

- 1 rencontre de validation de nos besoins comme membre
- 1 AGA
- 9 CA réguliers
- 1 rencontre avec les membres (speed dating)
- 1 rencontre pour la planification stratégique, volet accès services de santé
- 1 rencontre du comité planification stratégique
- 6 rencontres du comité RH



### RUI Pont - Viau

Concertation basée sur la mobilisation citoyenne, la RUI Pont-Viau vise la revitalisation urbaine intégrée du secteur 2, qui est jugé défavorisé. L'organisme s'est incorporé l'an dernier et la présidence fait partie du conseil d'administration.

Cette implication a représenté, pour 2024-2025:

- 1 AGA
- 2 rencontres de CA
- 1 rencontre avec la ville de Laval pour discuter de financement



### 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 **une présentation** sur nos services et sur les droits en matière de santé que nous avons donnée lors de leurs ateliers.



### 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. Nous avons également participé à leur congrès annuel et à deux journées de formation, nous permettant ainsi de voir plusieurs de nos collègues des autres régions.



## 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 en est à sa sixième année sur le CA et à titre de secrétaire. Plusieurs enjeux en lien avec leur financement ont été abordés cette année, en plus du renouvellement de leur convention. La TRCAL relève du Secrétariat aux aînés. Cette année, notre participation à la TRCAL s'est traduite par:

- 1 AGA
- 7 CA
- 1 rencontre des membres
- 1 soirée reconnaissance et la remise du prix hommage aîné
- 1 rencontre du comité de sélection du CA
- 1 rencontre pour la concertation sur le transport
- 1 rencontre de préparation au BP-ASV
- 5 rencontres pour la planification stratégique



## 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 2024-2025, cela représente:

- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de:
  - Table de concertation secteur 2
  - Loisirs des Habitations des Laurentides
  - AQDR
  - CCRVA
  - DIRA
  - Mieux-Nâître
  - Relais communautaire Pont Viau

- **JIA** - De beaux spectacles ont été offerts dans le cadre de la Journée internationale des aînés. La permanence et certains membres du CA y ont participé.
- **MSSS** - Participation à la rencontre d'information sur la demande de financement PSOC pour 2025-2026.
- **PRDS cellule 4.2** - C'est la direction qui assure la représentation lors des rencontres de la PRDS. Cette concertation a été renommée pour la Table de concertation secteur 2.
- **Planification stratégique Dysphasie +** - Partenaires privilégiés, nous avons participé à la concertation dans le cadre de la planification stratégique de Dysphasie +.
- **Journée d'échange sur la proche aidance** - Organisée par l'APLA, cette journée a été une belle occasion de réseautage et d'apprentissages.
- **Alliance pour la solidarité de Laval** - Présentation du plan d'action de cette concertation, qui vise la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale.
- **Table provinciale des regroupements d'organismes communautaires** - Rencontre d'information en lien avec le PSOC, notre convention et la reddition de compte.
- **Secrétariat aux aînés** - Présentation de leur plan d'action La fierté de vieillir.
- **Activité aux membres de l'AQDR** - Participation à leur activité de spectacle d'humour.

## Activités de promotion

Nos services étant sur demande et ponctuels, il est impératif d'avoir des activités de promotion diversifiées et récurrentes. Nous essayons d'être créatifs et pertinents.

### Distribution de matériel promotionnel

- Des sacs promotionnels garnis ont été remis à toutes les personnes qui ont assisté à une de nos présentations (environ 40).
- Plus de 30 boutures ont été remises lors du kiosque d'information organisé au Relais communautaire.
- Plus de 150 articles promotionnels divers ont été remis lors du Salon des aînés, dont 90 pochettes informatives.
- Environ 50 pochettes informatives et articles promotionnels associés ont été remis lors du kiosque au CCRVA, 50 lors du kiosque au 400 et 40 au kiosque du centre le Tremplin.



### Publicités

- Plusieurs publicités dans les infolettres de nos partenaires.
- Une publicité dans le Courrier Laval.
- Achat de publicité Facebook et Google.

