

CENTRE
D'ASSISTANCE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
aux plaintes

CAAP - LAVAL



2022-2023

RAPPORT ANNUEL



TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	II
MOT DE LA DIRECTRICE	III
FINANCEMENT	1
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	2
MANDAT, FONCTIONS ET VALEURS	3
SERVICES OFFERTS	3
LES USAGERS	5
LES PLAINTES	6
AMÉLIORATION CONTINUE ET FORMATION	9
ACTIVITÉS DE CONCERTATION	10
ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION	13
ACTIVITÉS DE PROMOTION	14
BILAN DU PLAN D'ACTION	16
CONCLUSION	17
ANNEXE 1 - ÉTATS FINANCIERS	
ANNEXE 2 - STATISTIQUES	
ANNEXE 3 - PLAN D'ACTION 2023-2024	

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à tous et à toutes,

Merci de prendre le temps de venir souligner avec nous la fin d'une autre année riche en apprentissages et en belles collaborations. Je ne peux pas faire autrement que de débiter ce mot en parlant du fondateur du CAAP - Laval, Jean Bélair. Il était présent avec nous l'an passé, en pleine forme. Pourtant, quelques semaines plus tard, il nous a quittés subitement. Son départ a été un rappel brutal de la fragilité de la vie. C'est Jean qui était venu me chercher, il y a 10 ans déjà, pour siéger sur le conseil d'administration. C'était un homme généreux et entièrement dévoué à l'organisme. Merci Jean, du fond du cœur, pour tout ce que tu as accompli et tout ce que tu as permis aux autres d'accomplir.

C'est un plaisir pour moi que de donner de mon temps pour travailler avec une si belle équipe. Je tiens à remercier mes collègues administrateurs. Plus que jamais cette année vous vous êtes montrés disponibles. Plusieurs comités ont été actifs cette année et vous avez toujours été présents, professionnels et efficaces. Même en vacances, vous trouviez le moyen de participer aux réunions en vous connectant à distance!

Le contexte économique actuel et l'agressivité du marché de l'emploi sont deux éléments qui nous touchent directement en tant qu'organisme communautaire. Nos réflexions nous ont menées à nous recentrer sur l'esprit d'équipe et à prendre le temps de se retrouver à l'extérieur du cadre du travail, pour le plaisir de se découvrir autrement. Que du bonheur!

Merci à toute cette belle équipe du CAAP - Laval. Si je suis toujours avec vous après toutes ces années, c'est parce qu'à vos côtés je continue d'apprendre dans le plaisir. Je remercie également nos partenaires et nos usagers. Merci de nous faire confiance et de participer à notre rayonnement.

Bonne Assemblée!

Claudia Jean Louis, présidente

MOT DE LA DIRECTRICE

Bonjour à tous et à toutes,

Le temps... Notion aléatoire et insaisissable. Le temps peut paraître tellement long parfois, et filer en un éclair à d'autres moments. Il est d'une rigueur implacable, mais d'une grande équité, puisqu'il est le même pour tous.

Le départ de Jean Bélair, fondateur du CAAP - Laval que j'ai eu le privilège d'appeler Monsieur Patron pendant un peu plus de 10 ans, a été un rappel brutal que chaque minute est précieuse. Merci, Jean, pour tout ce que tu as fait pour les usagers de Laval, pour le CAAP et pour tes employées.

Le temps, plus exactement le manque de temps, est un enjeu de taille pour les organismes communautaires. Nous avons eu le privilège de bénéficier des compétences et du professionnalisme de Justine Bouvier, à titre d'agente de développement, pendant un an. Son contrat ayant pris fin en décembre, nous avons vite constaté qu'il nous était impossible de prendre sur nous tout ce qu'elle faisait. En faire plus avec moins est un concept qui a ses limites et les organismes y sont malheureusement régulièrement confrontés, particulièrement dans le marché de l'emploi actuel.

Une des réalisations dont je suis très fière est notre deuxième campagne de promotion. Nous abordions, cette année, les raisons de porter plainte. J'ai pris conscience qu'une minute passée sous l'eau, c'est peut-être long, mais présenter un objet de plainte en une minute, c'est beaucoup trop court! Bien que nos outils étaient régulièrement partagés par nos partenaires, nous sommes conscients que nous n'arrivons pas à joindre tout le monde. Plus une personne est vulnérable, plus elle a besoin de services et de support et pourtant, plus il est difficile de la joindre. Le travail de collaboration et de prévention, fait de manière continue, devient essentiel afin d'informer et d'accompagner ceux et celles qui en ont besoin.

