

Rapport annuel

2023 – 2024

CENTRE
D'ASSISTANCE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
aux plaintes

CAAP - LAVAL



Table des matières

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

ANNEXE 1 - ÉTATS FINANCIERS

ANNEXE 2 - STATISTIQUES

ANNEXE 3 - PLAN D'ACTION 2024-2025

Mot de la présidente

Bonjour à toutes et à tous,

Cela fait plus de 10 ans (11 pour être exacte) que je siége sur le conseil d'administration du CAAP – Laval. Déjà! Je suis particulièrement fière de voir l'évolution de l'organisme, mais aussi de ses administrateurs.

Après plus de deux ans de travail, je suis très contente de pouvoir enfin dire que, non seulement notre politique de rémunération a été entièrement modifiée, mais que nous avons en plus révisé nos grilles d'évaluation de la direction et du personnel. C'était un gros travail puisque nous avons complètement changé notre manière de travailler les augmentations salariales afin de favoriser la mobilisation et la rétention du personnel.

Nous avons aussi réintroduit les activités de consolidation d'équipe et c'est vraiment des moments agréables que j'ai passés avec mes collègues. Se voir et discuter en dehors du cadre du travail met de la couleur dans notre rencontre par la suite. C'est d'ailleurs la volonté de l'ensemble de l'équipe que de continuer à organiser ce genre d'activités.

L'implication des membres du conseil d'administration a aussi été plus grande cette année dans les activités de représentation de l'organisme. À la base, l'implication devait être ponctuelle afin de venir soutenir la permanence qui s'est retrouvée en manque de personnel pendant quelques mois cette année. Mais plusieurs ont tellement aimé l'expérience qu'ils souhaitent que ça continue, même si l'équipe est présentement complète. Tenez-vous bien! Vous allez nous voir partout!

Nous allons également continuer à suivre de près les travaux du Ministère de la Santé et des Services Sociaux pour tout ce qui touche le processus d'amélioration du programme PSOC, incluant l'obligation pour les organismes de répondre aux 8 critères de l'action communautaire autonome.

Je nous souhaite donc une année 2024-2025 aussi riche en réalisations et en accomplissements que 2023-2024 l'a été. Merci à mes collègues, de toujours être présents malgré les aléas de la vie. Et merci à la permanence qui continue à offrir un service de qualité, même quand les besoins augmentent.

Bonne Assemblée!

Claudia Jean Louis

Présidente

Mot de la directrice

Bonjour à toutes et à tous,

Pour ceux et celles qui me lisez pour la 10e fois (déjà!), vous avez sans doute remarqué que mon petit mot annuel a souvent une thématique. Cette année ne fera pas exception. C'est un mot qui s'impose dans ma tête quand je repasse la dernière année en revue, et c'est le mot "limites".

Confrontées à un départ inattendu, nous avons dû fonctionner avec une équipe réduite pendant plus de 2 mois. Les usagers ne se sont rendu compte de rien puisque nous avons réussi à maintenir l'accessibilité et la qualité des services qui leur ont été offerts. Mais plusieurs autres choses ont dûes attendre: la promotion, les conférences... Même notre présence auprès de nos partenaires a été moins importante en raison du manque de temps. C'est dans ces moments que nous constatons la fragilité de notre équilibre et que les limites de ce qui peut être accompli peuvent vite être atteintes, bien malgré nous.

Fort heureusement, nous avons trouvé deux nouvelles et fantastiques conseillères qui se sont jointes à notre équipe en début d'année. Suzie, Soulef...C'est un bonheur que nos chemins se soient croisés.

Malheureusement, plusieurs membres de l'équipe ont eu besoin des services de santé en cours d'année, pour eux ou pour un de leurs proches. Les limites du réseau sont facilement palpables sous le travail acharné du personnel et des professionnels. Avec leurs plaintes, les usagers souhaitent plus que jamais aider les équipes en place à avoir plus de moyens pour mieux exercer leur travail.

Malgré tous les aléas de la vie, j'ai fort heureusement pu compter sur une équipe à l'énergie intarissable, capable de constamment repousser les limites. Suzie et Soulef, merci de vous adapter aussi vite et d'être déjà des conseillères de qualité pour les usagers. Mélanie, que j'appelle souvent mon deuxième cerveau, merci d'être toujours présente et bienveillante envers tous ceux qui t'entourent, et particulièrement avec moi. Merci aussi à mon conseil d'administration. Vous avez été sollicité plus que moins cette année et toujours vous avez répondu "présent". Sans votre soutien, les limites auraient été bien différentes.

En terminant, merci aux usagers. Face à un réseau qui teste souvent vos limites, vous poser un geste constructif pour tenter d'améliorer les services. Et contrairement à ce qu'on pourrait penser, c'est souvent en proposant de respecter les limites que vous pensez qu'on peut y arriver.

