

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

Un petit nouveau dans nos comités cette année. Le Bureau de projets pour les aînés en situation de vulnérabilité est en fait une cellule de travail de la PRDS (politique régionale de développement social de la ville de Laval). Son mandat est de combler les trous de services en les ciblant et en favorisant l'émergence de projets y répondant.

- 2 rencontres régulières

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

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

Les principales activités cette année ont été :

- 1 Comité stratégie pour révision code d'éthique
- 2 rencontres pour voir nos besoins et organiser la tournée
- 1 AGA
- 5 CA régulier
- 1 rencontre d'activités avec les membres (speed dating)
- 2 rencontres du comité de concertation sur les besoins des personnes aînées handicapées
- 2 rencontres du comité pour le bilan et la planification stratégique
- 1 rencontre avec la direction DI TSA DP



### **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 cette année et la direction fait partie du CA à titre transitoire.

Cette implication a représenté, pour 2023-2024:

- 1 Assemblée de fondation
- 8 rencontres de CA
- 2 rencontres de membres
- 1 rencontre de concertation avec tout le secteur 2



### 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 cinquième année sur le CA et comme secrétaire. Plusieurs enjeux en lien avec leur financement cette année. La TRCAL relève du Secrétariat aux aînés. Cette année, notre participation à la TRCAL s'est traduite par:

- 1 AGA
- 8 CA
- 1 rencontre des membres
- 1 rencontre pour le souper de Noël et la remise du prix hommage aîné
- 1 rencontre pour la révision des règlements généraux



### AGAPE – hey program (healthy early years)

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



### 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 au souper de leur congrès annuel, nous permettant ainsi de voir l'ensemble de nos collègues des autres régions.



## 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 2023-2024, cela représente:

- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle de:
  - ALPA
  - APARL
  - AGAPE
  - CCRVA
- **Laval en marche** - Dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les aînés, nous avons participé à la marche organisée par l'APARL.
- **Entrevue Mieux-Naitre** - Une entrevue a été réalisée afin de parler des droits des femmes qui accouchent. L'entrevue devait paraître dans la revue de l'organisme.
- **Journée internationale des aînés (JIA)** - De beaux spectacles ont été offerts dans le cadre de la JIA. La permanence, ainsi que les membres du CA, y ont participé.
- **Ville de Laval** - Étant un organisme reconnu par la ville de Laval, plusieurs rencontres ont eu lieu avec notre représentant municipal afin de leur exposer nos besoins en termes d'hébergement et de discuter de ce que la ville avait à offrir afin de diminuer nos coûts de logement.
- **MSSS** - Participation à la rencontre d'information sur la demande de financement PSOC pour 2023-2024 et à la rencontre d'information sur les modifications au cadre de gestion.
- **Soirée reconnaissance des bénévoles** - Organisée par la ville, cette soirée vise à remercier les bénévoles pour leurs implications. Quatre administrateurs du CAAP y ont participé.
- **Relais communautaire** - Nous avons participé à une activité de reverdissement, organisée par le Relais en collaboration avec la ville et la RUI Pont-Viau. Cette activité découlait de consultations citoyennes.
- **Concertation sur le soutien à domicile (Ville et CISSSL)** - Participation à cette journée de concertation sur les services de soutien à domicile offerts sur le territoire lavallois.
- **Concertation sur le transport chez les aînés (TRCAL)** - Participation à cette journée de concertation sur les besoins, les aspects à améliorer et les bons coups du transport chez les aînés.
- **Semaine lavalloise des aînés** - Nous avons participé à deux rencontres de planification pour la prochaine semaine lavalloise des aînés, qui aura lieu en octobre 2024. Le CAAP - Laval y tient toujours une activité.

- **Rencontre les représentants politique** - Nous avons eu le plaisir d'échanger avec:
  - Nicholas Borne
  - Louise Lortie
  - Sandra El Helou
  - Céline Haytayan
- Régime d'examen des plaintes - Rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval.
- Vérificateur général du Québec - Le CAAP - Laval a été sollicité dans le cadre de l'audit sur le Régime d'examen des plaintes fait par le Vérificateur général du Québec. Une rencontre en personne, une rencontre virtuelle ainsi que plusieurs échanges courriels ont eu lieu afin de bien répondre à leurs questions et demandes.

