

Rapport Annuel 2025-2026



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord

Rapport annuel 2025-2026

Cette publication a été réalisée par :

Véronique Morneau,

Directrice générale



Avec la collaboration de

L'équipe de travail

SIÈGE SOCIAL

1800, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C9
Téléphone : 418-295-2779

POINT DE SERVICE

690, boulevard Laure, local 157
Sept-Îles (Québec) G4R 4N8
Téléphone : 418-968-2779

SANS FRAIS 1 877 767-2227

Courriel : info@caap-cn.org
Site Internet : www.caap-cn.org

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

À PROPOS DE NOUS

Le portrait de la région	5
Nos valeurs fondamentales	6
Nos ressources financières	7
Les membres	7
Le conseil d'administration	8
L'équipe de travail	9
La formation continue et le perfectionnement du personnel	10
Lexique et définitions	11

NOS CLIENTS

Vue d'ensemble des personnes jointes	13
Portrait de la clientèle	14
Satisfaction de la clientèle	16
Sources de référence	17

NOS SERVICES

Bilan global des services rendus	17
Service information	18
Sujet des demandes d'information	19
Nouveaux services assistances REP	20
Recours utilisés	20
Finalité des plaintes REP	21
Soutien conseil REP	21
Les droits visés en LGSSSS	22
Motifs d'insatisfactions REP	22
Mission des établissements visés	23
Normes et critères en RPA	23
Démarches en maltraitance	24
Nouveaux services assistance BAIL	24
Type de démarches BAIL	25
Motifs d'insatisfaction BAIL	25

LES ACTIVITÉS RÉGIONALES

Concertation et représentation	26
Activités de promotion	27
Site web et médias sociaux	28
Distribution du matériel promotionnel	28

LES ACTIVITÉS PROVINCIALES

La FCAAP	29
Comité CAAPteur+	30
Comité Soutien / Compétence	30
Implication dans le milieu	31

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE



C'est avec fierté et engagement que nous vous présentons le 32e rapport annuel de notre organisme.

Dans un contexte où, avec l'implantation de Santé Québec, le réseau de la santé et des services sociaux continue d'évoluer rapidement, notre organisation a su faire preuve d'agilité, de rigueur et de détermination.

Les défis demeurent nombreux, notamment en ce qui concerne l'accès, la qualité et la continuité des soins et services autant dans le réseau qu'en résidence privée pour aînés. Malgré cela, nous avons poursuivi notre mission avec constance, en plaçant toujours les droits et le bien-être des personnes au cœur de nos actions.

Cette année encore, notre équipe a été au rendez-vous. Par son professionnalisme, son expertise et son profond engagement humain, elle a accompagné, soutenu et outillé de nombreux citoyens de la Côte-Nord. Chaque intervention, chaque démarche entreprise témoigne de notre volonté d'agir concrètement pour faire une différence dans la vie des personnes que nous accompagnons.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance sincère envers les membres de notre équipe, dont le travail quotidien est essentiel à la réalisation de notre mission. Je souhaite également souligner la contribution précieuse des membres de notre conseil d'administration. Leur implication, leur vision et leur soutien constant permettent à notre organisme de se développer dans le respect de ses valeurs et de ses orientations.

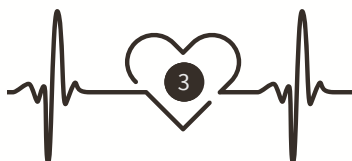
Enfin, je tiens à remercier l'ensemble de nos partenaires et collaborateurs, qui contribuent à renforcer notre action et à faire rayonner notre mission dans la communauté.

Alors que nous regardons vers l'avenir, nous réaffirmons notre volonté de poursuivre notre engagement avec la même passion et la même rigueur. Nous continuerons d'adapter nos pratiques, d'innover et de porter la voix des personnes que nous accompagnons, afin de contribuer à un réseau de santé et de services sociaux plus humain, accessible et équitable.

Nous vous invitons à parcourir ce rapport annuel, reflet des actions réalisées, des défis relevés et des avancées accomplies au cours de la dernière année.

Avec toute notre reconnaissance,

Nicole Pellerin
Présidente



Véronique Morneau
Directrice générale

À PROPOS DE NOUS

Le CAAP est une organisation communautaire autonome sans but lucratif, dirigée par un conseil d'administration. Elle détient deux mandats ministériels, l'un spécifié à l'article 726 de la LGSSSS (mandat REP) et l'autre (CAAP sur le BAIL) offert par le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation dans le cadre du mandat d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux.

En lien avec les mandats pour lesquels le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord (« CAAP ») est désigné, et par le soutien qu'il apporte à l'utilisateur et aux résidents, la mission du CAAP est d'assister et d'accompagner les usagers des services de santé et des services sociaux et les résidents de RPA qui souhaitent connaître et faire valoir leurs droits.

Par l'information et l'assistance, nous soutenons toute démarche de l'utilisateur ou de son représentant qui veut agir sur une situation dont il est insatisfait, ce qui inclut de porter plainte.

En ce qui concerne les résidences privées pour aînés (RPA), notre mandat vise à informer les locataires de leurs droits et obligations en matière de bail. Nous leur offrons, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaires favorisant le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA, ou le règlement d'un litige devant le Tribunal administratif du logement.

De plus, le CAAP facilite la conciliation avec toute instance concernée afin que les droits de l'utilisateur ou du résident qui a demandé le soutien du CAAP soient respectés.

Notre structure et notre fonctionnement démocratique assurent l'indépendance de notre rôle à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux. Nous avons deux points de service, soit un bureau à Baie-Comeau et un autre à Sept-Îles. Nous assurons le service pour l'ensemble des Nord-Côtiers.

L'équipe de professionnels du CAAP Côte-Nord est composée de conseillers en assistance et en accompagnement dûment formés et expérimentés.

De plus, le CAAP Côte-Nord reçoit son budget de fonctionnement directement du ministère de la Santé et des Services sociaux et de la Société d'Habitation du Québec (SHQ), et rend compte de sa gestion annuellement.



LE PORTRAIT DE NOTRE RÉGION

Située au nord-est du Québec, la Côte-Nord s'étend sur 1 280 km de littoral, de Tadoussac à Blanc-Sablon, en ajoutant l'île d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et Schefferville. La Côte-Nord occupe, à elle seule, un cinquième du territoire québécois (21,08 %) et elle se situe au deuxième rang provincial pour son étendue.

Selon les données de 2016 de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), la Côte-Nord compte environ 92 500 habitants. À elles seules, les villes de Baie-Comeau et de Sept-Îles regroupent plus de la moitié de la population. Une quarantaine de municipalités, dont certaines ne sont pas reliées par voie terrestre, sont disséminées sur le territoire qui s'étale sur 270 000 km². La Côte-Nord est une des régions du Québec où la population autochtone est bien présente avec neuf communautés, soit huit communautés innues et une Naskapie. D'après les données du recensement de 2016, la région compte 16 455 membres des Premières Nations, soit environ 17 % de la population régionale.

La population de la Côte-Nord est aussi un peu plus jeune que celle de l'ensemble du Québec. Les statistiques de 2016 révèlent que 65,8 % des citoyens de la région sont âgés de 15 à 64 ans, ce qui est similaire au reste du Québec. La population âgée de 65 ans et plus représente, quant à elle, 17,5 %. Les résidents de la Côte-Nord sont majoritairement francophones, à l'exception de la Basse-Côte-Nord, où 66 % de la population locale déclare uniquement l'anglais comme première langue officielle parlée, soit environ 3 000 personnes.

En ce qui concerne les résidences privées pour aînés, la Côte-Nord possède trois (3) RPA sur son territoire pour un total de 646 logements. Selon le site internet du Centre de santé et des services sociaux de la Côte-Nord, 711 personnes étaient hébergées en RPA en 2022.



MISSION

Assister et accompagner les usagers des services de santé et des services sociaux et les résidents de RPA qui souhaitent connaître et faire valoir leurs droits.

VISION

Être une référence par le soutien professionnel et personnalisé apporté aux personnes dans l'exercice de leurs droits en santé, services sociaux et dans les milieux d'hébergement dans la perspective d'améliorer les services.

VALEURS

PROFESSIONNALISME

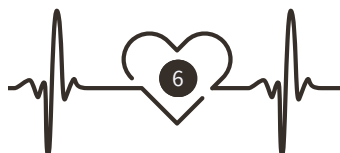
Au CAAP Côte-Nord, le professionnalisme s'incarne dans la crédibilité et l'expertise de son équipe, qui agit avec compétence et rigueur dans le respect de la confidentialité afin d'offrir un service avec les plus hauts standards.

INTÉGRITÉ

Les relations avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes sont marquées par l'honnêteté, la transparence et la loyauté sans lesquelles aucune relation de confiance n'est possible.

