

## **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 2022-2023:

- 12 rencontres du comité de soutien
- 2 rencontres du comité d'incorporation
- 1 rencontre du comité aménagement du territoire
- 4 assemblées des partenaires-membres
- 2 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 quatre ans. Cette année, notre participation à la TRCAL s'est traduite par:

- 1 AGA
- 7 CA réguliers
- 4 rencontres de représentation – souper de Noël, sondage CSBE, lancement JIA et lancement du site internet
- 1 rencontre des membres



## **FCAAP - FÉDÉRATION DES CAAP**

Bien que le CAAP ne soit pas membre, nous avons échangé avec la FCAAP dans différents dossiers en cours d'année dont, entre autres, l'élargissement potentiel de notre mandat pour l'accompagnement des plaintes au Collège des médecins, la promotion des CAAP et le financement. Plusieurs échanges téléphoniques et courriels ont eu lieu.

## PRDS CELLULE 4.2 - POLITIQUE RÉGIONALE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

La cellule 4.2 de la PRDS fait référence à l'objectif 4.2 du plan d'action lié à la mise en œuvre de la politique qui veut « favoriser la concertation intersectorielle et multiréseaux pour répondre de manière intégrée aux besoins des personnes et des communautés de Laval ». Elle touche la définition des territoires locaux couverts par les concertations locales, la représentation des organismes régionaux aux tables de concertation locales et la représentation des organismes locaux aux tables de concertations régionales. Nous avons participé à une rencontre cette année.

## COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CU CSSSL - COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DE LAVAL

Dans le but d'améliorer la collaboration et de travailler plus efficacement dans le respect des rôles et responsabilités de chacun, trois rencontres ont eu lieu entre le bureau de la commissaire aux plaintes du CISSS de Laval, le Comité des usagers du CSSSL et nous.

## 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 2022-2023, cela représente:

- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de:
  - ALPA
  - AQDR
  - ALTA
  - CATAL
  - CCRVA
  - AGAPE
  - CU du CSSSL
- Participation à la table ronde sur le respect des droits des femmes en matière de santé, les difficultés rencontrées et les outils et ressources pour les faire respecter organisée par la TCLCF;
- Participation au comité de planification de la Semaine lavalloise des aînés de Laval;
- Participation à la rencontre d'information sur la demande de financement PSOC pour 2023-2024 donnée par le MSSS;
- Participation à la pièce de théâtre *Moi et l'autre* sur l'inclusion et le multiculturalisme;
- Participation à la manifestation dans le cadre de la campagne "*Engagez-vous pour le communautaire*";
- Participation à la marche contre la maltraitance du 15 juin 2022.

# ACTIVITÉS DE PROMOTION

Nos services étant sur demande et ponctuels, il est impératif d'avoir des activités de promotion diversifiées et récurrentes. Pour une deuxième année consécutive, nous avons mis de l'avant une campagne promotionnelle. La campagne *Il était une fois... une plainte* nous a permis d'informer les usagers sur les différents objets de plainte recevables dans le Régime d'examen des plaintes et a eu un beau rayonnement, en grande partie grâce à la collaboration d'autres organismes qui partageaient nos outils.

## DISTRIBUTION DE MATÉRIEL PROMOTIONNEL

- Des sacs promotionnels complets ont été remis à toutes les personnes qui ont assisté à une de nos présentations.
- Plus de 150 stylos/ piluliers avec dépliants ont été remis dans le cadre de nos distributions massives au marché Métro Despatie.
- Plus de 50 boutures ont été remises lors du kiosque d'information organisé au Relais communautaire (nouveau).
- Plus de 100 articles promotionnels divers ont été remis lors du kiosque à la résidence L'Oasis.
- Un courriel mensuel avec notre capsule informative est envoyé à plus de 160 contacts.
- Une pochette promotionnelle virtuelle a été envoyée aux ordres professionnels (nouveau).
- Plusieurs de nos capsules ont été diffusées dans les infolettres de nos partenaires ou sur leur page Facebook.
- Plusieurs encarts publicitaires ont été diffusés dans les infolettres de nos partenaires ou sur leur page Facebook.
- Achat de publicité Facebook et Google.

### COLLABORATIONS ET KIOSQUES

- SPHÈRE
- Relais communautaire
- Marché Métro Despatie
- Résidence L'Oasis
- TCLCF

### APPROCHES ET RENCONTRES

- Tous les ordres professionnels (14)
- Tous les CHSLD, RTF et RI (27)
- MAUV

### PRÉSENTATIONS

- AVC Aphasie
- AGAPE - HEY program (2)



## PUBLICATIONS

Les choses changent et nos encarts publicitaires dans les hebdomadaires locaux ont cessé d'être une source de référence justifiant un aussi gros investissement. Nous avons donc changé cette pratique au profit de publicité sur Facebook et Google. Les retombées ont été plus intéressantes, pour une fraction du prix. D'autres publications ont été faites en cours d'année dont:

- 3 encarts publicitaires dans le Courrier Laval;
- 2 encarts publicitaires dans La Voix de St-François, dont une page frontale avec le lancement de notre campagne;
- 4 blocs de publicité sur Facebook;
- 2 blocs de publicité avec Google;
- 15 parutions connues dans les infolettres des partenaires;
- Partages des outils de notre campagne par de nombreux partenaires sur Facebook;
- 1 communiqué de presse.

## AUTRES ACTIVITÉS DE PROMOTION

- Animation de notre page Facebook (425 abonnés et environ 10 publications par mois);
- Une période d'affichage de 3 semaines sur les prismes de la ville de Laval;
- 2 500 dépliants distribués.

## CAMPAGNE DE SENSIBILISATION IL ÉTAIT UNE FOIS... UNE PLAINTÉ!

Officiellement lancée lors de notre AGA de juin dernier, la campagne *Il était une fois... une plainte* avait comme objectif de renseigner les usagers sur les objets de plaintes recevables dans le Régime d'examen des plaintes pour tenter de répondre à la question régulièrement posée: "Est-ce que j'ai raison de porter plainte pour ça?". Douze objets de plainte 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 objet de plainte de la campagne. Ces capsules sont accessibles sur notre compte YouTube ou via notre page Facebook.

### Histoires de cas

Pour chaque objet de plainte présenté, une histoire de cas venait donner un exemple concret permettant de mieux comprendre son application au quotidien. Présentées 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 l'objet de plainte du mois.

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

- L'attente
- L'organisation matérielle
- Le respect et l'écoute
- L'empathie
- L'intimité
- La négligence
- Les abus
- Le jugement et l'évaluation professionnelle
- Les aspects culturels et linguistiques
- La fiabilité
- Les coupures de services
- L'hygiène et la salubrité



## BILAN DU PLAN D'ACTION

Les objectifs du plan d'action 2022-2023 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 cinq volets, en plus du volet implicite de maintien de nos activités régulières de promotion.

En plus des éléments déjà mentionnés dans le rapport, voici nos réalisations additionnelles.

### VOLET AMÉLIORATION CONTINUE

- Une formation sur mesure a été montée, à l'interne, sur la gestion de notre page Facebook. Un cahier aide-mémoire a été rédigé pour le maintien des connaissances et la formation des nouveaux employés.

### VOLET ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour de notre logiciel de cueillette de données et de son guide d'utilisation;
- Actualisation des conditions de travail;
- Organisation d'une activité de consolidation d'équipe pour les bénévoles et la permanence;
- Dîner retrouvailles avec les anciennes employées du CAAP;
- Travail continu sur l'actualisation de la politique salariale et du processus d'évaluation.

## **VOLET REPRÉSENTATION**

- Suivi des travaux du MSSS dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle convention du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

## **VOLET PROMOTION**

- Création d'une banque de jeux interactifs pour alimenter notre page Facebook;
- Élaboration de 5 saisons d'un podcast totalisant 33 épisodes. Chaque épisode, de moins de 5 minutes chacun, a été enregistré et monté;
- Traduction en anglais des 24 capsules des 2 campagnes de promotion et mise en ligne (12).

## **CONCLUSION**

Le mandat du CAAP est bien circonscrit, ce qui fait que plusieurs usagers ne peuvent pas avoir accès à nos services parce que leur demande est hors de notre mandat. Les difficultés d'accès à un médecin de famille et la disparition des cliniques sans rendez-vous sont des problématiques qui nous sont adressées de manière récurrente. Et si les nouvelles technologies sont aidantes et efficaces, nous sommes aussi régulièrement témoins du désarroi que leur utilisation, de plus en plus généralisée, provoque chez les personnes moins familières avec elles ou qui n'y ont tout simplement pas accès.

Indépendamment de notre âge, de notre statut social, de notre nationalité, lorsque nous nous retrouvons dans une situation qui nous rend vulnérables, le contact humain demeure une grande source de réconfort. Favoriser ces lieux d'écoute et permettre à ceux qui y travaillent le luxe du temps serait grandement facilitant et rassurant pour plusieurs.

La crainte des représailles reste un frein important lorsqu'il est question de déposer une plainte, particulièrement lorsque la plainte est à l'égard d'une ressource d'hébergement ou de son médecin de famille. Force est d'admettre qu'il reste du travail à faire afin de faire comprendre l'objectif d'amélioration à la base du Régime d'examen des plaintes, tant chez les usagers que dans le Réseau. Une plainte n'est pas une démarche négative. Elle est l'expression constructive du décalage entre les attentes d'une personne et son expérience. Chaque plainte est une opportunité d'apprendre et de se questionner. Chaque histoire est une occasion de voir avec une nouvelle perspective une réalité qui nous est parfois méconnue. 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, parce que chaque expérience compte.

# ANNEXE 2

## STATISTIQUES



## 1 - RÔLE DE L'APPELANT

L'appelant	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	28	5 %	24	3 %
Représentant	53	9 %	98	14 %
Usager	502	86 %	597	83 %
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100 %</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>

## 2 - IDENTIFICATION DE L'USAGER

### 2.1 - Langue de communication de l'utilisateur

Langue	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	533	91 %	652	91 %
Anglais	33	6 %	50	7 %
Autres	1	0 %	1	0 %
Ne s'applique pas	16	3 %	16	2 %
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100 %</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>

### 2.2 - Sexe des utilisateurs desservis

Sexe	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	385	66 %	470	65 %
Masculin	198	34 %	249	35 %
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100 %</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>

### 2.3 - Groupe d'âge des utilisateurs desservis

Groupe d'âge	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	32	5 %	43	6 %
18 à 34 ans	55	9 %	71	10 %
35 à 54 ans	196	35 %	248	34 %
55 à 69	163	28 %	186	26 %
70 ans et plus	137	23 %	171	24 %
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100 %</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>

2.4 - Région des usagers desservis

Région de Laval	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	15	3 %	18	3 %
CLSC Ste - Rose	10	2 %	7	1 %
CLSC Du Marigot	18	3 %	15	2 %
CLSC Des Mille - Îles	7	1 %	7	1 %
Laval	446	77 %	467	65 %
<b>Total région de Laval</b>	<b>496</b>	<b>86 %</b>	<b>514</b>	<b>72 %</b>
<b>Autres Régions</b>				
Montréal	11	2 %	92	13 %
Lanaudière	4	1 %	17	2 %
Laurentides	46	7 %	39	5 %
Montérégie	3	1 %	19	3 %
Québec	4	1 %	5	1 %
Mauricie – Centre du QC	n/a	n/a	7	1 %
Estrie	2	0 %	3	0 %
Usager décédé	5	1 %	5	1 %
Autres	12	2 %	18	2 %
<b>Total autres régions</b>	<b>87</b>	<b>15 %</b>	<b>205</b>	<b>28 %</b>

### 3 - IDENTIFICATION DES REPRÉSENTANTS ET ASSISTANTS

3.1 - Distribution des représentants et assistants

Rôle	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	28	33 %	24	20 %
Représentant	57	67 %	98	80 %
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>

3.2 - Langue des représentants et assistants

Langue	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	78	92 %	106	87 %
Anglais	7	8 %	16	13 %
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>

3.3 - Sexe des représentants et assistants

Sexe	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	58	68 %	79	65 %
Masculin	27	32 %	43	35 %
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>

3.4 - Groupe d'âge des représentants et assistants

Groupe d'âge	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	0	2 %	1	1 %
18 à 34 ans	8	9 %	14	11 %
35 à 54 ans	39	45 %	61	50 %
55 à 69 ans	26	30 %	29	24 %
70 ans et plus	12	14 %	17	14 %
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>

3.5 - Région des représentants et assistants

Région de Laval	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	2	2 %	4	3 %
CLSC Ste - Rose	4	5 %	3	2 %
CLSC Du Marigot	8	9 %	4	3 %
CLSC Des Mille - îles	3	4 %	3	2 %
Laval	55	65 %	93	78 %
<b>Autres Régions</b>				
Montréal	4	5 %	9	7 %
Lanaudière	1	1 %	1	1 %
Laurentides	4	5 %	4	3 %
Montérégie	1	1 %	1	1 %
Autres	1	1 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>

## 4 - SERVICES ET RÉFÉRENCES

### 4.1 - Service rendu à la personne

Services rendus	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Information et référence	401	59 %	474	62 %
Support / Conseil	90	14 %	91	12 %
Démarche de plainte	158	24 %	188	24 %
Autres	14	3 %	22	2 %
<b>Total</b>	<b>663</b>	<b>100 %</b>	<b>775</b>	<b>100 %</b>

### 4.2 - Source de référence

Référence	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
(MSSS) Bureau député	6	1 %	2	0 %
Protecteur du citoyen	15	3 %	29	5 %
Commissaire aux plaintes	26	5 %	26	4 %
Comité des usagers	10	2 %	9	1 %
Professionnel du réseau de la santé	30	5 %	57	9 %
Autres institutions et CISSS	50	9 %	55	9 %
Organismes communautaires	45	8 %	64	10 %
Milieu naturel	35	6 %	22	3 %
Promotion du CAAP	185	34 %	220	35 %
Référé par un autre CAAP	11	2 %	16	3 %
Déjà reçu un service du CAAP	67	12 %	49	8 %
Non disponible	72	13 %	87	13 %
<b>Total</b>	<b>552</b>	<b>100 %</b>	<b>636</b>	<b>100 %</b>

