membre, nous avons collaboré avec la FCAAP dans différents dossiers en cour d'année. En plus de collaborer à l'organisation de la formation sur la protection des renseignements personnels, notre avis a été demandé sur différentes questions touchant l'ensemble des CAAP dont, entre autres, l'élargissement potentiel de notre mandat pour l'accompagnement des plaintes au Collège des médecins et le calendrier de formation. Une rencontre formelle a eu lieu pendant l'année, de même que plusieurs échanges téléphoniques et courriels.

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 2021-2022, cela représente:

- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de:
 - APPUI
 - AQDR
 - ALTA
 - CATAL
 - CCRVA
 - Dysphasie +
 - CU du CSSSL
- Deux rencontres de la concertation COVID de l'APPUI;
- Une rencontre pour le dépôt du cadre de référence en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle de Laval;
- Quatre rencontres de la cellule 4.2 de la PRDS;
- Deux rencontres de collaboration avec le CU du CSSSL;
- Participation au comité de planification de la Semaine lavalloise des aînés de Laval;
- Participation à la consultation pour une meilleure promotion des services offerts par les organismes communautaires;
- Participation au comité ad hoc pour trouver des pistes de solutions à l'égard d'une ressource d'hébergement problématique;
- Participation aux manifestations dans le cadre de la campagne "Engagez-vous pour le communautaire", organisées par le groupe ALPHA Laval, en collaboration avec l'En-Droit;
- Participation à la marche contre la maltraitance du 15 juin 2021.

ACTIVITÉS DE PROMOTION

Nos services étant sur demande et ponctuels, il est impératif d'avoir des activités de promotion diversifiées et récurrentes. Bien que la pandémie ait, encore une fois cette année, freiné certains de nos élans, le lancement de notre campagne de sensibilisation "Mes droits, j'y vois!" sur les droits des usagers en matière de santé a permis de nouvelles collaborations et nous a donné une belle visibilité, particulièrement sur les réseaux sociaux.

DISTRIBUTION DE MATÉRIEL PROMOTIONNEL

- 1417 dépliants en français;
- 260 dépliants en anglais;
- 30 livrets informatifs;
- 50 articles divers;
- 187 pochettes pour masque;
- 187 fiches-mémoire sur les droits des usagers.



RENCONTRES, PRÉSENTATIONS ET COLLABORATIONS

Approches et rencontres faites avec:

- Tous les élus municipaux
- CAVAC
- IVAC
- 211
- Juripop
- FADOQ
- Centre hébergement Champlain St-François
- CU Centre jeunesse de Laval
- Vizaxion
- Réseau d'information des aînés du Québec
- Service hellénique de Laval
- Jeun'Est en forme
- Groupe ALPHA

Présentation de nos services:

- APARL
- AVC - Aphasie (3)
- CATAL
- CISSS de Laval
- Wellness Center (2)
- Formation CCMVL (4)
- Portes ouvertes virtuelles

Collaborations diverses:

- TRIL
- Au jardin de la famille
- Le Centre d'entraide du Marigot
- Société canadienne de la sclérose en plaques Laval
- Mieux Naître
- Femme en emploi

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;
- 3 blocs de publicité sur Facebook;
- 2 encarts dans le Laval News;
- 4 encarts dans La voix de St-François;
- 24 parutions dans les infolettres des partenaires;
- 1 article dans le journal de l'ALPA;
- 3 communiqués de presse

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION MES DROITS, J'Y VOIS!

Officiellement lancée lors de notre AGA de juin dernier, la campagne *Mes droits, j'y vois!* avait comme objectif de renseigner les usagers sur leurs droits en matière de santé de manière concise, accessible et diversifiée. Douze droits ont ainsi été présentés. Les outils demeurent accessibles en tout temps via notre page Facebook et peuvent être partagés sans restriction! La campagne se divisait en trois volets.

Capsules vidéos

Une brève (environ une minute) capsule vidéo a été créée pour présenter chaque droit de la campagne. Ces capsules sont accessibles sur notre compte YouTube ou via notre page Facebook.

Histoires de cas

Pour chaque droit présenté, une histoire concrète racontant une situation où un droit particulier n'aurait pas été respecté était présentée mensuellement. Les histoires de cas sont accessibles sur notre site internet ou via notre page Facebook.

Capsules informatives

Nos classiques capsules mensuelles *Le saviez-vous?* se sont moulées à la campagne afin de donner de l'information additionnelle et des exemples sur le droit du mois.