### Kiosques

- Salon des organismes (pour les intervenants du CISSSL)
- Journée de la fibromyalgie
- Salon des aînés (2 jours)
- Mini Salon du 400 (RPA)
- Salon des proches aidants
- Centre le Tremplin
- Relais communautaire Pont-Viau
- CCRVA

### Approches et collaborations

- La Relance
- Les loisirs des habitations des Laurentides
- L'Entraide Pont-Viau
- Jardin de la famille de Fabreville
- Maison de la famille de Chomedey
- Bonjour, aujourd'hui et après

### Présentations

- Hey program (anglais – AGAPE)
- Entrevues TVRL (2)
- Mieux-Naitre
- Députée madame Schmaltz
- Ressource ATP
- Salon des aînés
- CCRVA

### Deuxième saison de notre balado

En novembre 2023, nous avons lancé la première saison de notre tout nouveau balado intitulé *L'ABC du système de santé*. Notre deuxième saison avait comme thème les plaintes. Les volets suivants de cette thématique ont été abordés:

- Épisode 1 : Pourquoi porter plainte?
- Épisode 2 : Les représailles
- Épisode 3 : Plainte VS signalement
- Épisode 4 : Le cheminement d'une plainte
- Épisode 5 : Les autres instances pour porter plainte
- Épisode 6 : Faire une plainte pour l'autre
- Épisode 7 : Vos responsabilités en tant qu'utilisateur







Fidèles à nos habitudes, nous avons enrichi chaque épisode d'une brève capsule vidéo et de notre presque légendaire capsule *Le Saviez-vous?* Tous ces outils sont accessibles via notre page Facebook et il est fortement recommandé de les partager.

## Autres publications

- 2 publicités dans le Courriel Laval;
- 2 blocs de publicité sur Facebook;
- 4 parutions connues dans les infolettres des partenaires;
- Partages des outils de notre campagne par de nombreux partenaires sur Facebook (90 connus).

## Page Facebook

Actifs depuis déjà plusieurs années sur Facebook, nous avons essayé de dynamiser notre page et nos interactions avec les pages de nos partenaires en cours d'année. Notre page Facebook c'est:

- En moyenne 10 publications originales chaque mois
- 23 500 vues
- 40 800 de couverture
- 545 interactions avec notre contenu
- Nous sommes passés d'environ 572 j'aime à 605 (hausse de 6%)
- 61% des gens qui nous suivent sont de Laval ou Montréal
- 78% de femmes et 22% d'hommes.
- 40% ont entre 35 et 54 ans.

## Autres activités de promotion

- 900 dépliant distribués;
- Prise de contact avec les ressources d'hébergement pour leur besoin en matériel promotionnel;
- Tous les députés provinciaux ont reçu une invitation à nous rencontrer. Deux ont accepté (l'équipe de madame Valérie Schmaltz et l'équipe de madame Virginie Dufour);
- La police de Laval a également été invitée à nous rencontrer. Cela n'a pas eu lieu à ce jour.



## Bilan du plan d'action

Les objectifs du plan d'action 2024-2025 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

- Nous avons mis en place une nouvelle méthode d'évaluation de nos services. Un comité interne a été mis sur pied pour déterminer les aspects que nous souhaitons évaluer de même que pour élaborer une procédure interne pour aller chercher les informations désirées.
- Comme nous avons eu trois nouvelles conseillères en à peine plus d'un an, leur intégration a nécessité plusieurs formations externes de même qu'un accompagnement interne afin de les rendre autonomes dans leurs fonctions.

### Volet organisation interne

- Mise à jour de notre logiciel de cueillette de données et de son guide d'utilisation;
- Mise à jour des conditions de travail des employés;
- Mise à jour de la politique de frais de déplacement, pour les administrateurs et les employés;
- Mise à jour de notre politique d'achats;
- Mise à jour de notre politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence conjugale;
- Continuité (et fin) de la mise à jour de notre parc informatique;
- Organisation d'une activité de consolidation d'équipe pour les bénévoles et la permanence;
- Bonification de nos pratiques d'intégration des nouveaux employés;
- Implantation d'un calendrier d'activités de reconnaissance et de consolidation d'équipe afin de renforcer les liens entre la permanence et le conseil d'administration



## Volet représentation

- Comité interne formé pour répondre à la consultation du MSSS sur l'action communautaire autonome.

