

CENTRE
D'ASSISTANCE ET
D'ACCOMPAGNEMENT

aux plaintes

CAAP - LAVAL



~~~~~

# Rapport annuel 2024-2025



# Table des matières

|     |                                    |
|-----|------------------------------------|
| II  | MOT DE LA PRÉSIDENTE               |
| III | MOT DE LA DIRECTRICE               |
| 1   | FINANCEMENT                        |
| 2   | STRUCTURE ORGANISATIONNELLE        |
| 2   | MANDAT, FONCTIONS ET VALEURS       |
| 3   | SERVICES OFFERTS                   |
| 4   | LES USAGERS                        |
| 6   | LES PLAINTES                       |
| 9   | AMÉLIORATION CONTINUE ET FORMATION |
| 10  | ACTIVITÉS DE CONCERTATION          |
| 13  | ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION        |
| 14  | ACTIVITÉS DE PROMOTION             |
| 17  | BILAN DU PLAN D'ACTION             |
| 18  | CONCLUSION                         |

**ANNEXE 1 - ÉTATS FINANCIERS**

**ANNEXE 2 - STATISTIQUES**

**ANNEXE 3 - PLAN D'ACTION 2025-2026**





## Mot de la présidente

Bonjour à toutes et à tous,

Je suis particulièrement heureuse de m'adresser à vous en ce début d'été tardif. Heureuse parce que pour la première fois depuis trop longtemps, l'équipe du CAAP – Laval est complète ! En effet, dans les dernières années, nous avons dû conjuguer avec des sièges vacants au sein du conseil d'administration, mais aussi à des postes vacants au sein de la permanence. Nous avons réussi à pourvoir tous nos postes sur le conseil d'administration à la dernière Assemblée, après plusieurs années à siéger avec six administrateurs au lieu de sept. Pour ce qui est de la permanence, c'est seulement en février dernier que l'équipe a pu être complétée.

Travailler avec une équipe réduite est exigeant. Je remercie donc tous ceux et celles qui ont accepté de se partager la tâche pendant cette période, ce qui a permis au CAAP de continuer ses activités avec la même rigueur. Merci à mes collègues du conseil d'administration pour leur assiduité. Nous avons tous nos forces, la présence de chacun est donc un élément important et mobilisateur.

Afin de mieux nous connaître, mieux nous comprendre et ainsi mieux travailler ensemble, nous avons favorisé la création de moments rassembleurs en cours d'année. La formation suivie « Comment survivre dans un monde de fous ! » a été une belle occasion de nous questionner sur nos limites, de s'outiller pour être capable de les faire respecter et de mieux se connaître entre nous. Nous souhaitons continuer dans cette voie pour la prochaine année.

Plusieurs défis nous attendent, mais je suis convaincue que nous avons l'expertise pour les relever.

Bonne Assemblée !

*Claudia Jean Louis*

Présidente





## Mot de la direction

Il n'y a jamais de détour dans la vie, juste d'autres chemins. Parfois, les événements nous poussent dans une direction inattendue. Et sur ces nouveaux parcours, qui ne sont pas toujours agréables, on vit de belles choses, on fait des rencontres qui nous transforment, on apprend, on évolue... et on finit souvent pas se dire "si je n'étais pas passé(e) par là, je ne serais pas là où je suis maintenant".

La CAAP - Laval a été confronté au défi de combler tous ses postes cette année. Pendant près de 7 mois, nous avons roulé avec une personne en moins. Grâce à l'engagement de l'équipe, nous avons pu répondre au nombre constant de demandes, tout en maintenant une approche personnalisée et bienveillante. Le ralentissement forcé que nous avons subi sur notre route nous aura permis de croiser celle d'une conseillère merveilleuse, Christelle, qui est avec nous depuis février. Qui sait si nous l'aurions vue si nous avions filé à toute allure!

L'attente aura également mené à un bel ajout au sein du conseil d'administration. Après plusieurs années à fonctionner à 6 administrateurs au lieu de 7, nous avons accueilli Julia dans l'équipe en juin dernier. C'est donc avec un grand plaisir que je peux dire que le CAAP a une équipe, CA et permanence, complète cette année!