Et si je n'ai jamais trouvé le temps long cette année, c'est en grande partie grâce à mon équipe formidable. Mélanie, Marie-Yves, Justine... Vous m'apprenez tellement et vous me faites rire si souvent! C'est un bonheur que de travailler avec vous, jour après jour. À tous les membres de mon CA, merci pour votre soutien empreint de bienveillance, pour vos enseignements empreints de sagesse et pour votre implication empreinte de générosité. Et finalement, à tous nos usagers, merci pour votre confiance. Votre courage est source d'inspiration et nous démontre que l'on ne perd jamais son temps à prendre le temps.

Bonne Assemblée!

Josée Laperle, directrice générale

L'ÉQUIPE DU CAAP - LAVAL

Les administrateurs 2022-2023

- Madame Claudia Jean Louis, présidente
- Madame Louise Girard, vice-présidente
- Monsieur Luc Baribeau, trésorier
- Monsieur Miguel Dumay, secrétaire
- Monsieur Serge Daigneault, administrateur
- Monsieur Albert Deleu, administrateur

La permanence

- Josée Laperle, directrice générale
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Marie-Yves Élicée, conseillère
- Justine Bouvier, agente de développement (jusqu'en décembre 2022)



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 24 novembre 2022, par Madame Catherine Lemay, sous-ministre associée, à 275 034 \$. Ce montant correspond à la reconduction du financement 2021-2022, qui inclut un rehaussement et une indexation de 2,9 %.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En juin 2022, 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 2022-2023, la participation des administrateurs s'est faite de différentes façons.

Comités

Intégration nouveaux administrateurs

3 administrateurs - 2 rencontres

Objectifs :

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

Politiques et gestion

4 administrateurs - 6 rencontres

Objectifs :

- Révision de la politique salariale
- Révision du processus d'évaluation du personnel et de la direction

Évaluation de la direction

2 administrateurs - 1 rencontre

Objectif :

- Évaluation de la direction générale

Comité gestion des plaintes internes

3 administrateurs - 2 rencontres

Objectifs :

- Recevoir, traiter et émettre des conclusions lors de plaintes faites auprès de la direction ou de la présidence



Formation

Rôles et responsabilités des administrateurs

1 administrateur

Réunions

Régulières

9 rencontres

Extraordinaire

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'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.



LES SERVICES OFFERTS

Une grande partie de notre travail consiste à écouter et soutenir l'utilisateur dans l'ensemble de ses difficultés. Concrètement, cela implique :

- 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;

(Les services offerts, suite...)

- 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 TOUJOURS
GRATUITS, CONFIDENTIELS ET 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.

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.

12 %

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.

62 %

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'utilisateur 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 constatons que les besoins des usagers sont de plus en plus grands et leurs demandes dépassent régulièrement notre mandat. Les limites du Régime d'examen des plaintes sont source de frustrations pour plusieurs usagers désirant faire respecter leurs droits en matière de soins de santé.

EN 2022-2023:

775
SERVICES DONNÉS

+ 15% comparé à l'an dernier

719
PERSONNES AIDÉES

+ 19%
comparé à l'an dernier

PORTRAIT DES USAGERS

91 % parlent français
65 % de femmes
50 % 55 ans et +
72 % habitent Laval



87 % parlent français
65 % de femmes
50 % 35 à 54 ans
88 % habitent Laval

PORTRAIT DES REPRÉSENTANTS ET DES ASSISTANTS

SOURCE DE RÉFÉRENCE DES APPELANTS

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 2022-2023, quelques données sur les sources de références des usagers qui ont pris contact avec nous.

SOURCE DE RÉFÉRENCE:

Commissaire aux plaintes	4 %
Protecteur du citoyen	5 %
Comité des usagers	2 %
Prof. réseau de la santé	10 %
Milieu communautaire	11 %
Milieu naturel	3 %
Autres CAAP	3 %
Usager antérieur	8 %
Autres institutions et CISSS	7 %
Bureau député	1 %
Non disponible	11 %

Promotion du CAAP:

34 %

+ 5%

Références
provenant des
professionnels
du réseau

- 4%

Usagers
qui ont
déjà reçu nos
services

+ 3%

Références provenant
des organismes
communautaires

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 en fonction des besoins de chaque usager a fait une différence importante pour plusieurs. Malgré tout, informer correctement les usagers sur leurs droits et recours reste un défi constant.

EN 2022-2023:

188

PLAINTES DÉPOSÉES

+ 16%

comparé à l'an
dernier



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.