## Volet plan de communication

- Nous avons accentué notre présence sur la page Facebook de nos partenaires et fait plus de partages de leurs publications.
- Nous avons assuré le renouvellement de nos articles promotionnels et bonifié notre inventaire.
- Nous avons procédé à l'achat de chandails à l'effigie du CAAP - Laval pour identifier les membres de l'équipe lors d'activités de représentation et de promotion.

## Conclusion

Il est pour nous évident que tous ont à cœur d'offrir des services de qualité, adaptés et personnalisés lorsqu'il est question des soins de santé. Pour y parvenir, il faut toutefois en avoir les moyens. Le réseau de la santé est au début d'une transformation majeure avec l'arrivée de Santé Québec. Un nuage d'incertitude plane depuis quelques mois au-dessus du réseau, causé par le flou entourant les changements concrets qu'aura cette nouvelle structure. Ce n'est pas la première fois que le réseau tente une restructuration, avec des résultats souvent mitigés. Espérons que nous aurons appris de nos expériences passées afin que le ciel se dégage au lieu de nous amener de la pluie.

Merci à tous ceux et celles qui ont participé à l'amélioration des soins et services offerts en matière de santé. Il y a de merveilleuses choses qui se passent, tous les jours, dans le réseau de la santé et dans le milieu communautaire lavallois. Il ne faut pas l'oublier. Et c'est en travaillant ensemble à les multiplier que nous ferons une différence.



# ANNEXE 1

## États financiers





# ANNEXE 2

## Statistiques





## 1 - Rôle de l'appelant

| L'appelant   | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|              | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| Assistant    | 38         | 6 %          | 47         | 8 %          |
| Représentant | 77         | 12 %         | 54         | 9 %          |
| Usager       | 527        | 82 %         | 506        | 83 %         |
| <b>Total</b> | <b>642</b> | <b>100 %</b> | <b>607</b> | <b>100 %</b> |

## 2 - Identification de l'usager

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

| Langue            | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|-------------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                   | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| Français          | 595        | 92 %         | 574        | 95 %         |
| Anglais           | 30         | 5 %          | 25         | 4 %          |
| Autres            | 0          | 0 %          | 0          | 0 %          |
| Ne s'applique pas | 17         | 3 %          | 8          | 1 %          |
| <b>Total</b>      | <b>642</b> | <b>100 %</b> | <b>607</b> | <b>100 %</b> |

### 2.2 - Sexe des usagers desservis

| Sexe         | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|              | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| Féminin      | 420        | 65 %         | 377        | 62 %         |
| Masculin     | 222        | 35 %         | 230        | 38 %         |
| <b>Total</b> | <b>642</b> | <b>100 %</b> | <b>607</b> | <b>100 %</b> |

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

| Groupe d'âge    | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|-----------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                 | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| 17 ans et moins | 40         | 6 %          | 32         | 5 %          |
| 18 à 34 ans     | 54         | 8 %          | 65         | 11 %         |
| 35 à 54 ans     | 249        | 39 %         | 203        | 34 %         |
| 55 à 69         | 151        | 24 %         | 160        | 26 %         |
| 70 ans et plus  | 148        | 23 %         | 147        | 24 %         |
| <b>Total</b>    | <b>642</b> | <b>100 %</b> | <b>607</b> | <b>100 %</b> |

## 2.4 - Région des usagers desservis

|                              | 2023-2024  |             | 2024-2025  |             |
|------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Région de Laval              | Nombre     | %           | Nombre     | %           |
| CLSC Du Ruisseau - Papineau  | 15         | 2 %         | 19         | 3 %         |
| CLSC Ste - Rose              | 8          | 1 %         | 12         | 2 %         |
| CLSC Du Marigot              | 10         | 1 %         | 20         | 3 %         |
| CLSC Des Mille - Îles        | 5          | 1 %         | 13         | 2 %         |
| Laval                        | 468        | 73 %        | 448        | 74 %        |
| <b>Total région de Laval</b> | <b>506</b> | <b>78 %</b> | <b>512</b> | <b>84 %</b> |