Naturellement, nous ne pouvons passer sous silence nos préoccupations quant aux orientations actuelles de Santé Québec, nouvelle entité responsable des opérations du réseau de la santé et des services sociaux. L'accent mis sur la performance et l'efficacité, au détriment de la qualité et de l'humanisation des services, nous inquiète. Nous nous engageons donc à poursuivre avec conviction notre mission en informant, soutenant et défendant les droits des personnes qui souhaitent faire valoir leurs insatisfactions, et ce, avec l'espoir que cet autre chemin sera plus praticable que le précédent éventuellement.

Derrière chaque plainte se trouve une personne, une histoire, une souffrance qui mérite d'être entendue avec attention et compassion. Nous tenons à remercier chaleureusement tous les usagers, assistants et représentants qui ont croisé notre route cette année et qui, en prenant le temps de déposer une plainte, contribuent à améliorer le réseau. Un gros merci aussi à nos partenaires qui, au travers nos diverses collaborations, nous aident à faire reconnaître l'importance du respect des droits des usagers.

En terminant, merci à mon équipe formidable au quotidien. Votre engagement est inspirant et mobilisateur. Merci de partager la route avec moi. Il en va de même pour vous, chers administrateurs. Votre rigueur et votre implication assurent une base solide au déploiement du CAAP.

*Josée Laperle*

Directrice générale

# L'équipe du CAAP - Laval

## Les administrateurs 2024-2025

- 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
- Madame Julia Blais

## La permanence

- Josée Laperle, directrice générale
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Suzie Lalonde, conseillère
- Christelle Ahouassou, conseillère (début février 2025)
- Soulef Ouchekdhidh, conseillère (fin août 2024)



## 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 19 novembre 2024, par Madame Caroline de Pokomandy-Morin, sous-ministre adjointe, à 292 911 \$. Ce montant correspond à la reconduction du financement 2023-2024, qui inclut une indexation de 2,7 %.

## Structure organisationnelle

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En juin 2024, 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 2024-2025, la participation des administrateurs s'est faite de différentes façons.

**Réunions régulières**  
8 rencontres  
1 AGA

### Comités

Comité politiques et gestion  
2 administrateurs - 1 rencontre

Comité promotion  
3 administrateurs - 1 rencontre

Comité évaluation de la direction  
2 administrateurs - 1 rencontre

Comité consultation ACA  
3 administrateurs - 1 rencontre

Comité sondage qualité  
3 administrateurs - 2 rencontres

### Représentation

Salon des aînés  
1 administrateur

### Activités d'équipe

Activité Randolph  
Souper de Noël  
Match des Rockets de Laval

### Formation

Comment survivre dans  
un monde de fous!  
7 administrateurs

**MERCI**

Pour plus de **350**  
heures de bénévolat!

## 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'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.

## Nos services

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

**30 %**  
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.

**15 %**  
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.

**51 %**  
de nos services

**À noter qu'un service peut inclure plusieurs démarches et appels.**

**Un dossier de plainte, par exemple, est comptabilisé comme un seul service, même si les échanges avec l'utilisateur sont nombreux et les démarches multiples.**



Nous assistons également des usagers qui souhaitent faire un signalement auprès du commissaire. Cette année, cela a représenté 1 % de nos services.

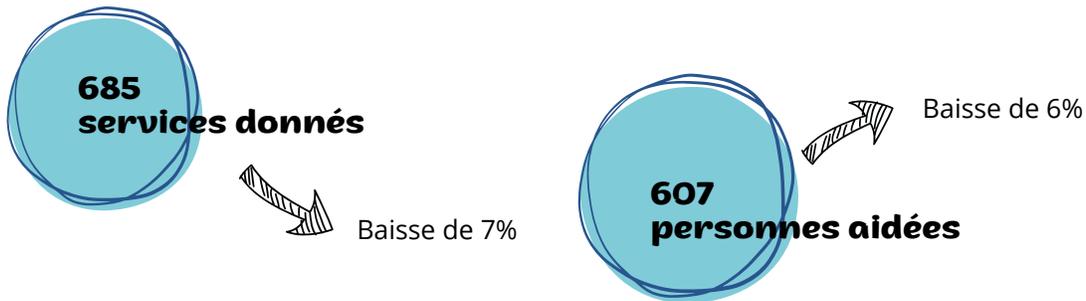
## Les usagers

Les usagers sont au cœur de nos préoccupations. Malheureusement, leurs demandes dépassent régulièrement notre mandat et leurs besoins, nos compétences. Agressivité, détresse, découragement... Assister et accompagner nos usagers est une tâche de plus en plus complexe et exigeante. Nous continuons, malgré tout, à donner une voix à ceux qui peinent à se faire comprendre afin que, peu importe la finalité de leur démarche, ils en ressortent avec du positif.