RESPECT

En plus d'une attitude d'écoute, respecter l'autre c'est être accessible et faire preuve d'accueil et d'ouverture en toutes circonstances.



LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice financier 2025-2026, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de 352 952 \$ pour le mandat REP, ainsi qu'une subvention de la Société d'habitation du Québec (SHQ) de 61 878 \$ pour le mandat CAAP sur le Bail.



LES MEMBRES

Nos 355 membres proviennent des 6 MRC de la région.

Être membre du CAAP offre l'avantage de recevoir des informations récentes concernant les sujets de l'heure, ainsi que tous les documents administratifs liés aux assemblées générales, les rapports annuels et les mémoires produits par l'organisme, ainsi que d'être informé des activités que nous organisons. Chaque membre reçoit un objet promotionnel de notre organisme lors de son adhésion, qui est gratuite et valide pour une période de 5 ans.

L'assemblée générale annuelle des membres a eu lieu au Pavillon St-Sacrement de Baie-Comeau le 30 mai 2025 et a réuni 12 participants.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours de l'année 2025-2026, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à sept reprises, autant en présentiel qu'au moyen de différents outils de communication. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.

Membres du conseil :

Mme Nicole Pellerin,

Présidente, représentante de la MRC Haute-Côte-Nord, retraitée secteur PME

Mme Nicole Vigneault,

Vice-Présidente, représentante de la MRC Sept-Rivières, retraitée secteur communautaire

M. Claude Aubichon,

Trésorier, représentant de la MRC Manicouagan, retraité secteur public

Mme Madeleine LeBreton,

Administratrice, représentante de la MRC Basse-Côte-Nord, retraitée secteur de l'enseignement

Mme Diane David,

Administratrice, représentante de la MRC Manicouagan, Intervenante Équijustice

Mme Renée Boulianne,

Administratrice, représentante de la MRC Haute-Côte-Nord, retraitée secteur PME

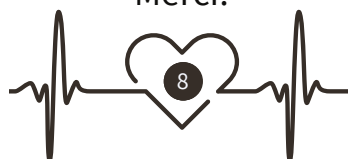
Mme Jacqueline Goode,

Administratrice, représentante de la MRC de Sept-Rivières, secteur communautaire



Nous avons la chance d'avoir des membres impliqués et concernés par la mission du CAAP. Leur soutien nous permet d'effectuer notre travail avec confiance. Ils participent grandement à rendre notre milieu de travail accueillant et sécuritaire pour tous.

Merci!





Véronique Morneau

Directrice générale

Leadership



Jean-François Gareau

Conseiller

Engagement



Kathy Gauthier

Adjointe administrative

Écoute

UNE
**ÉQUIPE
ENGAGÉE**
à vos côtés



Daniel Naud

Conseiller / agent de communication

Communication



Martin Pelletier

Conseiller

Soutien



Notre permanence se partage
en tout **180 heures** de travail
par semaine.



Les heures d'ouverture sont
du lundi au vendredi,
de **8 h 30 à 16 h 30**.



Deux bureaux sont en fonction,
soit le siège social à **Baie-Comeau**
et un point de service à **Sept-Îles**.

Unis par nos valeurs, mobilisés par notre mission :
*défendre les droits, améliorer les soins
et faire une réelle différence dans la vie des gens.*



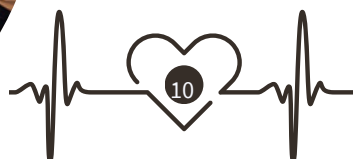
LA FORMATION CONTINUE ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Notre équipe, en plus de participer à une quinzaine de rencontres de codéveloppement entre conseillers offertes en collaboration avec la Fédération des CAAP (FCAAP), a pu parfaire ses connaissances en participant à des formations tout au long de l'année :

- Programme d'allocation personnalisée
- Procédure de gestion des biens des usagers / CISSS de la Côte-Nord
- Cohésion d'équipe : développer les liens dans les équipes
- Organiser le travail autrement pour favoriser la santé des équipes
- Chat GPT
- Copilot
- Gestion des médias sociaux
- Gestion humaine et efficace des plaintes
- Les limites de l'accompagnement
- Commission des droits de la personne et de la jeunesse
- Tenue de dossier / FCAAP
- Cliniques juridiques avec Maître Antoine Morneau Sénéchal

Nous avons aussi participé à différents colloques et congrès,
tels que :

Congrès FCAAP 2025
Congrès RPCU



LEXIQUE ET DÉFINITIONS

ACTIVITÉS

Le CAAP offre différentes activités visant à faire connaître les droits des usagers et des locataires en RPA ainsi que son offre de services. Ces activités peuvent être réalisées en groupe, telle que des ateliers ou des séances d'information, ou offertes au grand public par le biais de salons, de kiosques ou de publicité dans différents médias.

ASSISTANCE

L'assistance et l'accompagnement des conseillers du CAAP se déploient en fonction de différents services:

- Une plainte est une démarche officielle dans le cadre du Régime d'examen des plaintes (REP), adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). Elle permet à l'utilisateur ou à l'utilisatrice de s'exprimer sur les services reçus, non reçus, ou requis d'un établissement, d'une installation ou d'un organisme du réseau, incluant les résidences privées pour aînés. Le REP distingue deux types de plaintes : régulières et médicales.
- Un soutien-conseil inclut toutes les actions destinées à accompagner une personne dans une démarche liée aux deux mandats des CAAP sans relever des plaintes ou signalements. Il peut s'agir d'assistance pour obtenir accès à son dossier médical ou encore pour s'assurer de bien comprendre sa modification de bail.
- Un signalement concerne la mise en lumière de faits ou événements nécessitant l'intervention des autorités compétentes, notamment en cas de maltraitance ou lorsque la démarche n'est pas faite par l'utilisateur / résident / locataire ou son représentant.

CLIENT

Nous considérons la personne qui nous appelle comme le client de nos services. Celui-ci peut appeler pour lui-même ou pour une tierce personne.



Information

Le service d'information vise à fournir des renseignements objectifs et factuels, pouvant être conservés, traités ou communiqués. L'information est transmise via divers moyens : en personne ou par téléphone, courriel, ou lettre.

Ce service comprend :

1. Information sur les droits et recours en lien avec nos mandats.
2. Détails sur les services du CAAP.
3. Orientation vers les ressources adaptées aux besoins.
4. Communication avec les professionnels du réseau et les partenaires.

Locataire

Personne qui a signé un bail dans une RPA. Dans notre langage, nous utilisons ce terme pour désigner l'ainé qui demande notre assistance en vertu de notre mandat CAAP sur le BAIL. Il peut s'agir entre autres d'une entente entre les parties (locateur et locataire), d'un accompagnement au tribunal administratif du logement (TAL) ou de soutien lors de modifications au bail.

Résident

Personne aînée qui habite une RPA. Dans notre langage, nous utilisons le terme résident lorsque la personne demande notre assistance en vertu de problématiques rencontrées en RPA qui découlent des normes et critères de la certification, tels que la formation et l'éthique du personnel, la qualité de vie ou encore la sécurité des résidents.

Représentant

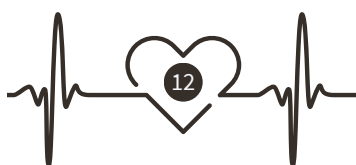
Un représentant est la personne désignée par la loi ou autorisée par un usager, un résident ou un locataire, à agir en son nom.

Tiers

Le terme tiers désigne toute personne autre que l'utilisateur / résident / locataire / représentant. Le tiers ne peut pas exercer les droits à la place de la personne. Il peut s'agir de proche aidant, de parent, de témoin d'une situation ou d'un professionnel du réseau.

Usager

L'utilisateur désigne la personne qui reçoit, a reçu ou requiert des services de santé et des services sociaux de la part d'un établissement. L'ainé qui habite en RPA est considéré usager seulement lorsqu'il reçoit des soins et services de la part d'un employé du réseau ou d'un sous-traitant mandaté par le réseau.