| Autres Régions              |            |             |           |             |
|-----------------------------|------------|-------------|-----------|-------------|
| Montréal                    | 20         | 3 %         | 21        | 3 %         |
| Lanaudière                  | 6          | 1 %         | 5         | 1 %         |
| Laurentides                 | 59         | 9 %         | 43        | 7 %         |
| Montréal                    | 6          | 1 %         | 3         | 1 %         |
| Québec                      | 9          | 2 %         | 4         | 1 %         |
| Mauricie-Centre du Qc       | 1          | 0 %         | 2         | 0 %         |
| Outaouais                   | 0          | 0 %         | 1         | 0 %         |
| Usager décédé               | 6          | 1 %         | 6         | 1 %         |
| Autres                      | 29         | 5 %         | 10        | 2 %         |
| <b>Total autres régions</b> | <b>136</b> | <b>22 %</b> | <b>95</b> | <b>16 %</b> |

## 3 - Identification des représentants et assistants

### 3.1 - Distribution des représentants et assistants

|              | 2023-2024  |              | 2024-2025 |              |
|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|
| Rôle         | Nombre     | %            | Nombre    | %            |
| Assistant    | 24         | 20 %         | 47        | 47 %         |
| Représentant | 98         | 80 %         | 54        | 53 %         |
| <b>Total</b> | <b>122</b> | <b>100 %</b> | <b>95</b> | <b>100 %</b> |

### 3.2 - Langue des représentants et assistants

|              | 2023-2024  |              | 2024-2025 |              |
|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|
| Langue       | Nombre     | %            | Nombre    | %            |
| Français     | 106        | 87 %         | 90        | 95 %         |
| Anglais      | 16         | 13 %         | 5         | 5 %          |
| <b>Total</b> | <b>122</b> | <b>100 %</b> | <b>95</b> | <b>100 %</b> |

## 3.3 - Sexe des représentants et assistants

| Sexe         | 2023-2024  |              | 2024-2025 |              |
|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|
|              | Nombre     | %            | Nombre    | %            |
| Féminin      | 81         | 70 %         | 63        | 66 %         |
| Masculin     | 34         | 30 %         | 32        | 34 %         |
| <b>Total</b> | <b>115</b> | <b>100 %</b> | <b>95</b> | <b>100 %</b> |

## 3.4 - Groupe d'âge des représentants et assistants

| Groupe d'âge    | 2023-2024  |              | 2024-2025 |              |
|-----------------|------------|--------------|-----------|--------------|
|                 | Nombre     | %            | Nombre    | %            |
| 17 ans et moins | 1          | 1 %          | 1         | 1 %          |
| 18 à 34 ans     | 12         | 10 %         | 4         | 4 %          |
| 35 à 54 ans     | 57         | 50 %         | 41        | 43 %         |
| 55 à 69 ans     | 37         | 32 %         | 32        | 34 %         |
| 70 ans et plus  | 8          | 7 %          | 17        | 18 %         |
| <b>Total</b>    | <b>115</b> | <b>100 %</b> | <b>95</b> | <b>100 %</b> |

## 3.5 - Région des représentants et assistants

| Région de Laval             | 2023-2024  |              | 2024-2025 |              |
|-----------------------------|------------|--------------|-----------|--------------|
|                             | Nombre     | %            | Nombre    | %            |
| CLSC Du Ruisseau - Papineau | 3          | 3 %          | 1         | 1 %          |
| CLSC Ste - Rose             | 3          | 3 %          | 7         | 8 %          |
| CLSC Du Marigot             | 2          | 2 %          | 2         | 2 %          |
| CLSC Des Mille - Îles       | 1          | 1 %          | 1         | 1 %          |
| Laval                       | 88         | 76 %         | 71        | 75 %         |
| <b>Autres Régions</b>       |            |              |           |              |
| Montréal                    | 4          | 3 %          | 2         | 2 %          |
| Lanaudière-Laurentides      | 2          | 2 %          | 3         | 3 %          |
| Saguenay                    | 5          | 4 %          | 2         | 2 %          |
| Montréal-Qc-NDQ             | 1          | 1 %          | 3         | 3 %          |
| Autres                      | 6          | 5 %          | 3         | 3 %          |
| <b>Total</b>                | <b>115</b> | <b>100 %</b> | <b>95</b> | <b>100 %</b> |