## Les services donnés

En 2024-2025:



Pour une deuxième année consécutive, nous avons dû diminuer nos activités de promotion en raison de pénurie de personnel. Étant un service sur demande, cela démontre l'importance de faire de la promotion et de la représentation de manière continue afin que les usagers puissent avoir accès à nos services au moment opportun. Plusieurs usagers ont toutefois choisi de ne pas porter plainte. Les raisons sont diverses, mais la crainte des représailles demeure très présente.

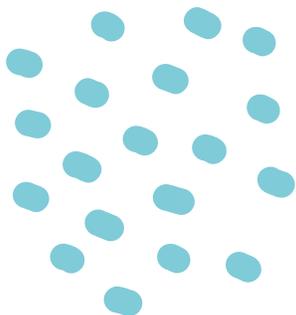
## Portrait des usagers



- ▶ 95% parlent français
- ▶ 62% sont des femmes
- ▶ 50% 55 ans et +
- ▶ 84% habitent Laval



## Portrait des représentants et des assistants



- ▶ 95% parlent français
- ▶ 66% sont des femmes
- ▶ 43% entre 35 et 54 ans
- ▶ 75% habitent Laval



## 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. S'assurer de rendre accessible l'information aux usagers est une responsabilité collective.

Voici, pour 2024-2025, quelques données sur les sources de références des usagers qui ont pris contact avec nous.

### Références les plus fréquentes



### Références les moins fréquentes



## 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 2024-2025

**208** plaintes déposées

soit **9%** de plus que l'an passé

*Bien que le nombre de services ait diminué, la charge de travail a ainsi tout de même augmenté.*

## 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

- Commissaire aux plaintes 69 %
- Médecin examinateur 20 %

### Second recours

- Protecteur du citoyen 9 %
- Comité de révision (médecin) 2 %
- Mesures disciplinaires (CMDP - médecin) 0 %

## Principaux établissements visés par les plaintes

Centres hospitaliers  
39%



Hausse de 6 %

Centres jeunesse  
13%



Baisse de 5 %

CISSS de Laval  
13%



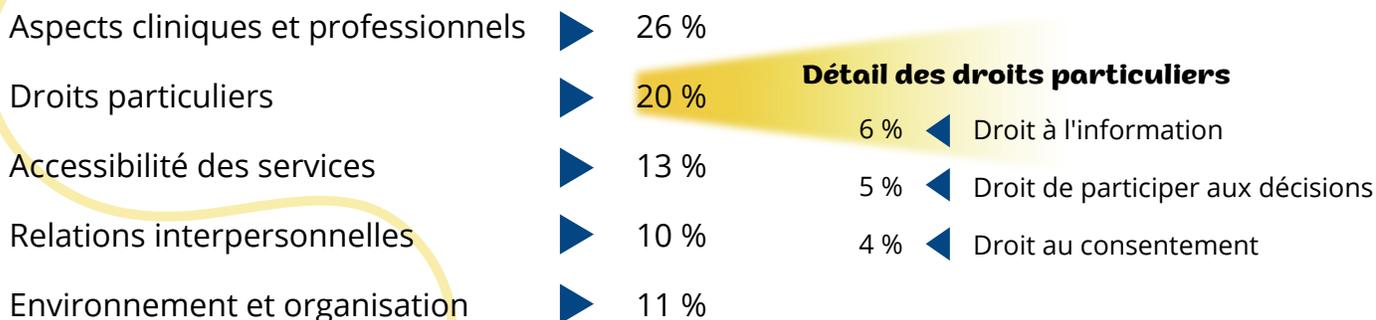
Baisse de 2 %

La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2024-2025, **6 % des plaintes déposées touchaient des établissements en dehors du territoire lavallois**, qui concernaient majoritairement des centres hospitaliers (77%).



## 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. Voici les principaux objets de plainte relevés cette année.



## Les rencontres

Les rencontres en personnes sont un outil phénoménal pour créer un lien de confiance rapidement et faciliter la bonne compréhension du vécu de l'utilisateur, particulièrement avec ceux qui sont plus vulnérables. Nos rencontres au domicile sont très facilitantes pour ceux qui en ont besoin.