SERVICES RENDUS

Vue d'ensemble des personnes rejointes en 2025-2026



**ASSISTANCES
INDIVIDUELLES**

219

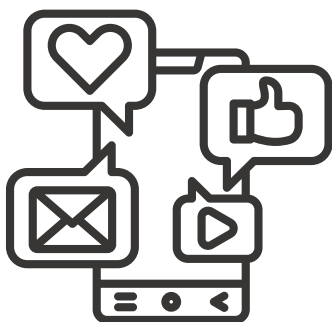


INFORMATION

67

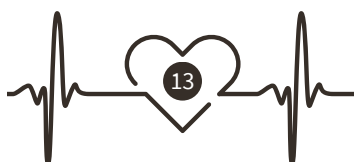
**MÉDIAS
SOCIAUX**

9679



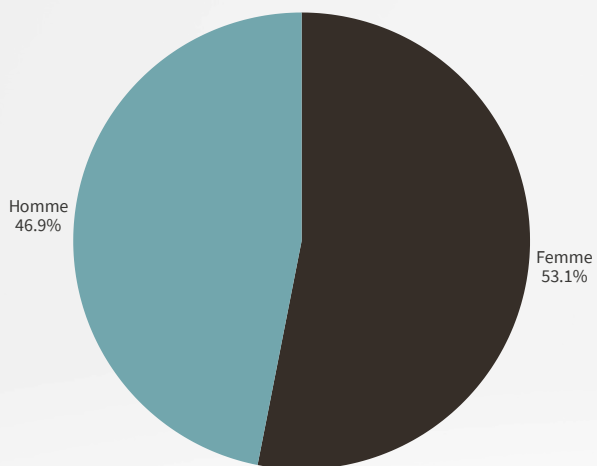
ACTIVITÉS

5354

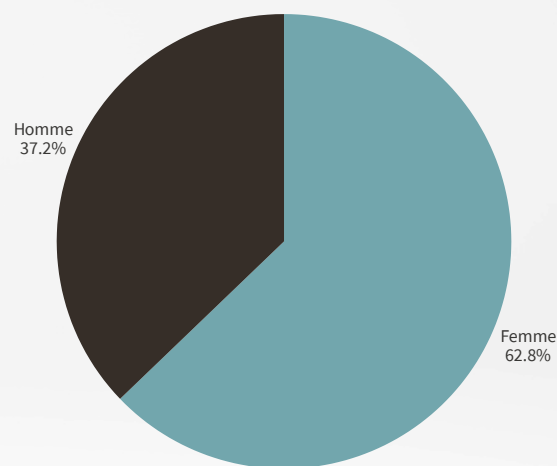


PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Mandat REP

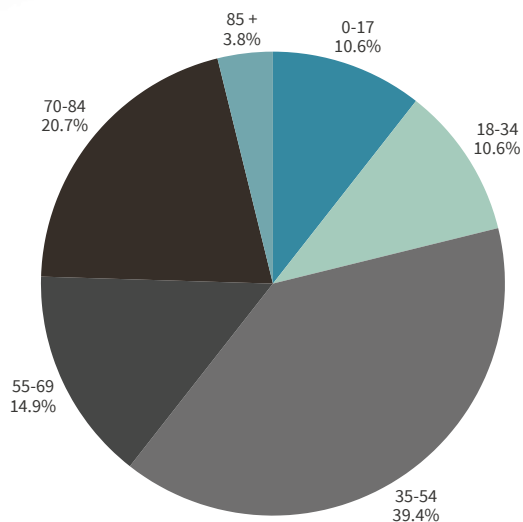


Mandat CAAP sur le BAIL

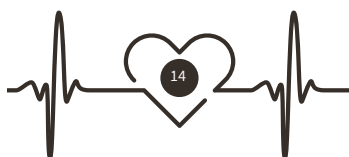
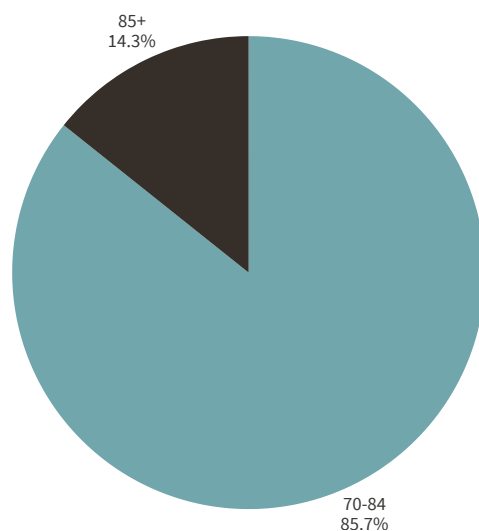


Sexe

Nous constatons que les femmes constituent la majorité de notre clientèle dans les deux mandats

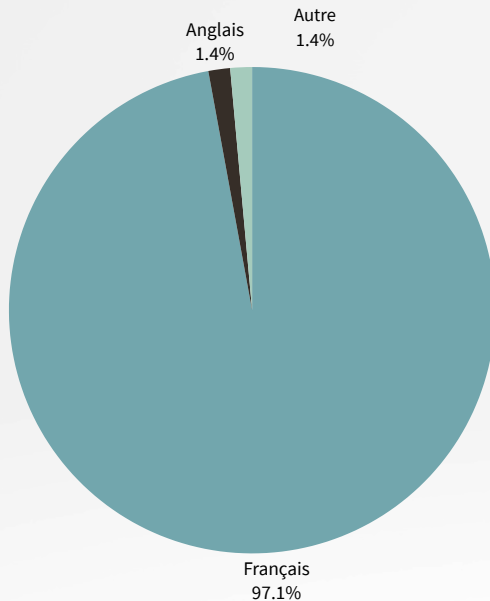


Groupe d'âge

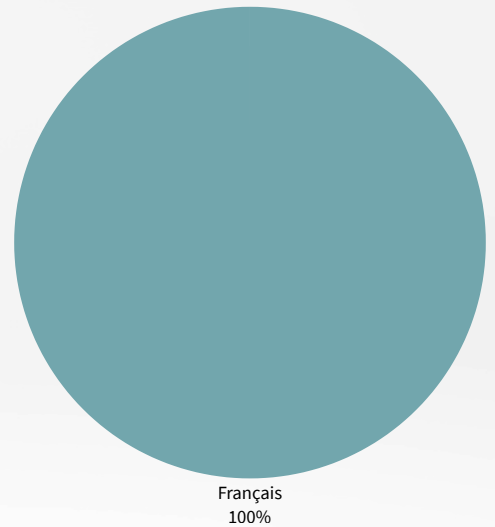


PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

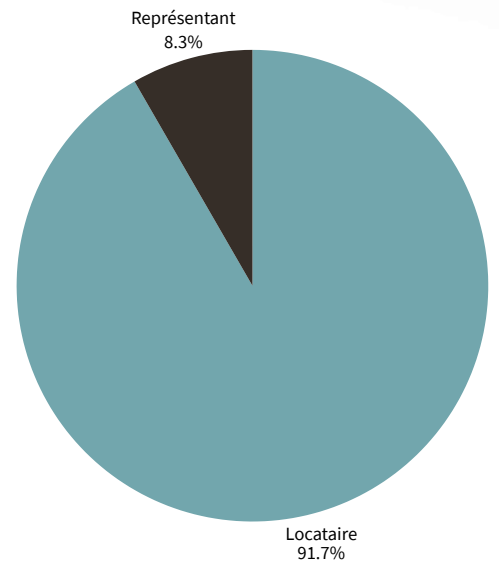
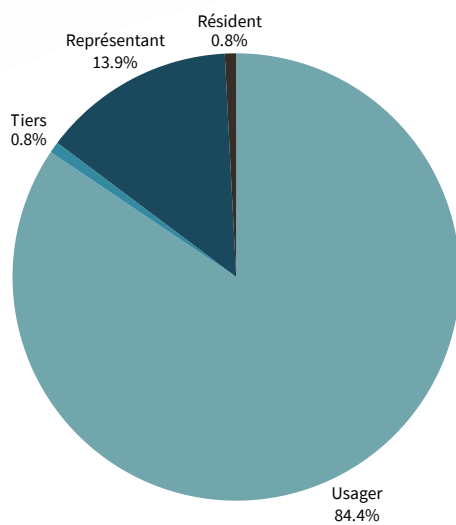
Mandat REP



Mandat CAAP sur le BAIL

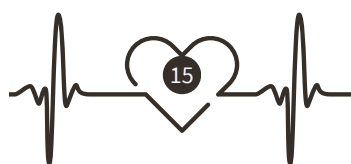


Langue



Statut

Nous pouvons constater que dans la grande majorité des assistances, ce sont les usagers, les résidents ou les locataires qui effectuent eux-mêmes leur démarches.



SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Un sondage de satisfaction est effectué à chaque fermeture de dossier.

En voici les résultats :

93 % très satisfaits 7 % satisfaits	L'accueil du personnel.
100 % très satisfaits	Le respect et la considération qu'on vous a manifestés.
100 % très satisfaits	La façon dont on a compris votre problème, vos besoins.
100 % très satisfaits	La clarté des informations et des explications données.
100 % très satisfaits	Le temps que le personnel a pris pour répondre à vos demandes, le suivi qu'il vous a accordé et le délai de traitement du commissaire.