## 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 complets ont été remis à toutes les personnes qui ont assisté à une de nos présentations (environ 75).
- Plus de 150 stylos/ piluliers avec dépliants ont été remis dans le cadre de nos distributions massives au marché Métro Despatie.
- Plus de 30 boutures ont été remises lors du kiosque d'information organisé au Relais communautaire (nouveau).
- Plus de 150 articles promotionnels divers ont été remis lors du Salon des aînés et du kiosque au congrès du RPCU.
- Un courriel mensuel avec notre capsule informative à plus de 160 contacts – début en novembre.

### Et plus encore!



- Utilisation des infolettres de nos partenaires.
- Une publicité dans le Courrier Laval.
- Achat de publicité Facebook et Google.
- Achat de publicité sur les napperons du restaurant Au p'tit doré.



### Kiosques

- Salon des aînés
- Relais communautaire
- Portes ouvertes sur place et en ligne
- Congrès du RPCU
- Distribution massive marché Despatie

### Approches et collaborations

- CATAL
- AQDR
- ALTA
- ALPA
- APARL
- CUSSSL
- BML (4)
- Bibliothèques (3)
- Conseillers municipaux
- CCRVA

### Présentations

- Wellness Center (2)
- ALPA
- ALTA
- L'En-Droit
- AQDR
- Société de sclérose en plaques Laval



### Lancement de notre balado

En novembre dernier, nous avons lancé la première saison de notre tout nouveau balado intitulé *L'ABC du système de santé*. La première saison est composée de 7 épisodes qui donnent trucs et conseils aux usagers pour mieux naviguer dans le système de santé. Les sujets suivants ont été abordés:

- Épisode 1 : Les frais de chambre
- Épisode 2 : Le transport en ambulance
- Épisode 3 : Trouver un médecin de famille
- Épisode 4 : Conseils pour naviguer dans le système de santé
- Épisode 5 : Les frais accessoires
- Épisode 6 : Le transport adapté
- Épisode 7 : La priorisation aux urgences



Fidèles à nos habitudes, nous avons enrichi chaque épisode d'une brève capsule vidéo et de notre presque légendaire capsule *Le Saviez-vous?*

### Le CAAP – Laval à la télévision communautaire de Laval!

Nous avons signé un contrat de collaboration avec la télévision communautaire de Laval au printemps dernier. Ainsi, toutes les capsules vidéos de nos deux campagnes en plus de celles de notre podcast, étaient diffusées tous les matins dans la portion *Babillard* de la programmation de la TVRL. De plus, la direction a participé, sur une base mensuelle, à l'émission d'affaires publiques *Pour votre information*, où elle parlait plus en profondeur des sujets abordés dans les capsules. Cette entente de collaboration nous a apporté une belle visibilité.



### Publications

- 1 publicité dans le cahier des aînés du Courriel Laval;
- 4 blocs de publicité sur Facebook;
- 1 blocs de publicité avec Google;
- 12 parutions connues dans les infolettres des partenaires;
- Partages des outils de notre campagne par de nombreux partenaires sur Facebook.

### 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 cour d'année. Notre page Facebook c'est:



- ▶ En moyenne 10 publications de contenu original chaque mois
- ▶ 572 abonnés (hausse de 35%!)
- ▶ 78% de femmes
- ▶ 65% sont de Laval ou Montréal
- ▶ 40% ont entre 35 et 54 ans

### Autres activités de promotion

- Une période d'affichage de 3 semaines sur les prismes de la ville de Laval;
- 1 800 dépliants distribués;
- Prise de contact avec les ressources d'hébergement pour leur besoin en matériel promotionnel.

## Bilan du plan d'action

Les objectifs du plan d'action 2023-2024 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 complété une analyse sur les méthodes de validation de la qualité de nos services et l'efficacité de notre sondage qualité. Nous poursuivrons cet objectif en 2024-2025 avec l'actualisation de nos pratiques de cueillette d'information.
- Nous avons suivi plusieurs formations en lien avec le marketing afin d'améliorer l'impact de notre activités sur les réseaux sociaux.