## 4 - Services et références

### 4.1 - Service rendu à la personne

| Services rendus          | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|--------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                          | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| Information et référence | 376        | 51 %         | 349        | 52 %         |
| Support / Conseil        | 136        | 19 %         | 103        | 15 %         |
| Démarche de plainte      | 192        | 26 %         | 208        | 30 %         |
| Autres                   | 29         | 4 %          | 25         | 3 %          |
| <b>Total</b>             | <b>733</b> | <b>100 %</b> | <b>685</b> | <b>100 %</b> |

### 4.2 - Source de référence

| Référence                           | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                     | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| Bureau député/ MSSS                 | 11         | 2 %          | 0          | 0 %          |
| Protecteur du citoyen               | 6          | 1 %          | 9          | 2 %          |
| Commissaire aux plaintes            | 9          | 2 %          | 14         | 3 %          |
| Comité des usagers                  | 3          | 1 %          | 3          | 1 %          |
| Professionnel du réseau de la santé | 55         | 10 %         | 58         | 11 %         |
| Autres institutions et CISSS        | 58         | 11 %         | 50         | 10 %         |
| Organismes communautaires           | 58         | 11 %         | 31         | 6 %          |
| Milieu naturel                      | 29         | 5 %          | 20         | 4 %          |
| Promotion du CAAP                   | 178        | 34 %         | 210        | 38 %         |
| Référé par un autre CAAP            | 13         | 2 %          | 20         | 4 %          |
| Déjà reçu un service du CAAP        | 48         | 9 %          | 42         | 8 %          |
| Non disponible                      | 65         | 12 %         | 76         | 13 %         |
| <b>Total</b>                        | <b>533</b> | <b>100 %</b> | <b>533</b> | <b>100 %</b> |

## 5 - Les plaintes

### 5.1 - Mode de dépôt

| Mode de dépôt | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|---------------|------------|--------------|------------|--------------|
|               | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| Écrit         | 191        | 99 %         | 208        | 100 %        |
| Verbal        | 1          | 1 %          | 0          | 0 %          |
| <b>Total</b>  | <b>192</b> | <b>100 %</b> | <b>208</b> | <b>100 %</b> |



## 5.2 - Établissement visé

| Établissement visé                  | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                     | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| Centre hospitalier et psychiatrique | 64         | 33 %         | 83         | 39 %         |
| CISSS                               | 29         | 15 %         | 26         | 13 %         |
| CHSLD                               | 8          | 4 %          | 6          | 3 %          |
| CLSC                                | 15         | 8 %          | 16         | 8 %          |
| Centre de réadaptation-Toxicomanie  | 2          | 1 %          | 2          | 1 %          |
| Centre jeunesse                     | 34         | 18 %         | 27         | 13 %         |
| Organisme communautaire             | 16         | 8 %          | 17         | 8 %          |
| RPA                                 | 14         | 7 %          | 16         | 8 %          |
| Ressource intermédiaire             | 3          | 2 %          | 6          | 3 %          |
| Ressource de type familial          | 0          | 0 %          | 0          | 0 %          |
| Service pré-hospitalier d'urgence   | 1          | 1 %          | 2          | 1 %          |
| Autres                              | 6          | 3 %          | 7          | 3 %          |
| <b>Total</b>                        | <b>192</b> | <b>100 %</b> | <b>208</b> | <b>100 %</b> |

## 5.3 - Objets de plaintes

| Objets de plainte                                     | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|-------------------------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                                       | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| <b>DROITS PARTICULIERS</b>                            |            |              |            |              |
| Droit à l'information                                 | 28         | 5 %          | 25         | 6 %          |
| Droit de choisir un professionnel ou un établissement | 6          | 1 %          | 9          | 1 %          |
| Droit de donner ou de refuser son consentement        | 13         | 3 %          | 13         | 4 %          |
| Droit de recevoir des soins en cas d'urgence          | 9          | 2 %          | 5          | 1 %          |
| Droit de participer aux décisions                     | 24         | 5 %          | 21         | 5 %          |
| Droit d'être accompagné et assisté                    | 7          | 1 %          | 6          | 1 %          |
| Droit d'accès à son dossier                           | 8          | 1 %          | 5          | 1 %          |
| Droit d'exercer un recours                            | 3          | 1 %          | 3          | 1 %          |
| <b>Total droits particuliers</b>                      | <b>98</b>  | <b>19 %</b>  | <b>87</b>  | <b>20 %</b>  |
| <b>AUTRES OBJETS</b>                                  |            |              |            |              |
| Accessibilité des services                            | 88         | 17 %         | 56         | 13 %         |
| Continuité des services                               | 36         | 7 %          | 32         | 8 %          |
| Aspects cliniques et professionnels                   | 128        | 24 %         | 110        | 26 %         |
| Relations interpersonnelles                           | 79         | 15 %         | 42         | 10 %         |
| Environnement et organisation matérielle              | 63         | 12 %         | 48         | 11 %         |
| Aspect financier                                      | 10         | 2 %          | 7          | 1 %          |
| Maltraitance                                          | 23         | 4 %          | 28         | 7 %          |
| Autres                                                | -          | -            | 13         | 4 %          |
| <b>Total autres objets</b>                            | <b>427</b> | <b>81 %</b>  | <b>336</b> | <b>80 %</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>525</b> | <b>100 %</b> | <b>423</b> | <b>100 %</b> |

## 5.4 - Recours utilisés

| Type de recours                                       | 2023-2024  |              | 2024-2025  |              |
|-------------------------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                                       | Nombre     | %            | Nombre     | %            |
| <b>PREMIÈRE INSTANCE</b>                              |            |              |            |              |
| Commissaire aux plaintes et à la qualité des services | 139        | 73 %         | 144        | 69 %         |
| Médecin examinateur - Concernant un médecin           | 27         | 14 %         | 42         | 20 %         |
| <b>Total première instance</b>                        | <b>166</b> | <b>87 %</b>  | <b>183</b> | <b>89 %</b>  |
| <b>DEUXIÈME INSTANCE</b>                              |            |              |            |              |
| Protecteur du citoyen                                 | 18         | 8 %          | 17         | 9 %          |
| Comité de révision - Concernant un médecin            | 3          | 2 %          | 5          | 2 %          |
| CMDP - Concernant un médecin                          | 5          | 3 %          | 0          | 0 %          |
| <b>Total deuxième instance</b>                        | <b>26</b>  | <b>13 %</b>  | <b>25</b>  | <b>11 %</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>192</b> | <b>100 %</b> | <b>208</b> | <b>100 %</b> |



# **ANNEXE 3**

## **Plan d'action 2025-2026**





# Plan d'action 2024-2025

## CAAP - Laval

### AMÉLIORATION CONTINUE

- Assurer et développer les compétences du personnel
- Évaluer nos services

#### RÉSULTATS

- Avoir assuré une formation complète pour les nouvelles conseillères
- Avoir amélioré nos interventions auprès des usagers au niveau de l'écoute et de l'accompagnement
- Avoir procédé au sondage et à la compilation des données

### ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour Cupidon
- Mise à jour politiques et procédures internes
- Renforcer les liens permanence/ CA
- Améliorer l'information transmise au CA

#### RÉSULTATS

- Cupidon: guide, logiciel et utilisation
- Politique d'achat, règlements généraux
- Calendrier d'activités consolidation équipe
- Évaluation des outils de communication avec le CA

### REPRÉSENTATION

- Répondre aux 8 critères de l'ACA
- Participer aux consultations et rencontres touchant notre mandat et OCA
- Diversifier notre implication

#### RÉSULTATS

- Comprendre et répondre aux critères de l'ACA
- Avoir été informés et avoir assisté aux rencontres jugées pertinentes
- Diversification des implications

### PLAN COM. PROMOTION

- Développer rayonnement médiatique
- Bonifier le matériel promotionnel
- Lancer la saison 3 de notre balado

#### RÉSULTATS

- Alimenter la page Facebook
- Diffuser nos outils d'information et de promotion
- Améliorer notre visibilité sur Facebook
- Lancement de notre page Instagram
- Poursuivre les activités régulières de promotion

### PLAN COM. REPRÉSENTATION PARTENARIAT

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

#### RÉSULTATS

- Partenariat avec l'École des métiers spécialisés de Laval
- Partenariats: CU, CR, CPQS et organismes oeuvrant auprès des familles
- Inclusion des administrateurs



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