Nous avons également reproduit quelques commentaires de nos clients face à la prestation de services qu'ils ont reçus de la part de nos employés :

- ★ Cette personne a pris en charge mon dossier immédiatement et fait les recherches pour ma cause.
- ★ Merci pour l'aide apportée et le souci d'être compris, écouté et accompagné dans toutes les démarches de plaintes. Il est nécessaire que le CAAP demeure en tout temps. C'est un service essentiel surtout maintenant dû aux difficultés dans le domaine de la santé.
- ★ Je me suis sentie très à l'aise quand je suis allée à votre bureau. J'ai beaucoup apprécié. Un gros merci!
- ★ J'ai reçu un accueil et une écoute au delà de mes attentes. Merci beaucoup à M. Pelletier.
- ★ L'accueil des gens qui nous accompagnent sont très à l'écoute et rassurant dans les démarches que nous entreprenons. D'une gentillesse et d'un humanisme remarquable.
- ★ Très bonne communication
- ★ Le service reçu par M. Gareau a largement dépassé mes attentes. Votre CAAP est privilégié de le compter dans son équipe. Il a des talents exceptionnels.
- ★ J'ai été très bien reçue et bien écouté. Un gros merci à toutes l'équipe et surtout à M. Naud.



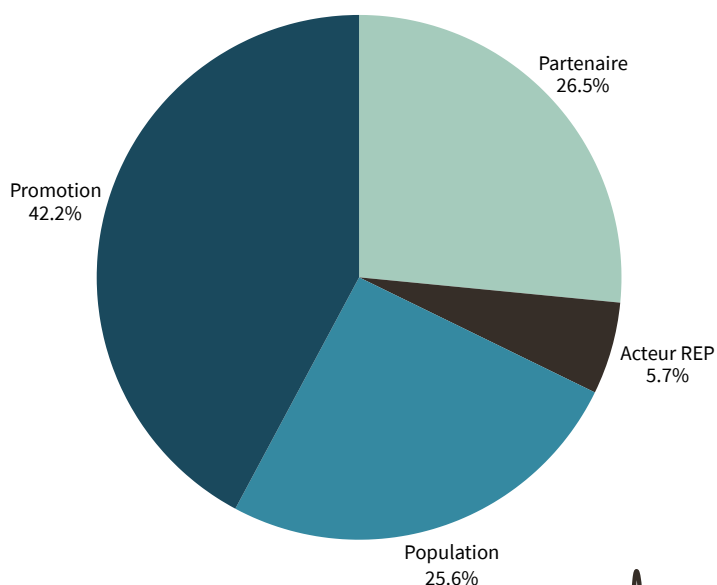
PORTRAIT DES SERVICES

Bilan global des services de la dernière année

		2025-2026		
		Ouverts au 1er avril 2025	Nouveaux	Services ouverts au 31 mars 2026
Services d'information	REP	X	67	X
	CAAP sur le bail	X		X
Services d'assistance	REP	64	143	87
	CAAP sur le bail	2	9	3
TOTAL		66	152	90

Des 218 assistances accompagnées par notre équipe en 2025-2026, 41% de celles-ci n'ont pas reçues de conclusions dans l'année.

Source de référence

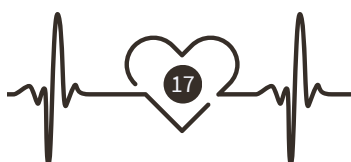


Partenaire : professionnels des établissements, organismes communautaires, Tribunal, ordres professionnels, etc

Acteur REP: CPQS, protecteur du citoyen, comités d'usagers, certification

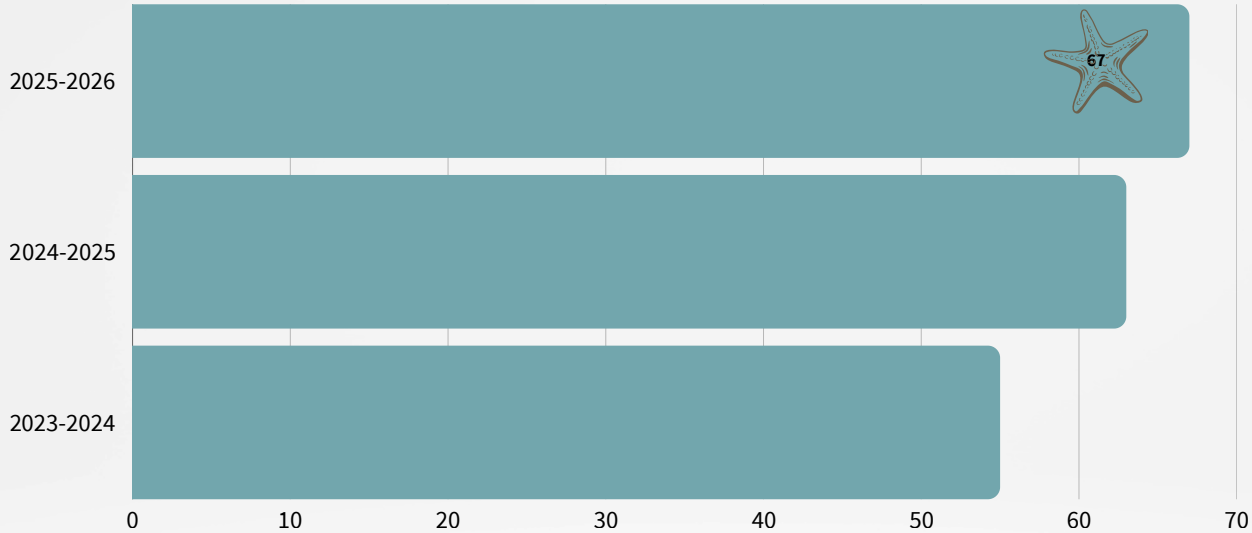
Population: Personne qui a déjà eu recours au service du CAAP ou qui en ont entendu parler

Promotion : Toutes les activités de promotions



SERVICE D'INFORMATION

● Bilan global des services d'information



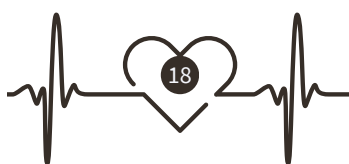
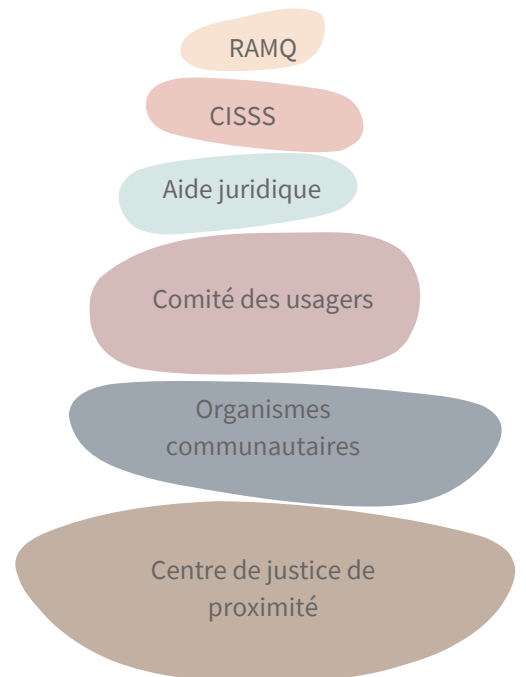
Dans 60 de nos services d'information, les sujets abordés touchaient le mandat REP

Lorsqu'une personne nous appelle pour obtenir de l'information, nous pouvons lui présenter l'entièreté de notre offre de service. Donc, dans 1 seul service d'information, nous pouvons aborder plusieurs sujets relatifs à nos deux mandats.



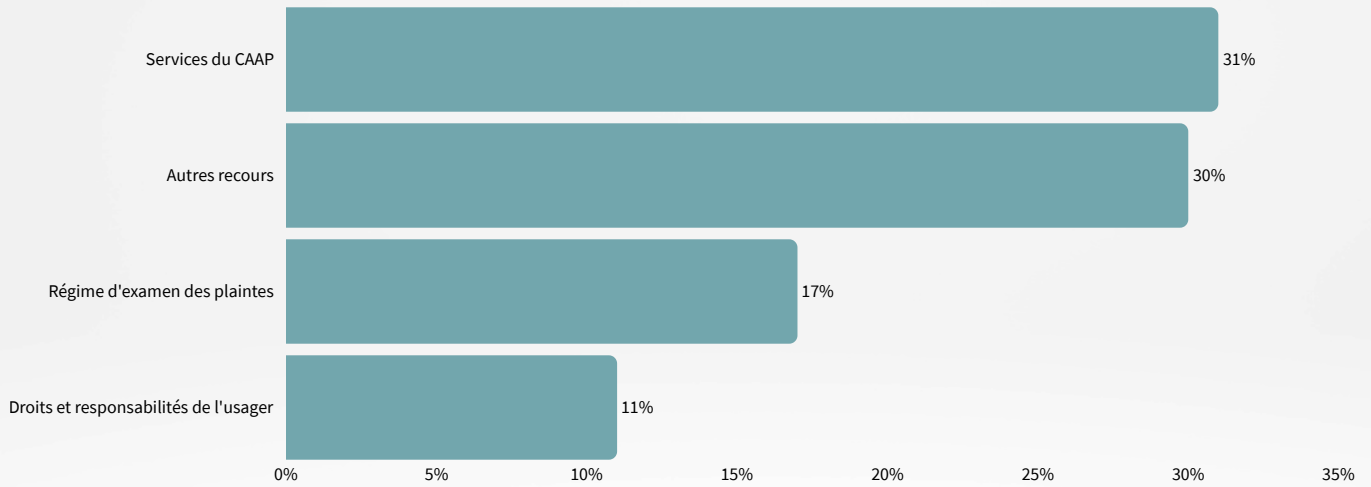
Dans 15 de nos services d'information, les sujets abordés touchaient le mandat CAAP sur le BAIL

Certaines personnes qui veulent en savoir davantage sur notre offre de services, peuvent avoir des besoins qui dépassent nos mandats. Nos conseillers les réfèrent donc vers une ressource adaptée à leur situation.