Sur ce, bonne Assemblée!

Josée Laperle

Directrice

L'équipe du CAAP – Laval

Les administrateurs 2023-2024

- 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 (départ novembre 2023)
- Suzie Lalonde (début janvier 2024)
- Soulef Ouchekdhidh (début février 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 20 septembre 2023, par Madame Caroline de Pokomandy-Morin, sous-ministre adjointe, à 285 210 \$. Ce montant correspond à la reconduction du financement 2022-2023, qui inclut une indexation de 3,7 %.

Structure organisationnelle

Le CAAP - Laval est géré par un conseil d'administration élu démocratiquement lors de l'Assemblée Générale Annuelle. En juin 2023, 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 2023-2024, la participation des administrateurs s'est faite de différentes façons.

Réunions régulières

9 rencontres
1 AGA

Activités d'équipe

Activité Parachute
Souper de Noël
Match des Rockets de Laval

Formation

L'action communautaire autonome
6 administrateurs

Représentation

Salon des aînés
2 administrateurs
Journée d'échange sur le soutien à domicile
1 administrateur

Comités

Comité politiques et gestion
3 administrateurs - 4 rencontres

Comité articles promotionnels
1 administrateurs - 1 rencontre

Comité évaluation de la direction
2 administrateurs - 1 rencontre

**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'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.

Nos services

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;

- 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.

26 %
de nos
services

SUPPORT/CONSEIL

Un support/conseil consiste à aider, de manière soutenue, un utilisateur 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.

19 %
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

Nous assistons également des utilisateurs qui souhaitent faire un signalement auprès du commissaire. Cette année, cela a représenté 4 % de nos services.

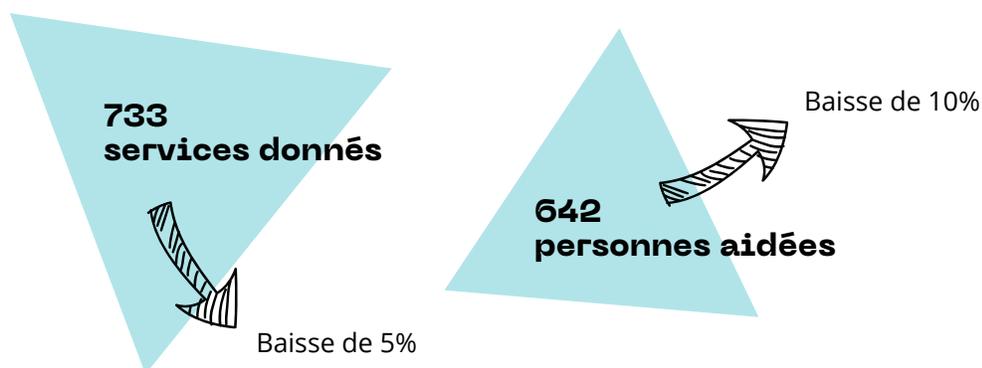


À noter qu'un service peut inclure plusieurs démarches et appels. Par exemple, une démarche de plainte est comptabilisée comme un seul service, même si les échanges avec l'utilisateur sont nombreux et les démarches multiples.

Les usagers

Les usagers sont au cœur de nos préoccupations. 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.

En 2023-2024



Selon notre analyse, cette baisse, tant au niveau des services que des usagers, est liée à la baisse de nos activités de promotion pendant une partie de l'année. En effet, en raison de pénurie de personnel, nous avons dû diminuer nos activités de promotion en cours d'année. Étant un service sur demande, cela démontre l'importance de faire de la promotion de manière continue afin que les usagers puissent avoir accès à nos services au moment opportun.

Portrait des usagers



- ▶ 92% parlent français
- ▶ 65% sont des femmes
- ▶ 47% 55 ans et +
- ▶ 78% habitent Laval



Portrait des représentants et des assistants

- ▶ 92% parlent français
- ▶ 70% sont des femmes
- ▶ 50% entre 35 et 54 ans
- ▶ 76% habitent Laval