LES PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS VISÉS PAR LES PLAINTES



La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2022-2023, **4% des plaintes déposées touchaient des établissements en dehors du territoire lavallois**, qui visaient toutes un centre hospitalier.

LA PEUR DES REPRÉSAILLES: TOUJOURS TRÈS PRÉSENTE

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 d'une plainte à l'égard d'un médecin de famille. Plusieurs préfèrent ne pas entreprendre de démarche de plainte par peur des conséquences sur les services reçus.



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.

Aspects cliniques et professionnels	27 %		
Relations interpersonnelles	20 %		
Accessibilité des services	15 %		
Droits particuliers	22%		
		Droit à l'information	5 %
		Droit au consentement	5 %
		Droit de participer aux décisions	4 %

LES RENCONTRES

La manière de se rencontrer a beaucoup évolué dans les dernières années. L'utilisation des technologies s'est démocratisée, ce qui fait que les rencontres en personne sont moins en demande. Bien que nous avons eu plus de rencontres que l'an passé, nous sommes loin du nombre de rencontres avant la pandémie. Ceci dit, les usagers que nous avons rencontrés sont très heureux de pouvoir le faire, d'autant plus que nous nous déplaçons à domicile lorsque nécessaire.

2

À distance

3

Au domicile

58

Au CAAP

0

Établissement

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.

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 est la facilité de prise de contact. Nous répondons à la majorité des appels directement, sans menu téléphonique, et faisons généralement nos suivis en moins de 24 heures.

COMMENTAIRES D'USAGERS

TELEMENT MERCI!!!!
C'EST MAGNIFIQUE. FACILE À LIRE ET SI
COMPLET! JE SUIS PLUS QUE SATISFAITE
DE LA PLAINTÉ.

C'est une aide et une écoute précieuses que vous
m'avez offert, de manière impeccable. Je vous
en suis énormément reconnaissant.

À part vous, personne n'a
vraiment été aidant. Merci
d'avoir pris le temps.

Merci pour tout le support!
Ça été de l'or dans ma vie!

J'ai été émue à la lecture de
votre texte. Votre soutien est
si précieux pour moi! Je me
suis sentie enfin entendue.

J'ai adoré la conseillère qui m'a aidée!
C'est une personne merveilleuse et je
suis très reconnaissante de ce qu'elle
a fait pour moi. Merci!

Merci! Votre ébauche
représente bien ce que j'ai
vécu et mes préoccupations.
Je suis très content. Merci
encore!

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 est un outil valorisé pour maintenir à jour les connaissances de la permanence et favoriser le développement de nouvelles compétences. Chaque employé et membre du conseil d'administration a accès à différentes formations en cours d'année.

EN 2022-2023:

23

FORMATIONS
SUVIES PAR LA
PERMANENCE

1

FORMATION SUVIE
PAR UN
ADMINISTRATEUR

+70

HEURES DE
FORMATION
SUVIES

Les formations suivies cette année étaient en lien avec les réseaux sociaux (montage vidéo et sonore, stratégies Facebook, utilisation de diverses applications), les personnes vulnérables (vivant avec un handicap, aînées, sous curatelle, etc.) et une meilleure connaissance des services offerts sur le territoire.

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 2022 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:

- 1 AGA
- 3 rencontres de membres
- 1 rencontre préparatoire à l'AGA
- 1 manifestation dans le cadre de la campagne Je soutiens le communautaire

Notre participation au CROC a impliqué cette année:

- 2 rencontres préparatoires des représentants du communautaire
- 5 rencontres régulières



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.

- 3 rencontres régulières

AGAPE - HEY PROGRAM (HEALTHY EARLY YEARS)

Leur mission est de promouvoir l'importance de l'intervention précoce chez les enfants, particulièrement les enfants avec des besoins spéciaux, auprès de la population d'expression anglaise de Laval. Nous collaborons avec eux en participant à leurs soirées d'information auprès des parents ayant un enfant à défis particuliers. Cette année, **c'est deux présentations** sur nos services et sur les droits en matière de santé que nous avons données lors de leurs ateliers.

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

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

Les principales activités cette année ont été :

- 1 Comité RH - Soutien à la gestion des RH
- 2 rencontres du comité politiques - pour mise à jour des conditions de travail, code d'éthique et politique de harcèlement
- 1 AGA
- 6 CA réguliers
- 1 rencontre avec le député de Laval-des-Rapides pour mandat et collaboration
- 1 rencontre direction DI-TSA-DP - pour discuter de l'application de la politique pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées et vulnérables
- 1 rencontre avec un nouveau membre
- 2 rencontres d'activités avec les membres (speed dating, essai de l'application AxeCible)