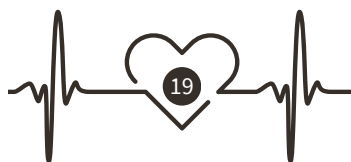
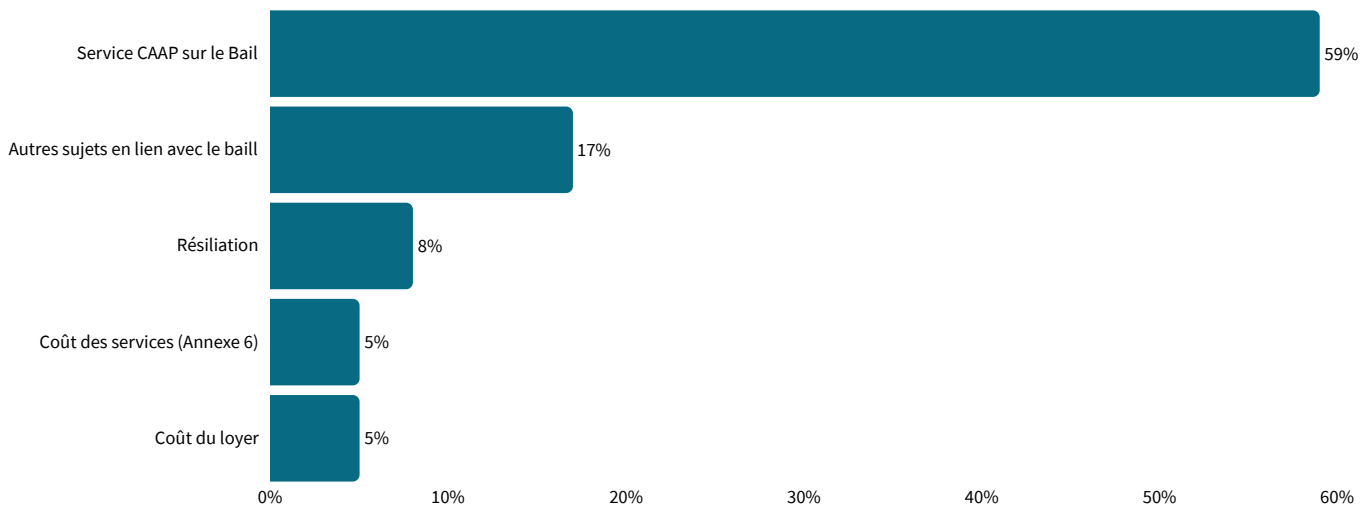


Service d'information

Sujets abordés en lien avec le mandat REP



Sujets abordés en lien avec le mandat CAAP sur le Bail

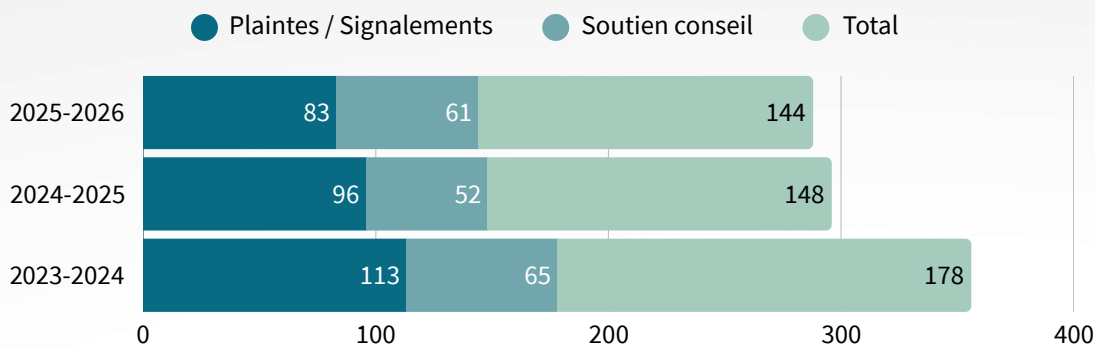


Service d'assistance

Nos services d'assistances individuelles comprennent les plaintes, les plaintes médicales, les soutiens conseil et les signalements maltraitance.

Ces services sont offerts en fonction de la LGSSSS ainsi que des normes et critères de la certification des résidences privées pour aînés en ce qui concerne notre mandat REP, et en fonction de la Loi sur le Tribunal administratif du logement pour notre mandat CAAP sur le Bail.

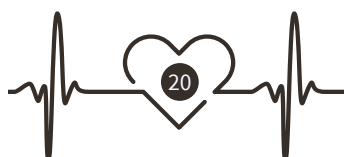
Nouveaux services d'assistances REP



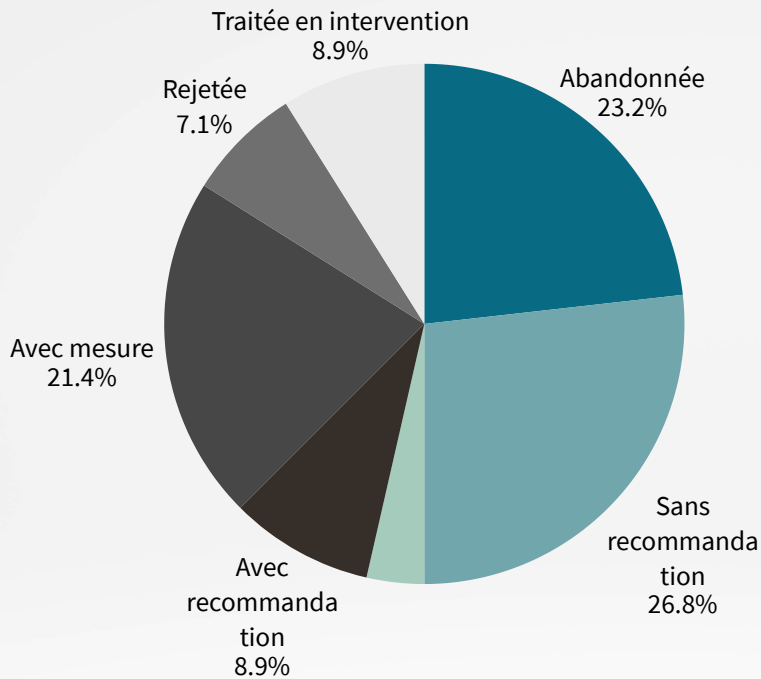
Répartitions des plaintes selon les recours possibles

93% des plaintes requérant notre assistance sont déposées en première instance.

	Nombre de plaintes
CPQS	55
PDC	4
Médecin ex.	22
Comité de rév.	2
Total	83



Finalité des plaintes REP

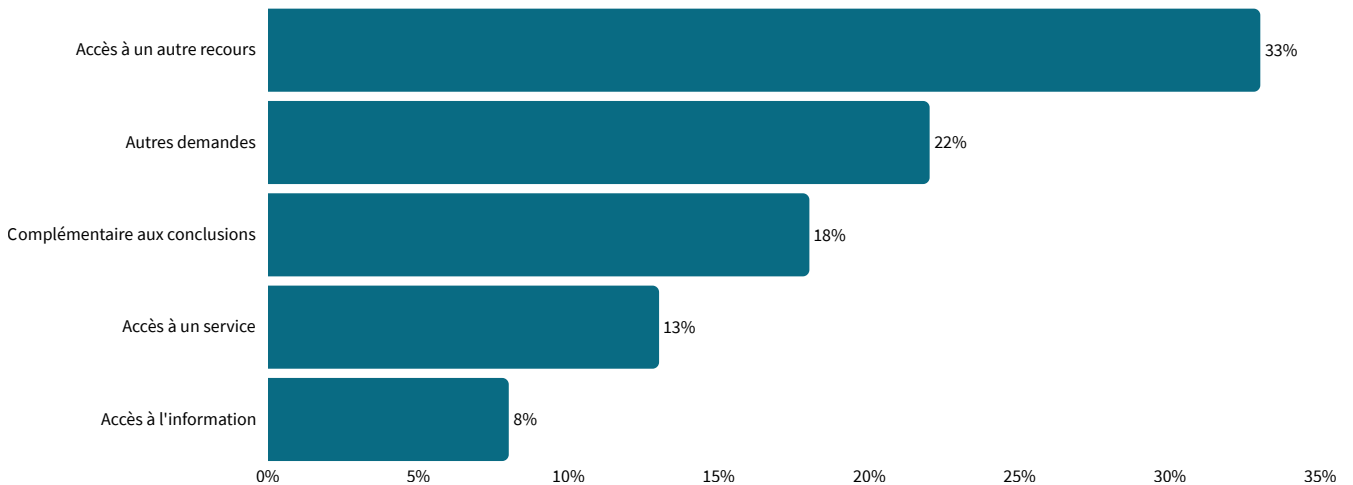


11% des plaintes sont toujours en traitement au 31 mars 2025.