**Au domicile**

**13**

**Au bureau**

**79**

**Autres lieux**

**7**

## 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 48 heures.

## Paroles d'usagers

"TRÈS BON ACCOMPAGNEMENT.  
LE PERSONNEL ÉTAIT TRÈS COURTOIS ET À L'ÉCOUTE."

"MA CONSEILLÈRE A EU UNE ATTENTION  
ENVERS MOI QUE JE N'AI JAMAIS RÉUSSI À  
OBTENIR DE LA PART DE GENS SENSÉS ÊTRE  
LÀ POUR NOUS AIDER, NOUS LES PERSONNES  
AIDANTES. UN TRÈS GRAND MERCI!"

"VOS PUBLICITÉS SONT EFFICACES!"

"MERCİ BEAUCOUP POUR LA RÉDACTION.  
C'EST EXACTEMENT CE QUI S'EST PASSÉ."

"MERCİ POUR VOTRE PRÉSENCE RASSURANTE ET  
VOTRE ÉCOUTE RESPECTUEUSE ET SINCÈRE.  
VOUS ÊTES EXCELLENTE DANS VOTRE TRAVAIL."

"SAVOIR QUE JE PEUX VOUS PARLER RAPIDEMENT ET VOUS  
POSER TOUTES MES QUESTIONS SANS AVOIR PEUR D'ÊTRE  
JUGÉE. ÇA VRAIMENT FAIT UNE DIFFÉRENCE. MERCI!"

"JE REMERCIE DU FOND DU CŒUR MA CONSEILLÈRE QUI, NON  
SEULEMENT M'A ÉTÉ D'UN GRAND SECOURS TOUT AU LONG DE  
MES DÉMARCHES, MAIS SANS SES CONSEILS, SA COMPASSION  
ET SON EMPATHIE, JE N'AURAIS JAMAIS PU NAVIGUER DANS CE  
DÉDALE DE PROCÉDURES."

## Amélioration continue

Soucieux de la qualité des services que nous offrons, tous les usagers ayant fait une démarche de plainte avec notre accompagnement reçoivent un questionnaire d'évaluation de leur satisfaction à l'égard de nos services par la poste ou par courriel.

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.

### Formations

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 et est invité à jouer un rôle actif dans la recherche de formation en lien avec ses intérêts personnels ou ses compétences à développer. En 2024-2025 cela représente:

1

formation suivie  
par tous les  
administrateurs et  
la permanence

29

formations  
suivies par la  
permanence

+ 70

heures de  
formation  
suivies

Les formations suivies cette année étaient en lien avec les usagers et l'amélioration de nos connaissances pouvant nous aider à mieux les soutenir (formation sur la proche aide, les lois et les étapes du vieillissement, les services des autres organismes et instances, etc.) et pour l'amélioration de nos compétences (création de contenu numérique, outils et applications informatiques, intervention auprès de certains types d'usagers, etc.)

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

Désireux 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. La CDCL a, comme à son habitude, été d'un grand support en cours d'année pour répondre à nos questions spécifiques, offrir de la formation, favoriser la collaboration et faire avancer les dossiers d'actualité touchant les organismes communautaires et leur mandat.

Nous avons également bénéficié de leur aide pour l'animation de l'AGA 2024, pour du soutien en recrutement de personnel 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
- 1 Forum social
- 1 rencontre préparatoire pour notre AGA
- 1 rencontre du groupe de soutien pour les directions
- 2 rencontres de membres
- Plusieurs formations



Notre participation au CROC a impliqué cette année:

- 2 Rencontres préparatoires des représentants du communautaire
- 6 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.

- 2 rencontres régulières

### **BP-ASV - Bureau de projet - aînés en situation de vulnérabilité**

Le Bureau de projets pour les aînés en situation de vulnérabilité était une cellule de travail de la PRDS (politique régionale de développement social de la ville de Laval) qui s'est transformé en sous-comité de la TRCAL pendant l'année. Son mandat est de combler les trous de services pour les aînés en les ciblant et en favorisant l'émergence de projets y répondant. Les pratiques de gouvernance du Bureau ont également été travaillées cette année.

- 4 rencontres régulières

### **ROPPHL - Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval**

Le CAAP - Laval est membre du ROPPHL depuis onze ans et participe aux rencontres et aux formations offertes. La direction a également été membre du conseil d'administration pendant neuf ans, dont 7 à titre de présidente. Elle a mis fin à son mandat en mars dernier.

Les principales activités cette année ont été :