### Volet organisation interne

- Mise à jour de notre logiciel de cueillette de données et de son guide d'utilisation;
- Adoption d'une nouvelle politique salariale;
- Adoption d'une nouvelle procédure d'évaluation pour la direction et le personnel;
- Adoption d'une procédure de gestion des renseignements personnels afin de respecter la Loi 25;
- Mise à jour partielle de notre parc informatique;
- Organisation d'une activité de consolidation d'équipe pour les bénévoles et la permanence.

## Conclusion

Dans notre monde où tout va toujours plus vite et où les nouvelles technologies prennent une place incontestable (bien que souvent contestée), il est paradoxalement de plus en plus difficile de rejoindre les gens et de leur transmettre la bonne information au bon moment.

Plus que jamais il s'avère important de travailler ensemble afin de renforcer le filet de sécurité des personnes les plus vulnérables. Bien se connaître entre-nous, bien connaître la mission de nos organismes respectifs et bien promouvoir le mandat de nos organisations est une force que nous devons prioriser. En sachant qui peut aider et comment, il devient facile de référer les personnes aux bons endroits et ainsi de s'assurer qu'elles reçoivent le soutien et les services nécessaires à l'amélioration de leurs conditions de vie.

Les réseaux sociaux sont bien loin de tout régler et d'atteindre toutes les populations. Il faut des outils de promotion et d'éducation diversifiés et accessibles. Les organismes communautaires en font beaucoup avec peu. Pour aller plus loin, il est important de pouvoir compter sur l'ensemble des instances, qu'elles soient municipales, gouvernementales ou même privées. Les limites des uns sont les commencements des autres. C'est en unissant nos forces que nous pourrions repousser ces limites que nous croyions infranchissables.



# ANNEXE 2

## Statistiques



## 1 – Rôle de l'appelant

L'appelant	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	24	3 %	38	6 %
Représentant	98	14 %	77	12 %
Usager	597	83 %	527	82 %
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>	<b>642</b>	<b>100 %</b>

## 2 – Identification de l'utilisateur

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

Langue	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	652	91 %	595	92 %
Anglais	50	7 %	30	5 %
Autres	1	0 %	0	0 %
Ne s'applique pas	16	2 %	17	3 %
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>	<b>642</b>	<b>100 %</b>

### 2.2 - Sexe des usagers desservis

Sexe	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	470	65 %	420	65 %
Masculin	249	35 %	222	35 %
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>	<b>642</b>	<b>100 %</b>

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

Groupe d'âge	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	43	6 %	40	6 %
18 à 34 ans	71	10 %	54	8 %
35 à 54 ans	248	34 %	249	39 %
55 à 69	186	26 %	151	24 %
70 ans et plus	171	24 %	148	23 %
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>100 %</b>	<b>642</b>	<b>100 %</b>

### 2.4 - Région des usagers desservis

Région de Laval	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	18	3 %	15	2 %
CLSC Ste - Rose	7	1 %	8	1 %
CLSC Du Marigot	15	2 %	10	1 %
CLSC Des Mille - Îles	7	1 %	5	1 %
Laval	467	65 %	468	73 %
<b>Total région de Laval</b>	<b>514</b>	<b>72 %</b>	<b>506</b>	<b>78 %</b>

Autres Régions				
Montréal	92	13 %	20	3 %
Lanaudière	17	2 %	6	1 %
Laurentides	39	5 %	59	9 %
Montérégie	19	3 %	6	1 %
Québec	5	1 %	9	2 %
Abitibi/ Côte-Nord	7	1 %	1	0 %
Estrie	3	0 %	0	0 %
Usager décédé	5	1 %	6	1 %
Autres	18	2 %	29	5 %
<b>Total autres régions</b>	<b>205</b>	<b>28 %</b>	<b>136</b>	<b>22 %</b>

## 3 – Identification des représentants et assistants

### 3.1 - Distribution des représentants et assistants

Rôle	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Assistant	24	20 %	38	33 %
Représentant	98	80 %	77	67 %
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

### 3.2 - Langue des représentants et assistants

Langue	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Français	106	87 %	106	92 %
Anglais	16	13 %	9	8 %
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

### 3.3 - Sexe des représentants et assistants

Sexe	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	79	65 %	81	70 %
Masculin	43	35 %	34	30 %
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

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

Groupe d'âge	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
17 ans et moins	1	1 %	1	1 %
18 à 34 ans	14	11 %	12	10 %
35 à 54 ans	61	50 %	57	50 %
55 à 69 ans	29	24 %	37	32 %
70 ans et plus	17	14 %	8	7 %
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

### 3.5 - Région des représentants et assistants

Région de Laval	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
CLSC Du Ruisseau - Papineau	4	3 %	3	3 %
CLSC Ste - Rose	3	2 %	3	3 %
CLSC Du Marigot	4	3 %	2	2 %
CLSC Des Mille - Îles	3	2 %	1	1 %
Laval	93	78 %	88	76 %
<b>Autres Régions</b>				
Montréal	9	7 %	4	3 %
Lanaudière	1	1 %	2	2 %
Laurentides	4	3 %	5	4 %
Montérégie	1	1 %	1	1 %
Autres	0	0 %	6	5 %
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

## 4 – Services et références

### 4.1 - Service rendu à la personne

Services rendus	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Information et référence	474	62 %	376	51 %
Support / Conseil	91	12 %	136	19 %
Démarche de plainte	188	24 %	192	26 %
Autres	22	2 %	29	4 %
<b>Total</b>	<b>775</b>	<b>100 %</b>	<b>733</b>	<b>100 %</b>

### 4.2 - Source de référence

Référence	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Bureau député/ MSSS	2	0 %	11	2 %
Protecteur du citoyen	29	5 %	6	1 %
Commissaire aux plaintes	26	4 %	9	2 %
Comité des usagers	9	1 %	3	1 %
Professionnel du réseau de la santé	57	9 %	55	10 %
Autres institutions et CISSS	55	9 %	58	11 %
Organismes communautaires	64	10 %	58	11 %
Milieu naturel	22	3 %	29	5 %
Promotion du CAAP	220	35 %	178	34 %
Référé par un autre CAAP	16	3 %	13	2 %
Déjà reçu un service du CAAP	49	8 %	48	9 %
Non disponible	87	13 %	65	12 %
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100 %</b>	<b>533</b>	<b>100 %</b>

## 5 – Les plaintes

### 5.1 - Mode de dépôt

Mode de dépôt	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Écrit	186	99 %	191	99 %
Verbal	2	1 %	1	1 %
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>