45% des plaintes complétées ont obtenu des recommandations et/ou des mesures correctives afin d'améliorer la qualité des soins et services.

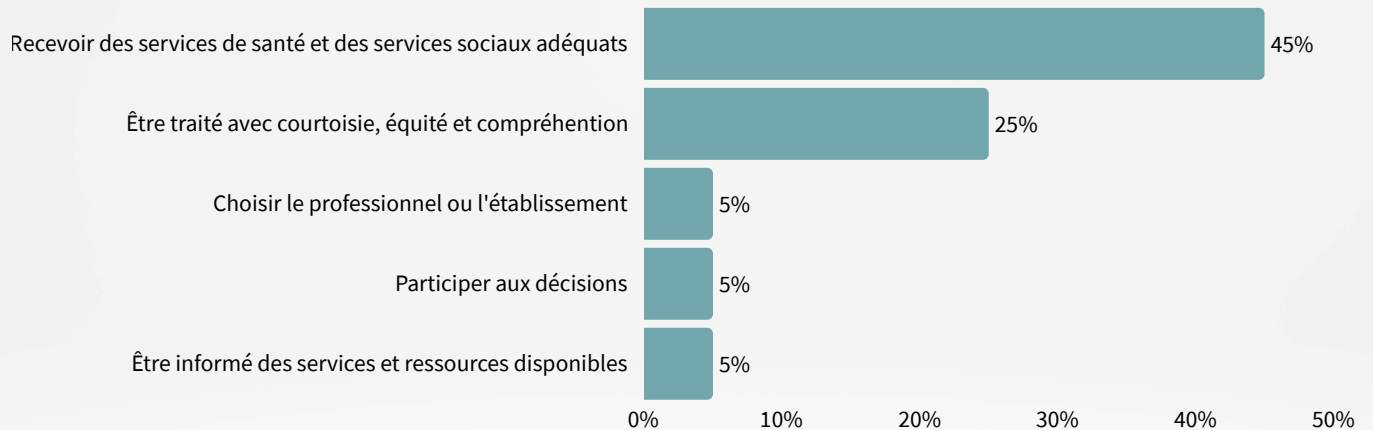
Soutien-conseil REP

Dans le cadre d'une démarche de soutien, nous pouvons assister un usager ou un résident s'il souhaite obtenir accès à son dossier médical, faire une demande de changement de professionnel ou encore connaître les processus d'accès à certains services offerts par d'autres organismes.



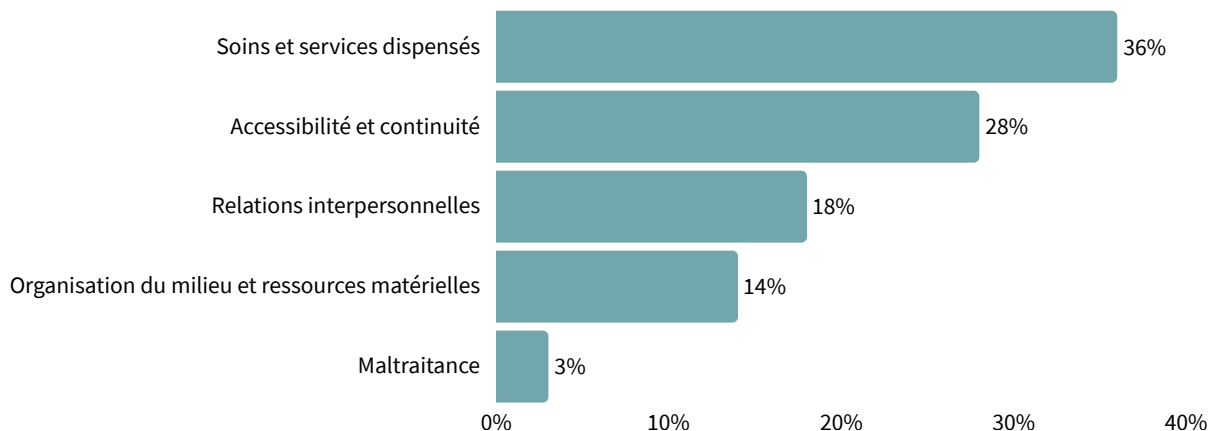
Droits visés LGSSSS

La Loi protège les droits spécifiques des usagers. En regard des démarches de plaintes que le CAAP a assistées et accompagnées, le tableau ci-dessous démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers pour le présent exercice.



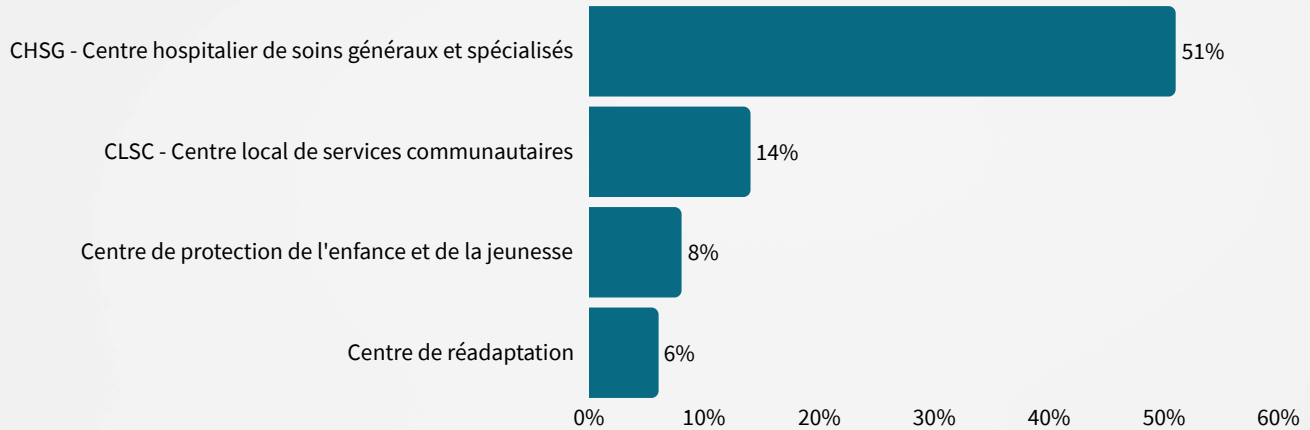
À la lumière de ces tableaux, nous pouvons constater que le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats ainsi que celui d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension représentent à eux seuls, plus de 70% des raisons qui poussent les usagers à effectuer une démarche dans le régime d'examen des plaintes. Dans 82% des démarches, la qualité, l'accessibilité et la continuité des soins et services ainsi que la qualité de la relation avec le professionnel sont sources d'insatisfactions pour les usagers.

Motifs d'insatisfaction



Missions visées

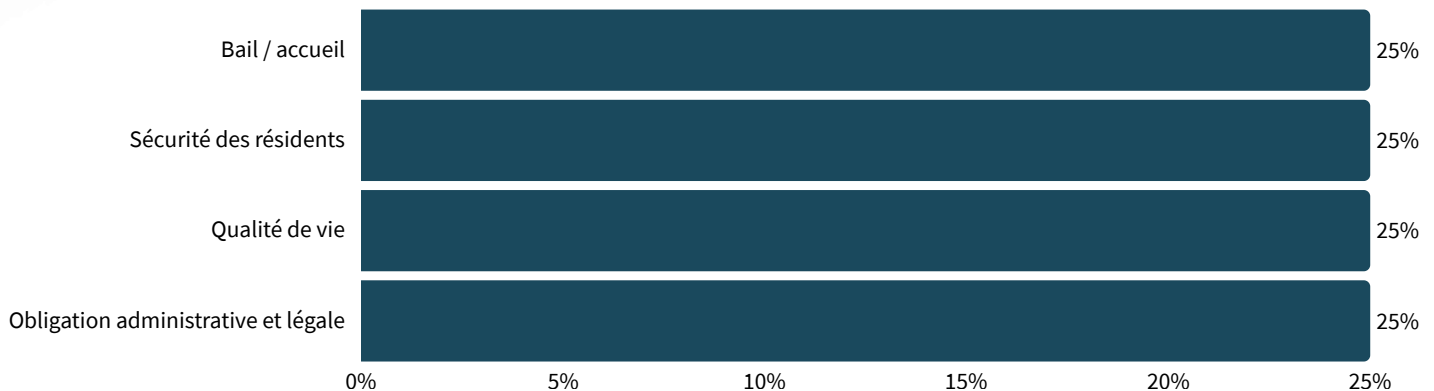
Les démarches accompagnées par notre équipe concernent les missions suivantes :



La grande majorité des démarches concernent les milieux hospitaliers de la région

Normes et critères de certification

Pour maintenir leur accréditation comme résidences certifiées, les RPA doivent se conformer à certaines normes et critères. Cette certification est émise par le CISSS régional.