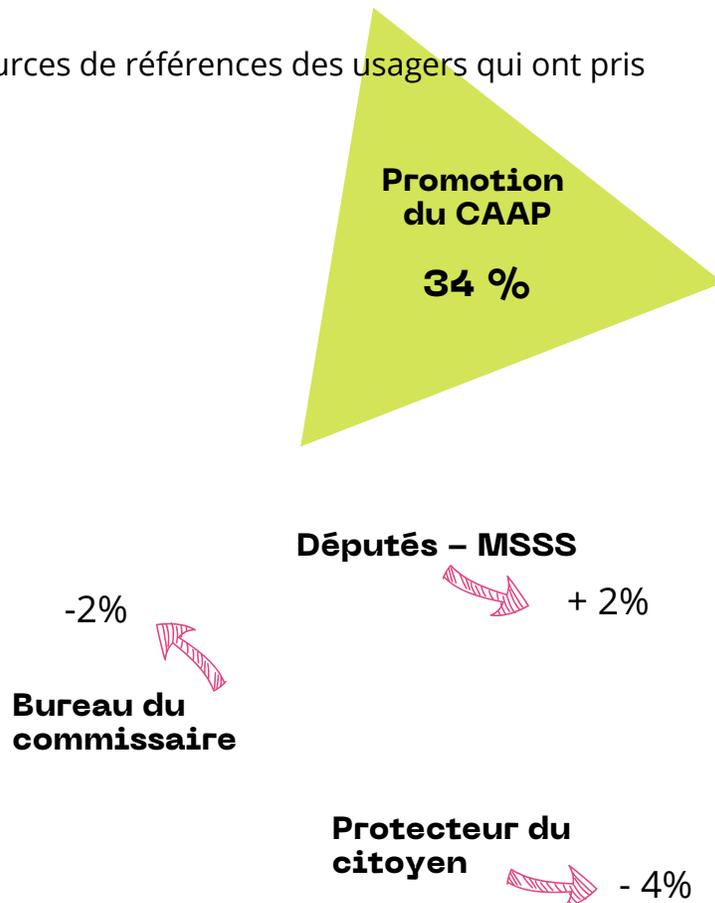


Source de référence des appelants

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. La responsabilité de transmettre l'information aux usagers nous incombe à tous.

Voici, pour 2023-2024, quelques données sur les sources de références des usagers qui ont pris contact avec nous.

Commissaire aux plaintes	▶	2 %
Protecteur du citoyen	▶	1 %
Comité des usagers	▶	1 %
Prof. réseau de la santé	▶	10 %
Milieu communautaire	▶	11 %
Milieu naturel	▶	5 %
Autres CAAP	▶	2 %
Usager antérieur	▶	9 %
Autres institutions et CISSS	▶	11 %
Bureau député - MSSS	▶	2 %
Non disponible	▶	12 %



Si les références découlant de notre propre promotion sont stables, la diminution des références provenant des acteurs même du Régime nous questionne. Nous sommes heureux que notre niveau de collaboration avec les acteurs politiques municipaux et provinciaux augmente et espérons que cela va continuer dans la prochaine année.

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.

Recours utilisés

Le Régime d'examen des plaintes permet à l'utilisateur 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 73 %
- Médecin examinateur 14 %

Second recours

- 8 % Protecteur du citoyen
- 2 % Comité de révision (médecin)
- 3 % Mesures disciplinaire (CMDP - médecin)

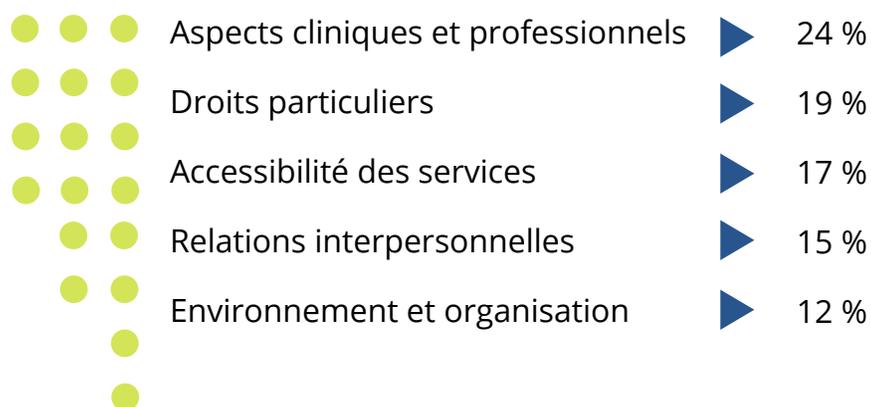
Principaux établissements visés par les plaintes



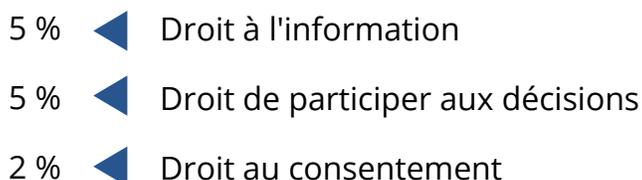
La situation géographique de Laval fait en sorte que les établissements visés par les plaintes se retrouvent dans plusieurs régions administratives. En 2023-2024, **12 % des plaintes déposées touchaient des établissements en dehors du territoire lavallois**, qui visaient majoritairement des centres hospitaliers et des centres jeunesse.

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.



* Détail des droits particuliers



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.



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.

JE VOUS REMERCIE INFINIMENT POUR VOTRE AIDE QUI EST TRÈS APPRÉCIÉE, ÇA FAIT VRAIMENT CHAUD AU COEUR DE VOIR QU'IL Y A DES GENS QUI ME COMPRENNENT ET QUI ONT LA VOLONTÉ DE M'AIDER. QUE JE NE SUIS PAS SEUL DANS CE COMBAT ASSEZ DIFFICILE, MERCI POUR CES RESSOURCES QUI DONNENT ESPoir DE TROUVER UNE SOLUTION À MA SITUATION.

THANK YOU, THIS REPORT WAS ABLE TO CAPTURE MY FEELINGS AND CONCERNS. I AM HAPPY WITH IT.

J'AI ADORÉ MA CONSEILLÈRE! C'EST UNE PERSONNE MERVEILLEUSE QUI M'A GRANDEMENT AIDÉE. JE LUI SUIS TRÈS RECONNAISSANTE!

LA SITUATION N'EST PAS FACILE POUR MOI. JE SUIS VRAIMENT CONTENTE D'AVOIR AU MOINS DES PERSONNES COMME VOUS, QUI S'OCCUPENT DE NOUS DANS CES SITUATIONS.

MERCI MILLE FOIS.

C'EST UNE AIDE ET UNE ÉCOUTE PRÉCIEUSE QUE VOUS M'AVEZ OFFERTES DE MANIÈRE IMPECCABLE ET JE VOUS EN SUIS ÉNORMÉMENT RECONNAISSANTE.

MERCI DE M'AVOIR AIDÉ À DÉFENDRE MES DROITS JUSQU'AU BOUT MÊME SI ÇA N'A RIEN DONNÉ CAR JE DÉMÉNAGE ET CHANGE DE RÉGION.

J'AI LU TRÈS ATTENTIVEMENT LE DOCUMENT QUE VOUS M'AVEZ ENVOYÉ ET JE SUIS TRÈS SATISFAIT DU RÉSULTAT. JE VOUS REMERCIE POUR VOTRE BEAU TRAVAIL!

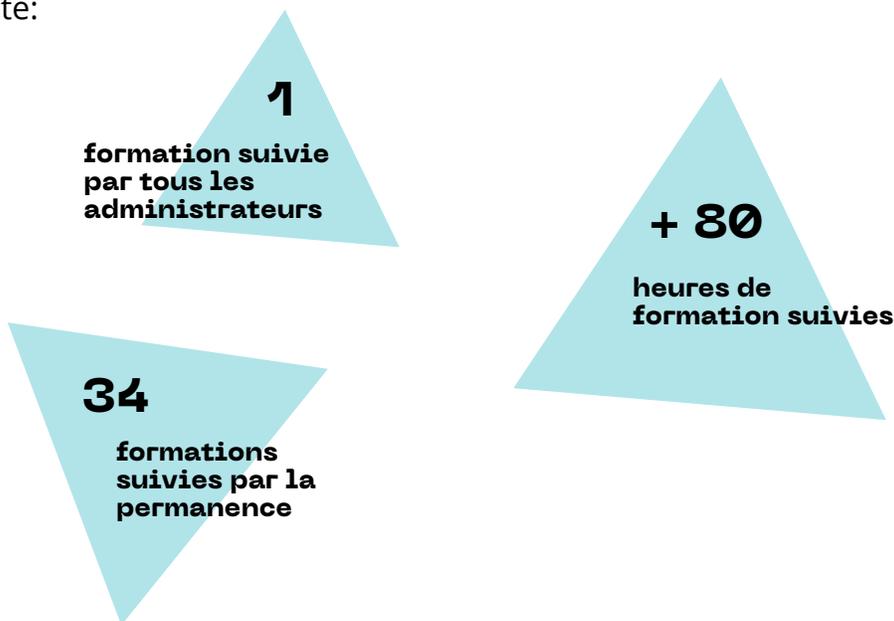
Amélioration continue

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.

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 2023-2024 cela représente:



Les formations suivies cette année étaient en lien avec la gestion (Loi 25, politique salariale, recrutement, SAGE, etc.), être mieux outillés pour assister les usagers (accueillir et aider les hommes, le Collège des médecins, contrer la maltraitance, gestion de crise, etc.) et aussi pour se préserver en tant que travailleur du milieu communautaire (la satisfaction de compassion, s'accepter comme facteur de protection pour la santé mentale, 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, orchestrer les actions de mobilisation, 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 2023, pour une formation sur mesure sur l'ACA 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 rencontre de membres
- 1 rencontre préparatoire pour notre AGA
- 2 rencontres du groupe de soutien pour les directions
- 2 rencontres dans le cadre du congrès d'orientations
- Plusieurs formations



Notre participation au CROC a impliqué cette année:

- 2 rencontres préparatoires des représentants du communautaire
- 7 rencontres régulières
- 5 rencontres pour la répartition de financement

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.

- 6 rencontres régulières