## 5.2 - Établissement visé

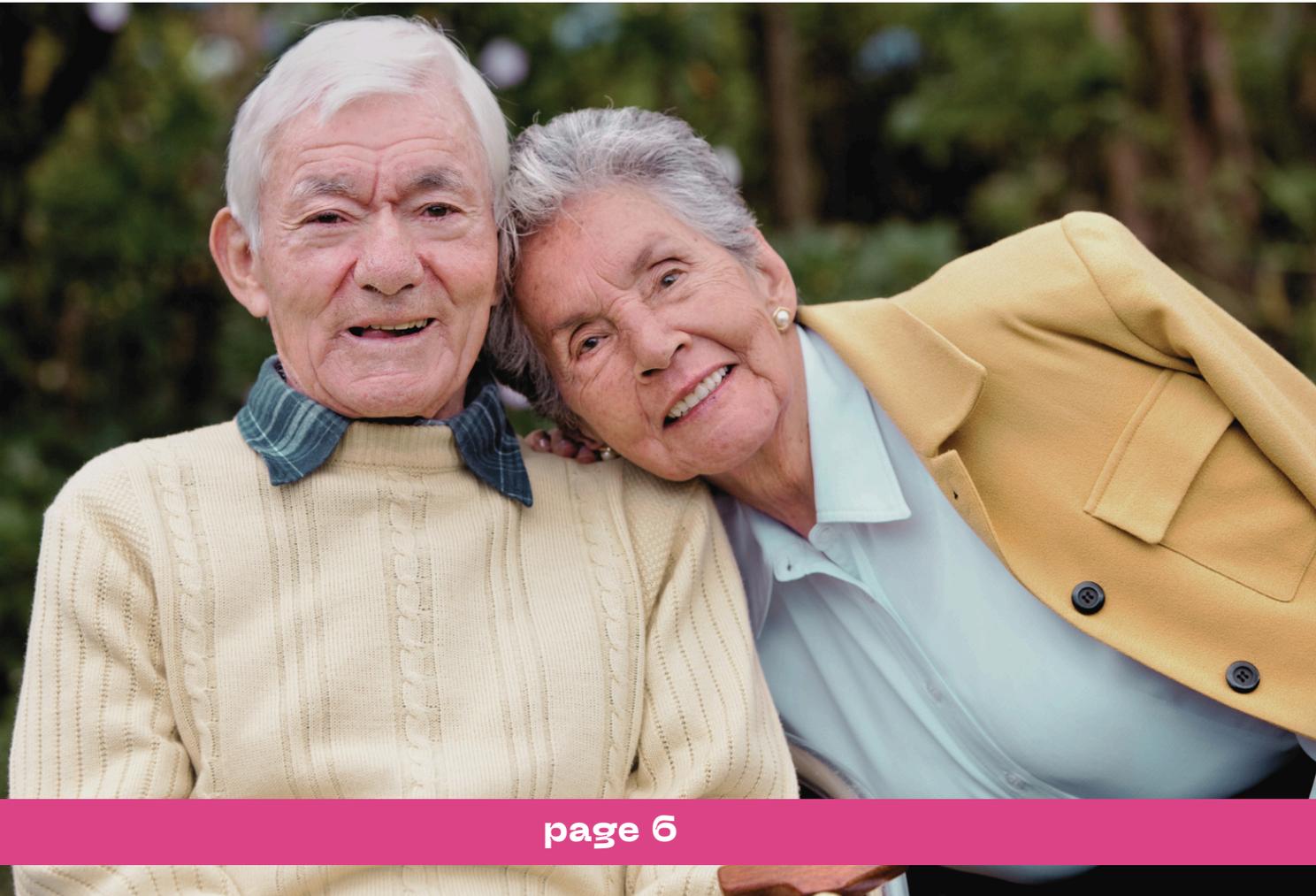
Établissement visé	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre hospitalier	74	40 %	64	33 %
CISSS	22	12 %	29	15 %
CHSLD	14	7 %	8	4 %
CLSC	10	5 %	15	8 %
Centre de réadaptation	2	1 %	2	1 %
Centre jeunesse	36	18 %	34	18 %
Organisme communautaire	13	7 %	16	8 %
RPA	13	7 %	14	7 %
Ressource intermédiaire	2	1 %	3	2 %
Ressource de type familial	0	0 %	0	0 %
Service pré-hospitalier d'urgence	1	1 %	1	1 %
Autres	1	1 %	6	3 %
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>

## 5.3 - Objets de plaintes

Objets de plainte	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
<b>DROITS PARTICULIERS</b>				
Droit à l'information	20	5 %	28	5 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	6	1 %	6	1 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	19	5 %	13	3 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	8	2 %	9	2 %
Droit de participer aux décisions	17	4 %	24	5 %
Droit d'être accompagné et assisté	5	1 %	7	1 %
Droit d'accès à son dossier	9	2 %	8	1 %
Droit d'exercer un recours	7	2 %	3	1 %
<b>Total droits particuliers</b>	<b>91</b>	<b>22 %</b>	<b>98</b>	<b>19 %</b>
<b>AUTRES OBJETS</b>				
Accessibilité des services	57	14 %	88	17 %
Continuité des services	15	4 %	36	7 %
Aspects cliniques et professionnels	107	26 %	128	24 %
Relations interpersonnelles	76	19 %	79	15 %
Environnement et organisation matérielle	42	10 %	63	12 %
Aspect financier	5	1 %	10	2 %
Maltraitance	16	4 %	23	4 %
<b>Total autres objets</b>	<b>318</b>	<b>78 %</b>	<b>427</b>	<b>81 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>100 %</b>	<b>525</b>	<b>100 %</b>

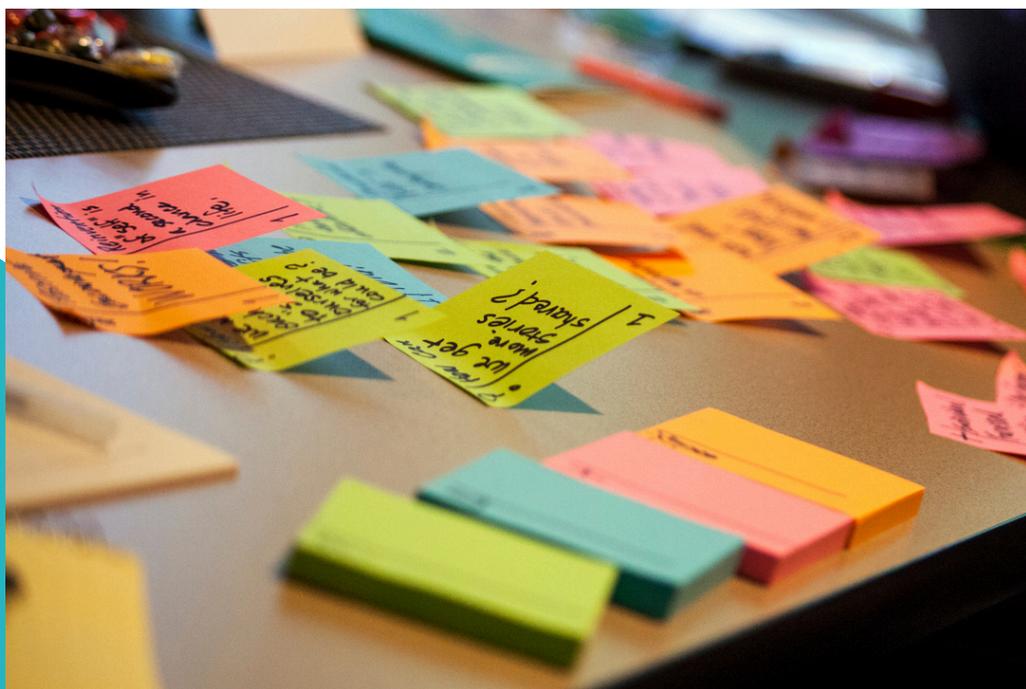
### 5.4 - Recours utilisés

Type de recours	2022-2023		2023-2024	
	Nombre	%	Nombre	%
<b>PREMIÈRE INSTANCE</b>				
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	146	78 %	139	73 %
Médecin examinateur - Concernant un médecin	18	9 %	27	14 %
<b>Total première instance</b>	<b>164</b>	<b>87 %</b>	<b>166</b>	<b>87 %</b>
<b>DEUXIÈME INSTANCE</b>				
Protecteur du citoyen	12	7 %	18	8 %
Comité de révision - Concernant un médecin	4	2 %	3	2 %
CMDP - Concernant un médecin	8	4 %	5	3 %
<b>Total deuxième instance</b>	<b>24</b>	<b>13 %</b>	<b>26</b>	<b>13 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>



# ANNEXE 3

## Plan d'action 2024-2025



# Plan d'action 2024-2025

## CAAP - Laval

### AMÉLIORATION CONTINUE

- Assurer et développer les compétences du personnel
- Mettre en place une nouvelle méthode d'évaluation de nos services

#### RÉSULTATS

- Avoir assuré une formation complète pour les nouvelles conseillères
- Avoir amélioré nos interventions auprès des usagers avec une problématique de santé mentale
- Nouveau questionnaire et nouvelle méthode d'évaluation

### ORGANISATION INTERNE

- Mise à jour Cupidon
- Mise à jour politiques et procédures internes
- Renforcer les liens permanence/ CA

#### RÉSULTATS

- Cupidon: guide, logiciel et utilisation
- Révision conditions de travail et autres
- Bonifier les outils internes de gestion
- Calendrier d'activités consolidation équipe

### REPRÉSENTATION

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

#### RÉSULTATS

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

### PLAN COM. PROMOTION

- Développer rayonnement médiatique
- Bonifier le matériel promotionnel
- Lancer la saison 2 de notre podcast

#### 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
- Article distinctif pour la représentation

### PLAN COM. REPRÉSENTATION PARTENARIAT

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

#### RÉSULTATS

- Sensibiliser les députés provinciaux, Urgence social et la police
- Partenariats: CU, CR, CPQS et organismes oeuvrant auprès des personnes vulnérables
- Inclusion des administrateurs
- Amener les usagers dans nos bureaux (activités)



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