Les résidents et leurs proches faisant appel à notre assistance dénoncent des problématiques au niveau de la sécurité des RPA, de la qualité de vie à l'intérieur de la RPA ainsi que du bail et de ses obligations.



Signalements en maltraitance



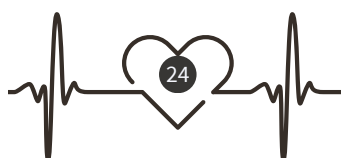
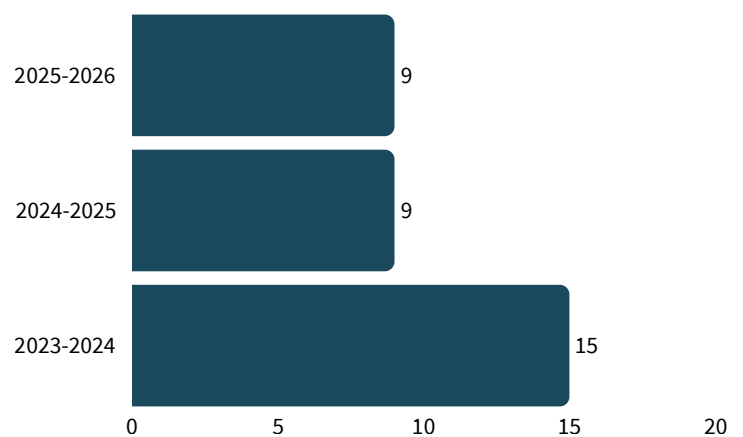
Bien que nous ayons accompagné 3 signalements en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance en 2025-2026, le sujet de la maltraitance a tout de même été mentionné à 6 reprises supplémentaires dans le cadre de démarche de plainte et/ou de soutien/conseil sans que les plaignants ne souhaitent effectuer de signalement en ce sens.

CAAP sur le BAIL

Dans le cadre de notre mandat CAAP sur le Bail, nous accompagnons les locataires des RPA ainsi que leurs proches lorsqu'ils désirent dénoncer une situation en lien avec leur bail.

Bilan des services d'assistance CAAP sur le Bail

Ce tableau nous expose les nouvelles assistances dans le cadre du mandat CAAP sur le Bail. Cependant, il ne tient pas compte de la longévité de ces assistances dans le temps.



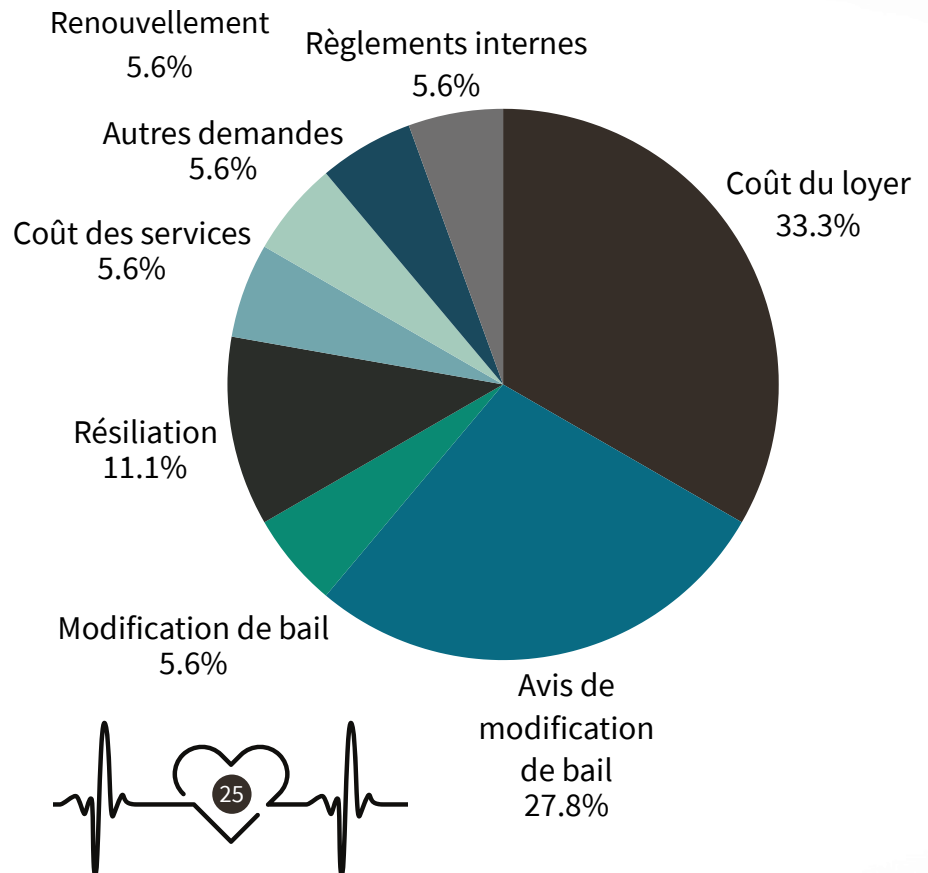
Démarches assistées par notre équipe en 2025-2026



Les soutiens à la personne sont des démarches permettant aux résidents de mieux comprendre leur baux ainsi que les modalités pour les résilier ou les renouveler selon le besoin.

Motifs d'insatisfactions CAAP sur le Bail

Ce tableau nous expose les motifs d'insatisfactions amenés par les locataires dans le cadre du mandat CAAP sur le Bail.



Les activités régionales

Table régionale de concertation des aînés de la Côte-Nord

Le CAAP est membre du conseil d'administration de la Table régionale de concertation des aînés depuis plus de 10 ans. Le CAAP a participé à 6 rencontres cette année.

La Table régionale est liée au Secrétariat des aînés du ministère de la Famille et des Aînés et a pour mission de concerter le milieu vers un objectif commun et d'assurer l'amélioration des conditions de vie des aînés. Elle est aussi la relayeuse de l'information sur les politiques et les programmes gouvernementaux auprès des organismes pour aînés de la Côte-Nord. La Table régionale permet également aux aînés de s'exprimer d'une seule voix pour faire connaître leurs besoins, enjeux et défis. Elle est un lieu privilégié d'échanges, de concertation et de mobilisation.

Rencontres partenaires

Nous avons le privilège de compter sur des partenaires dans la réalisation de nos différents mandats :

- Info Justice Côte-Nord
- Comité milieu de vie, Château Baie-Comeau
- Commissariat aux plaintes Côte-Nord
- Marie-Josée Dufour, Qualité des milieux de vie CHSLD-RPA, CISSS Côte-Nord

North Shore Community Association (NSCA)

NSCA est une table regroupant des organismes de la région offrant des services en langue anglaise. Nous sommes membre de la table depuis plus de 5 ans et cela nous permet d'offrir des ateliers en langue anglaise partout sur notre territoire.

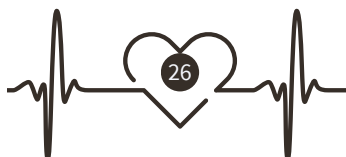
Table régionale sur la maltraitance

Le CAAP est membre actif du comité de concertation régional pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables de la Côte-Nord.

Ce comité poursuit les objectifs du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, et ainsi favoriser la concertation, la cohérence et l'efficacité des actions à mener dans notre région. Nous avons participé à 1 rencontre cette année.

Table des partenaires en développement social

Nous sommes membre des Tables des partenaires en développement social de Sept-Rivières et Haute-Côte-Nord. Nos conseillers ont assisté à 2 rencontres de concertation.