Tous les outils sont aussi accessibles en cherchant #MesDroitsJyVois

Tout au long de l'année, des organismes et partenaires ont été approchés pour nous faire part de situations concrètes vécues par leurs membres, en lien avec le non respect de leurs droits, afin de servir d'inspiration pour nos exemples et histoires de cas. En guise de remerciement, ils recevaient des pochettes pour masque avec une fiche synthèse du droit du mois, qu'ils étaient invités à remettre à leurs membres et employés.

Les douze droits présentés dans le cadre de la campagne ont été:

- Droit à l'information
- Droit au consentement
- Droit à des soins de qualité
- Droit à des services de langue anglaise
- Droit à l'hébergement
- Droit de choisir l'établissement et le professionnel de son choix
- Droit d'être accompagné
- Droit d'exercer un recours
- Droit d'accès au dossier médical
- Droit de recevoir des soins en cas d'urgence
- Droit à la confidentialité



AUTRES ACTIVITÉS DE PROMOTION

- Animation de notre page Facebook (327 abonnés et environ 12 publications par mois);
- Deux périodes d'affichages de 3 semaines sur les prismes de la ville de Laval;
- Création de plusieurs fiches promotionnelles et informatives personnalisées;
- Actualisation de notre logo;
- Sondages pour analyser l'impact de nos messages;
- Actualisation de plusieurs outils promotionnels et informatifs;
- Création et mise en oeuvre d'un calendrier de publications.

BILAN DU PLAN D'ACTION

Les objectifs du plan d'action 2021-2022 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

- Organisation de la formation sur la protection des renseignements personnels.

VOLET ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour de notre logiciel de cueillette de données et de son guide d'utilisation;
- Rédaction et adoption d'une procédure de tenue des dossiers;
- Rédaction et adoption d'une procédure d'accès au dossier pour les usagers;
- Début des travaux de révision de la politiques salariale;
- Personnalisation des pratiques de reconnaissance au travail;
- Organisation d'une activité de consolidation d'équipe.

VOLET REPRÉSENTATION

- Analyse des espaces de consultation à privilégier.

VOLET PROMOTION

- Tournage d'une capsule vidéo de la visite de nos locaux;
- Actualisation du visuel des capsules mensuelles;
- Diffusion de la présentation sur les droits des usagers lors de la Semaine lavalloise des aînés, en collaboration avec l'AQDRLL;
- Élaboration de la campagne 2022-2023 - Il était une fois... une plainte.

CONCLUSION

La communication est un élément essentiel lorsqu'il est question de satisfaction des services reçus. Prendre le temps d'expliquer, écouter avec attention et jusqu'au bout, retourner un appel... Ces petits gestes font toute la différence pour les usagers. Faciliter l'accès aux différents départements des établissements du réseau, permettre aux usagers de parler à un être humain au lieu de continuellement se buter à des boîtes vocales serait aussi un grand soulagement pour plusieurs.

Lentement, nous nous dégageons de l'emprise de la pandémie et de ses contraintes. Le constat que nous avons fait à l'interne est le même dans le réseau de la santé. Des mesures ont été mises en place rapidement afin d'assurer la continuité des services et leur accessibilité : modifications des procédures de prise de rendez-vous, consultations à distance, interventions moins envahissantes, etc. Améliorer les services est quelque chose qui se fait de manière continue et, afin de maintenir un réseau de la santé viable et adapté, il est incontournable de prendre en considération le vécu et les perceptions des usagers. Il est important de solliciter leur opinion et de faciliter l'accès au Régime d'examen des plaintes. En prenant en considération la parole de ceux qui osent sortir du silence, nous nous donnons de bons outils pour améliorer la qualité des services pour l'ensemble de la communauté.

Il faut du courage pour accepter la responsabilité d'agir concrètement afin de faire changer les choses. Il y a quelque chose à apprendre de chaque histoire. C'est notre motivation pour continuer à rendre accessible l'information sur les droits en matière de santé, le Régime d'examen des plaintes et nos services afin que toute personne qui souhaiterait déposer une plainte puisse avoir accès au support nécessaire pour le faire.





CAAP - Laval
672, boulevard des Laurentides, bureau 217
Laval, Québec, H7G 4S6
Téléphone: 450 662-6022
Courriel: caaplaval@caaplaval.com
Site Internet: www.caaplaval.com