## 5 - LES PLAINTES

### 5.1 - Mode de dépôt

Mode de dépôt	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Écrit	158	100 %	186	99 %
Verbal	0	0 %	2	1 %
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100 %</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>

5.2 - Établissements visés

Établissement visé	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre hospitalier	73	45 %	74	40 %
CISSS	16	9 %	22	12 %
CHSLD	9	6 %	14	7 %
CLSC	9	6 %	10	5 %
Centre de réadaptation	3	2 %	2	1 %
Centre jeunesse	18	11 %	36	18 %
Organisme communautaire	11	7 %	13	7 %
RPA	7	4 %	13	7 %
Ressource intermédiaire	6	4 %	2	1 %
Ressource de type familial	3	2 %	0	0 %
Service pré-hospitalier d'urgence	3	2 %	1	1 %
Autres	3	2 %	1	1 %
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100 %</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>

5.3 - Objets de plaintes

Objets de plainte	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
<b>DROITS PARTICULIERS</b>				
Droit à l'information	24	8 %	20	5 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	3	1 %	6	1 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	16	6 %	19	5 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	5	2 %	8	2 %
Droit de participer aux décisions	27	9 %	17	4 %
Droit d'être accompagné et assisté	4	1 %	5	1 %
Droit d'accès à son dossier	1	0 %	9	2 %
Droit d'exercer un recours	2	1 %	7	2 %
<b>Total droits particuliers</b>	<b>82</b>	<b>28 %</b>	<b>91</b>	<b>22 %</b>
<b>AUTRES OBJETS</b>				
Accessibilité des services	40	14 %	57	14 %
Continuité des services	13	4 %	15	4 %
Aspects cliniques et professionnels	100	36 %	107	26 %
Relations interpersonnelles	24	8 %	76	19 %
Environnement et organisation matérielle	24	8 %	42	10 %
Aspect financier	2	1 %	5	1 %
Autre(s)	3	1 %	16	4 %
<b>Total autres objets</b>	<b>206</b>	<b>72 %</b>	<b>318</b>	<b>78 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100 %</b>	<b>409</b>	<b>100 %</b>

5.4 - Recours utilisés

Type de recours	2021-2022		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%
<b>PREMIÈRE INSTANCE</b>				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	112	71 %	146	78 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	31	20 %	18	9 %
<b>Total première instance</b>	<b>143</b>	<b>91 %</b>	<b>164</b>	<b>87 %</b>
<b>DEUXIÈME INSTANCE</b>				
Protecteur du citoyen	10	6 %	12	7 %
Comité de révision - Concernant un médecin	1	1 %	4	2 %
CMDP - Concernant un médecin	4	2 %	8	4 %
<b>Total deuxième instance</b>	<b>15</b>	<b>9 %</b>	<b>24</b>	<b>13 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100 %</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>



# ANNEXE 3

## PLAN D'ACTION 2023-2024



# PLAN D'ACTION 2023-2024

CAAP - Laval

## AMÉLIORATION CONTINUE

- Développer les compétences du personnel

### RÉSULTATS

- Avoir participé aux formations jugées pertinentes
- Avoir suivi une formation sur le marketing

## ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour Cupidon
- Mise à jour politiques et procédures internes
- Mettre à niveau et uniformiser les avoirs matériels de l'organisme

### RÉSULTATS

- Cupidon: guide, logiciel et utilisation
- Suite révision politique salariale, processus d'évaluation, Loi 25, CNESST
- Mise à jour du parc informatique, du système téléphonique, rafraichissement des locaux

## REPRÉSENTATION

- Répondre aux critères de l'ACA
- Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat et OCA
- Accentuer notre présence au niveau provincial

### RÉSULTATS

- Comprendre et répondre aux critères de l'ACA
- Avoir été informés et avoir assisté aux rencontres jugées pertinentes
- Avoir participé aux comités et aux consultations jugés pertinents au niveau provincial

## PLAN COM. PROMOTION

- Développer rayonnement médiatique
- Bonifier le matériel promotionnel
- Mettre en oeuvre la campagne 2023-2024

### RÉSULTATS

- Alimenter la page Facebook
- Diffuser nos outils d'information et de promotion
- Améliorer notre visibilité sur Facebook
- Réaliser le contrat avec TVRL
- Poursuivre les activités régulières de promotion

## PLAN COM. REPRÉSENTATION PARTENARIAT

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

### RÉSULTATS

- Sensibiliser les députés municipaux, politiques, BML et bibliothèques
- Partenariats: CU, CR, CPOS et organismes oeuvrant auprès des personnes vulnérables

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