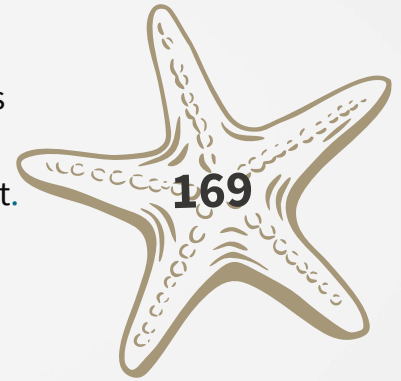


Activités de groupe

Nous avons réalisé 7 ateliers
en lien avec nos services touchant les 2 mandats.

3 séances d'information auprès de résidents RPA ont été réalisées
portant exclusivement sur notre mandat CAAP sur le BAIL.
1 atelier destiné au comité milieu de vie d'une RPA a aussi été offert.

Un total de 169 personnes ont été rejointes lors de ces activités.



Activités grand public

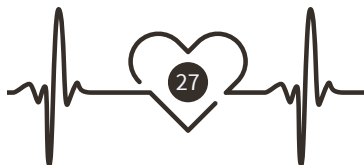


De la publicité en lien avec nos deux mandats a été placée durant l'année sur le panneau publicitaire Go Média à Baie-Comeau ainsi que dans les journaux régionaux à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Nous avons aussi participé au Bottin des organismes publié chaque mois dans les journaux de la région. De plus, chaque semaine, une publicité de notre mandat CAAP sur le BAIL était présente dans le bulletin paroissial du journal.

Notre directrice a effectué une entrevue télévisuelle concernant des sujets touchant les services de santé et les services sociaux dans notre région à la suite de la publication du rapport annuel.

Finalement l'équipe de conseillers a tenu des kiosques d'information dans les divers événements de la Côte-Nord comme "MAMU Connectons ensemble".



Site web et médias sociaux

Cette année, nous avons réalisé **50 publications** via Facebook et touché **9679 personnes**. **654 personnes** sont abonnées à notre page Facebook en date du 31 mars 2026.



Distribution de matériel promotionnel

Une tournée régionale a été débutée dans l'année et **11 972 cartons** du CAAP ont été distribués aux organismes, établissements et partenaires de la Manicouagan et de la Haute-Côte-Nord. Nous avons aussi distribué **150 calendriers** 2026 expliquant les droits des usagers à la population.

Plus spécifiquement pour le mandat CAAP sur le BAIL, nos conseillers ont **visité les 3 RPA** de notre région et offert une série d'ateliers aux résidents concernant leurs droits en tant que locataires. De plus, pour le temps des fêtes ainsi que pour la Saint-Valentin, une distribution de friandises et **150 calendriers** 2026 ont été effectués auprès des résidents.

À cela s'ajoute la distribution de **300 cartons**, de **276 guides** "Être locataire d'une RPA" et "Signer un bail en RPA" et de **550 fiches** explicatives sur des sujets touchant les droits des locataires.



Activités provinciales

FCAAP

La Fédération des CAAP a pour mission...

- De susciter le partage entre les membres et de les représenter sur le plan politique, administratif, économique et professionnel dans l'exercice de leur mission.
- D'offrir une gamme de services en soutien à leur développement.
- De faire la promotion des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes offerts par les CAAP auprès de la population en général.

Le CAAP Côte-Nord est membre de la FCAAP depuis plus de 20 ans. Durant le présent exercice, le CAAP a participé à **7 rencontres des directeurs généraux**.

L'AGA de la FCAAP a eu lieu à Bécancour le 11 juin 2025. 3 membres de l'équipe de travail et 3 membres du conseil d'administration y ont assisté.

Afin de poursuivre son mandat au sein du conseil, notre directrice a participé à **8 rencontres du conseil d'administration** de la FCAAP à titre de secrétaire.

Le CAAP Côte-Nord participe à la vie fédérative de plusieurs façons. Nos conseillers font partie de divers comités tel que le comité de soutien aux membres qui s'est réuni 3 fois afin de raffiner le modèle d'intervention des CAAP et de renouveler le programme de formation offert aux employés.

Nous sommes très fiers de notre implication.

Le 22 juillet 2025, l'équipe de la FCAAP s'est rendue dans nos bureaux de Baie-Comeau dans le cadre d'une tournée des régions afin de mieux connaître notre réalité et nos défis quotidiens.

Une très belle rencontre qui a permis de solidifier les liens entre le CAAP et sa Fédération.



Comité CAAPteur+

Le CAAP Côte-Nord dirige le comité de gestion de l'application CAAPteur+, permettant la gestion intégrée des dossiers et la gestion des statistiques de la majorité des CAAP du Québec. L'application permet également de colliger plusieurs données représentatives de notre travail quotidien auprès des usagers, des résidents et des locataires.

Le comité était composé des personnes suivantes: M. Sébastien Harvey, DGA de la FCAAP, Mme Lyne Grenier, DG CAAP Chaudière-Appalaches, Mme Véronique Morneau, DG CAAP Côte-Nord, Mme Josée Bissonnette, DG CAAP Lanaudière et Mme Julie Sirois, conseillère aux plaintes CAAP Laurentides. M. Tommy Bédard, DG Caap Abitibi-Témiscamingue, s'est joint au comité lors d'une rencontre.

Cette année, le comité de travail s'est **réuni une vingtaine** de fois afin de travailler sur l'**amélioration de certaines fonctionnalités** de la plateforme et permettre ainsi une utilisation plus efficace pour les utilisateurs des différents CAAP. Il a également relancé la firme responsable du développement et du maintien de l'application afin de s'assurer du **respect et de la sauvegarde des données sensibles**. Une rencontre avec les partenaires financiers a d'ailleurs été tenue à cet effet. Il y a aussi été discuté du développement futur de l'application. Un sous-comité de travail composé de Véronique et Lyne a assuré la supervision des travaux visant la **séparation des données globales du service information** en fonction des mandats respectifs.

De plus, un **guide de référence pour la programmation et l'utilisation de la plateforme** à l'usage des pilotes régionaux et des utilisateurs ainsi qu'un **guide général d'interprétation et d'utilisation des tableaux aux fins des rapports annuels** a été réalisé afin de faciliter et d'uniformiser la présentation des statistiques lors des redditions de compte. Un travail attendu par tous depuis de nombreuses années! **Le comité remercie grandement M. Daniel Naud, conseiller au CAAP Côte-Nord pour son travail méticuleux face à cette tâche colossale.**

Le comité a aussi répondu à une **vingtaine de demandes de support** provenant des utilisateurs au cours de l'année.

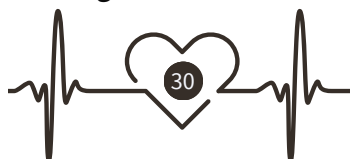
Comité Soutien / Compétence

Le CAAP Côte-Nord fait partie du comité Soutien / Compétence depuis déjà quelques années.

Ce comité est issu de la fusion des comités de soutien aux membres et développement des compétences et est composé de M. Nicolas Dagorn, DG adjoint CAAP Chaudière-Appalaches, M. Tommy Bédard, DG CAAP Abitibi-Témiscamingue, M. Ernst Caze, coordonnateur clinique CAAP Capitale-Nationale, Mme Julie Boucher, DG CAAP Bas-St-Laurent, M. Jean-François Gareau, conseiller CAAP Côte-Nord, Mme Geneviève Dessureault, conseillère CAAP Mauricie Centre-du-Québec, Mme Estéphanie Fernandez Suero, conseillère CAAP Montérégie ainsi que Mme Isabelle Gauvin, conseillère soutien aux membres à la FCAAP.

Ce comité a pour objectif de structurer la compréhension commune des services offerts par les CAAP, de concevoir et d'évaluer les outils de formation des différents professionnels travaillant dans les CAAP (conseillers, adjointes, DGs, membres des CA).

Au cours de l'année, plusieurs rencontres de travail ont permis de **finaliser le modèle d'intervention des CAAP** ainsi que **d'élaborer un plan de formation universel** destiné à soutenir l'accueil et l'intégration des nouveaux employés et administrateurs. Par ailleurs, une **révision du guide des droits et obligations des locataires en résidence privée pour aînés (RPA)** a également été réalisée.



Implication dans le milieu

En plus du soutien et de l'accompagnement offert à la population de notre territoire, les employés du CAAP Côte-Nord offrent du soutien à différents partenaires.



Ainsi, notre adjointe administrative effectue la saisie comptable du CAAP Gaspésie Les Îles et notre directrice accompagne leur nouvelle directrice générale dans l'apprentissage de ses fonctions.

L'un de nos conseillers est aussi conseiller à distance pour le CAAP Laurentides, le CAAP Chaudière-Appalaches ainsi que le CAAP Gaspésie Les Îles selon leurs besoins.

Un léger accompagnement en comptabilité a aussi été offert au coordonnateur de la Table de concertation des aînés de la Côte-Nord afin de le soutenir dans son mandat.



De toute l'équipe
ainsi que les membres du
conseil d'administration

Merci pour votre confiance!



Notre **assistance...**
fait la **différence!**



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord