CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT *aux plaintes*
CÔTE-NORD

# 2014 • 2015

# RAPPORT ANNUEL

# Rapport annuel

## 2014-2015


**Cette publication a été réalisée par**

**Jacinthe Thériault**
Directrice générale

**Lucie Maltais**
Commis senior

**Carole Deschênes**
Conseillère en assistance

**Véronique P.Morneau**
Conseillère en assistance



CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT aux plaintes CÔTE-NORD

859, rue Bossé, bureau 201
Baie-Comeau (Québec)  G5C 3P8

Téléphone: 418 295-2779
Sans frais: 1 877 767-2227

**Point de service**

456, avenue Arnaud, bureau 222
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

Téléphone: 418 968-2779

Courrier électronique: info@caap-cn.org

Site Internet: www.caap-cn.org


*Note: La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.*

# TABLE des MATIÈRES


**Mot du président et de la directrice** 4

**Présentation du CAAP** 5

La mission et le mandat

Les principes

Le portrait de la région

**Le conseil d'administration et les ressources humaines** 9

**La vie associative** 9

Le code d'éthique et de conduite

Les ressources humaines

Les ressources financières

Les ressources matérielles

La formation et le perfectionnement du personnel

**Services rendus** 13

Portrait des services

Progression des services

Service information

Service démarches de plaintes

Établissements visés

Recours utilisés

Motifs d'insatisfaction

Droits visés par les démarches de plainte

Service soutien-conseil

Raisons du soutien-conseil

Témoignage d'une usagère

**Portrait de la clientèle** 19

La clientèle

Progression de la clientèleÂge de la clientèle

Provenance de la clientèle

Sources de référence

Les rencontres

La provenance

Satisfaction de la clientèle

Les rencontres

**Activités régionales** 24

Concertation et représentation

La promotion de nos services

Bulletin d'information Infolettre

Publicité

Distribution des cartons promotionnels

Site web et médias sociaux

**Activités provinciales**

Fédération des CAAP la mission

Comité de travail CAAPteur

AGIDD

Rencontres équipe inter-CAAP

**ANNEXE I**

**Rapport d'activités de DRSM**

**Constitution de l'organisme**

**Implantation de l'organisme**

**Présentation de DRSM**

**Les ressources humaines**

Les ressources financières

Le code d'éthique

La formation et le perfectionnement

Services rendus

Portrait de la clientèle

L'âge de la clientèle

Les sources de références

# Mot du président et de la directrice

Au nom des membres du conseil d'administration et de l'équipe de gestion, nous avons le plaisir de vous présenter le 21ième rapport annuel du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015.

Ce rapport annuel traduit bien toute l'énergie et la volonté que l'équipe du CAAP Côte-Nord met en œuvre pour actualiser le mandat que la LSSSS lui confie. Il témoigne aussi de l'engagement soutenu de son personnel et souligne l'importance du travail en partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux, plus particulièrement avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Nous souhaitons que ce rapport projette l'image d'un organisme qui se démarque par la qualité et le professionnalisme de ses réalisations et aussi, par sa volonté d'être constamment à l'écoute des besoins des usagers pour lesquels il existe.

À l'aube d'une année de bouleversements dans le réseau de la santé et des services sociaux, nous comptons bien assumer, une fois de plus, notre leadership auprès des usagers et permettre qu'on entende et qu'on écoute leurs voix citoyennes par le biais du régime d'examen des plaintes.

De plus, cette année, à travers notre quotidien, nous avons mis sur pied un nouvel organisme voué à la promotion, au respect et à la défense des droits en santé mentale. Nous sommes donc très fiers de vous présenter dans ce présent rapport, en annexe le tout premier rapport d'activités sous la dénomination sociale Droits et Recours en Santé Mentale de la Côte-Nord.

Bonne lecture.

***Claude Aubichon***.
Président t

***Jacinthe Thériault***
Directrice générale

# CAAP présentation

## UN ORGANISME AU SERVICE DES USAGERS

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord, communément appelé CAAP Côte-Nord, est une organisation communautaire qui prête assistance aux personnes qui sont insatisfaites des services de santé et des services sociaux, ou qui éprouvent des difficultés en lien avec ces services.

L'une des orientations de la réforme du réseau de la santé et des services sociaux en 1993 était de placer le citoyen au cœur de ce réseau.

Ainsi, afin de s'assurer du respect des droits des usagers des services de santé et des services sociaux, des mesures ont été mises en place, entre autres, la désignation d'un organisme régional d'assistance et d'accompagnement fut jugée essentielle par le législateur pour créer un équilibre et un rapport de force égalitaire entre les usagers et le réseau.

En 1993, le ministre de la Santé et des Services sociaux confie au CAAP Côte-Nord le mandat d'assistance et d'accompagnement, tel que défini par les articles 76.6 et 76.7 de la loi sur les services de santé et des services sociaux. (L.R.Q., c. S-4.2)

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

Cette dernière assure le service pour l'ensemble des usagers nord-côtiers.

Le CAAP Côte-Nord est un organisme communautaire sans but lucratif, dirigé par un conseil d'administration. Sa structure et son fonctionnement démocratique assurent l'indépendance de son rôle à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux.

De plus, le CAAP Côte-Nord reçoit son budget de fonctionnement directement du ministère de la Santé et des Services sociaux, et y rend compte de sa gestion annuellement.

## LA MISSION DU CAAP

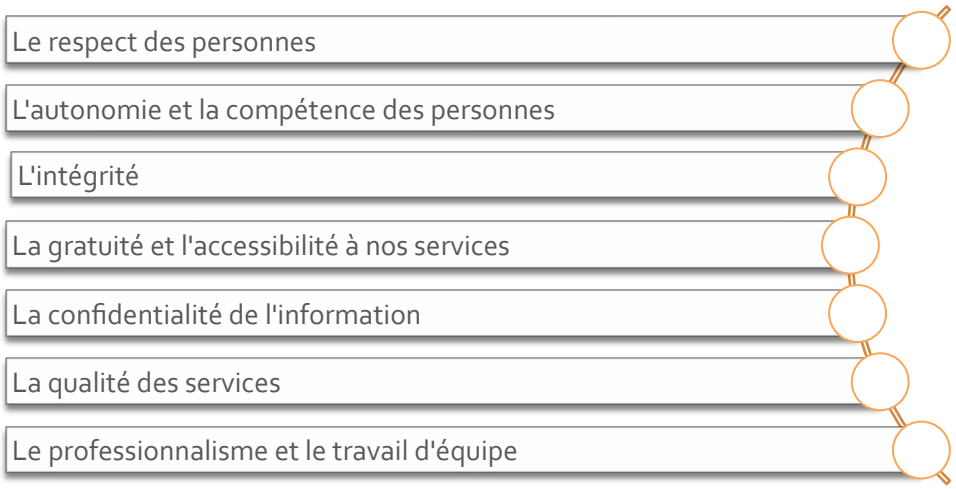
**En lien avec le mandat pour lequel le CAAP est désigné et par le soutien qu'il apporte à l'usager, la mission du CAAP vise à assurer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits en participant à l'amélioration de la qualité des services et dans la proposition d'actions susceptibles d'améliorer l'état de santé et de bien-être de la population.**

**Notre domaine d'action est celui de la santé et des services sociaux. Nous y soutenons, par l'information et par l'assistance, toute démarche de l'usager ou de son représentant qui veut agir sur une situation qui l'insatisfait, ce qui inclut de porter plainte. De plus, le CAAP facilite la conciliation avec toute instance concernée afin que l'usager, qui a demandé le soutien du CAAP, soit respecté dans ses droits.**

## LE MANDAT DU CAAP

Les articles 76.6 et 76.7 de la loi sur les services de santé et des services sociaux définissent le mandat des CAAP. Le ministre doit confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'Agence ou du Protecteur des citoyens dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) de l'établissement, selon les dispositions de l'article 58.

## LES PRINCIPES




## LE PORTRAIT DE LA RÉGION

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

Selon les plus récentes données de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ) la Côte-Nord compte environ 95 000 habitants. À elles seules, les villes de Baie-Comeau et de Sept-Îles regroupent 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 km$^2$. La Côte-Nord est une des régions du Québec où la population autochtone est bien présente avec neuf réserves, soit huit communautés innues et une Naskapie. D'après les données du recensement de 2006, la région compte 12 740 autochtones, soit environ 13 % de la population régionale. On estime qu'environ 30 % des autochtones nord-côtiers ne vivent pas sur une réserve.

La population de la Côte-Nord est aussi un peu plus jeune que celle de l'ensemble du Québec. Les statistiques de 2012 révèlent que 28,5 % des citoyens de la région ont moins de 25 ans contre 28 % dans la province. Les personnes âgées de 65 ans et plus sont, par ailleurs, proportionnellement moins

nombreuses qu'au Québec, même si leur nombre tend à augmenter. Elles représentent 15,1 % de la population nord-côtière alors que, dans la province, elles comptent pour 16,2 %.

Les résidents de la Côte-Nord sont majoritairement francophones, sauf en Basse-Côte-Nord où 66 % de la population locale déclare uniquement l'anglais comme première langue officielle parlée, soit environ 3 500 personnes.

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET les ressources humaines

Au 31 mars 2015, le conseil d'administration de l'organisme était composé de 7 administrateurs.

| Nom | Fonction | MRC | Statut |
|---|---|---|---|
| **Claude Aubichon** | Président | Manicouagan | Retraité/secteur public |
| **Carold Boies** | Vice-président | Minganie | Retraité/secteur de l'enseignement |
| **Francine Marceau** | Trésorière | Manicouagan | Retraitée/secteur coopératif |
| **Nicole Vigneault** | Administratrice | Sept-Rivières | Coordonnatrice/organisme communautaire |
| **Madeleine Lebreton** | Administratrice | Basse Côte-Nord | Retraitée/secteur de l'enseignement |
| **Marie-May Soucy** | Administratrice | Sept-Rivières | Retraitée/secteur communautaire |
| **Nicole Pellerin** | Administratrice | Haute Côte-Nord | Retraitée/membre comité usager |

## LA VIE ASSOCIATIVE

| LES ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION | LES MEMBRES |
|---|---|
| Assemblée générale annuelle<br>• 18 juin 2014<br>17 personnes | Couvrant nos 6 MRC : *197 membres* |
| 6 assemblées ordinaires<br>• **2 mai 2014**<br>• **17 juin 2014**<br>• **26 septembre 2014**<br>• **28 novembre 2014**<br>• **6 février 2015**<br>• **25 février 2015** | *(37 membres)* • MRC Haute-Côte-Nord<br>*(62 membres)* • MRC Manicouagan<br>*(39 membres)* • MRC Sept-Rivières<br>*(5 membres)* • MRC Caniapiscau<br>*(44 membres)* • MRC Minganie<br>*(10 membres)* • MRC Basse-Côte-Nord |
| | |

## NOS VALEURS FONDAMENTALES AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

### INTÉGRITÉ

Nous agissons de manière intègre et conforme à l'éthique en tout temps afin de mériter et de préserver la confiance et le respect des clients, des fournisseurs, des collègues, des partenaires et des collectivités.

### ENGAGEMENT ENVERS L'EXCELLENCE

Nous nous engageons à faire preuve d'excellence dans tout ce que nous entreprenons ainsi que dans nos rapports avec les clients, les fournisseurs, les collègues, les partenaires et les collectivités. Nous devons, en outre, faire preuve de jugement, de professionnalisme, de rigueur, de discipline personnelle, de persévérance et d'esprit d'équipe.

### ORIENTATION DU CLIENT

Nous veillons à mettre en place une culture centrée sur le client qui repose sur un service hors pair et le respect de nos engagements.

Le code d'éthique et de conduite des membres du conseil d'administration et des employés a été adopté le 21 février 2006 par le conseil d'administration, revu et amendé le 6 février 2015. Chaque membre et employé a signé un engagement à respecter le code d'éthique. Notons qu'aucun manquement à ce code n'a été signalé en cours d'année.

## LES RESSOURCES HUMAINES

L'équipe du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes se compose d'une directrice générale, madame Jacinthe Thériault, madame Carole Deschênes conseillère et madame Lucie Maltais occupe le poste de soutien administratif. Depuis le 1er octobre 2014, madame Véronique Pilote Morneau est maintenant conseillère en défense de droits en santé mentale. Ces personnes-ressources cumulent cent trente-cinq heures en temps/travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

De plus, il s'est joint à l'équipe déjà en place, depuis le 30 mars 2015, madame Isabelle Martineau, conseillère aux plaintes et monsieur Stephen Bourgoin, conseiller en défense des droits en santé mentale. Ces derniers travaillent au point de service de Sept-Îles.

## LES RESSOURCES FINANCIERES

Le CAAP a reçu une subvention de **267 013 $** du ministère de la Santé et des Services sociaux, et une subvention de 167 213 $ de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord pour actualiser le mandat régional de promotion et de défense des droits en santé mentale, conformément à l'entente de service convenu entre le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord.

## LES RESSOURCES MATÉRIELLES

Durant le présent exercice, de multiples démarches ont été faites pour ouvrir un point de service permanent à Sept-Îles.

En effet, de concert avec l'organisme Droits et Recours en Santé Mentale de la Côte-Nord, le CAAP partage maintenant un bureau permanent au 456, avenue Arnaud bureau 222, et ce, depuis le 1er février dernier.

Cependant, il est important de souligner la collaboration avec le Centre Emploi de Sept-Îles. Le CAAP a bénéficié d'un prêt de locaux pendant plusieurs années, ce qui nous a permis de rencontrer les usagers dans un environnement confidentiel.

## LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT

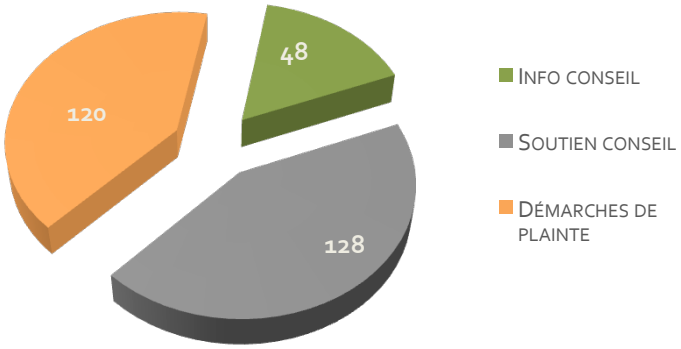
| *DATE* | *TITRE* | *OBJECTIF VISÉ* |
|---|---|---|
| 10 avril 2014 | **Dîner-conférence**<br>CPRCN/CSSSS<br>Alcide Huard<br>Daniel Côté | Leur vision, leurs valeurs organisationnelles, leurs défis de la planification stratégique et leurs opportunités de partenariat avec le milieu des affaires. |
| 6-7 mai 2014 | **Formation en milieu de travail CSST** | Secouriste en milieu de travail |
| 27 mai 2014 | **Colloque de l'AGIDD SMQ**<br>**Les autorisations judiciaires de soins : le trou noir de la psychiatrie**<br>Formateur : Me Jean-Pierre Ménard | Présentation sur la procédure d'autorisation judiciaire des soins telle qu'elle s'est développée, au cours des vingt dernières années. |

| | | |
|---|---|---|
| 1er - 2 octobre 2014 | **L'autre côté de la pilule**<br><br>Formatrice : Chloé Serradori<br>Julie Rivard | Développer une sensibilisation face à la médication psychiatrique et en connaître les alternatives. |
| 7 octobre 2014 | **Formation MailChimp**<br><br>Formateur : Sophie Garneau<br><br>Formation en ligne | Développer des habiletés pour produire une infolettre sur le web. |
| 15 octobre 2014 | **La maltraitance envers les aînés**<br><br>Formateur : Carmen Bouffard<br><br>Rimouski | Dépister des situations de maltraitance en CHSLD, résidences privées pour personnes aînées, ressources intermédiaires et à domicile;<br>Accompagner les personnes aînées qui subissent de la maltraitance;<br>Aider ces personnes à choisir les démarches à entreprendre;<br>Accompagner les personnes vers les ressources et les recours appropriés;<br>Être plus efficaces lors des réorientations et des collaborations avec les autres ressources et recours. |
| 15-16 octobre 2014 | **Forum**<br><br>**L'état des droits en santé mentale**<br><br>**Bonaventure/Gaspésie**<br>**Îles de la Madeleine** | Mesure de contrôle des droits humains et alternatives. |
| 28 octobre 2014 | **Mourir dans la dignité**<br><br>Québec | Projet de loi |
| 20 octobre 2014 | **Formation rédaction web**<br><br>Formateur : Sophie Garneau<br><br>Formation en ligne | Développer des habiletés pour la rédaction des communications web. |
| 30 octobre 2014 | **Conférence**<br><br>Formatrice : Carole Miville<br>Baie-Comeau | Les proches aidants |
| 19 mars 2015 | **Outiller à la prise en charge de ses besoins**<br><br>Formateur : Karen Larocque<br><br>Baie-Comeau | Intervenir auprès de clients dépendants affectifs.<br><br>Développer des stratégies pour mieux outiller la clientèle à la prise en charge de leurs besoins. |

# SERVICES rendus

## LE PORTRAIT DES SERVICES

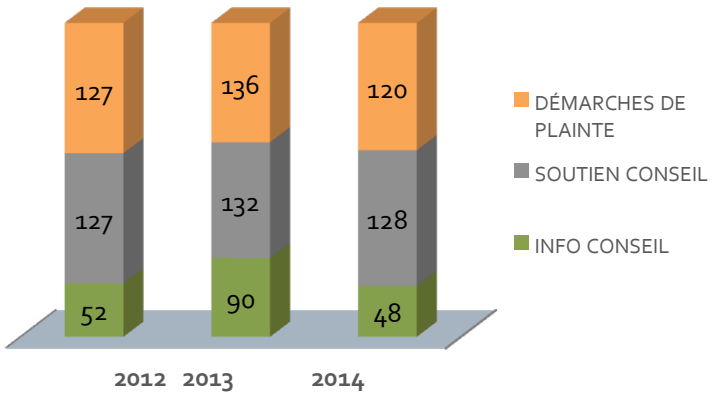
*SERVICES RENDUS*




*251 personnes nous ont interpellées en 2014-2015 pour un total de 281 demandes de service. De ces 281 services, 38 services étaient ouverts en début d'exercice.*

## PROGRESSION DES SERVICES

*PROGRESSION DES SERVICES*



## LE SERVICE INFORMATION

Les demandes d'information ont connu une baisse cette année. De 90 demandes l'an passé à 48 demandes cette année. L'absence de la tenue du Salon de la santé à Baie-Comeau peut expliquer cet écart.

## LE SERVICE DÉMARCHES DE PLAINTE

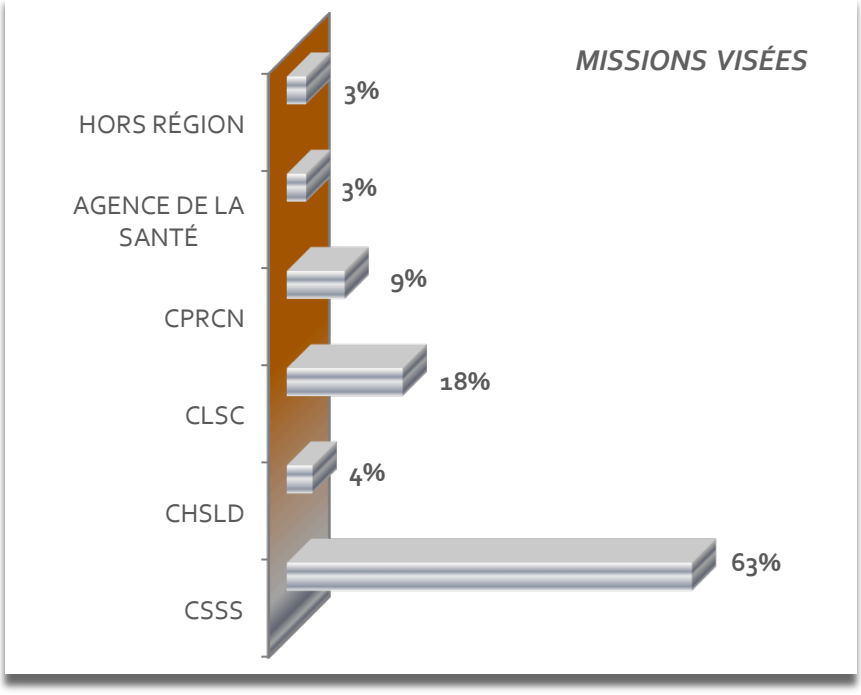
**120** démarches de plainte comparativement à 136 démarches en 2013-2014.

77 % des démarches de plainte concernent différents services d'un établissement ou d'un organisme et 21 % de ces démarches concernent un médecin. Nous notons une baisse pour les démarches de plainte concernant un médecin, dentiste ou pharmacien, comparativement à 30 % l'an passé.

De plus, nous notons une diminution des plaintes concernant des services dispensés hors région, comparativement à 14 % l'an dernier pour se chiffrer à 3 % dans le présent exercice.

95 % des démarches de plainte sont acheminées par écrit et 5 % le sont verbalement directement auprès du commissaire.

### ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISMES VISÉS



## LES RECOURS UTILISÉS

| | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Premier recours :** | *126* | *112* |
| Commissaire local | 79 | 83 |
| Commissaire régional | 7 | 5 |
| Médecin examinateur (concernant un médecin) | 40 | 24 |
| **Deuxième recours :** | *10* | *8* |
| Protecteur du citoyen | 6 | 5 |
| Comité de revision | 1 | 3 |
| CMDP(Conseil des médecins dentistes et pharmaciens) | 3 | 0 |
| TOTAL | 136 | 120 |

## LES MOTIFS D'INSATISFACTIONS

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|
| *Soins et services dispensés* | 28 % | 27 % | 35 % |
| *Accessibilité des services* | 21 % | 20 % | 12 % |
| *Relations interpersonnelles* | 17 % | 9% | 12 % |
| *Organisation du milieu et ressources matérielles* | 16 % | 21 % | 18 % |
| *Aspect financier* | 10 % | 14 % | 12 % |
| *Plainte contre un médecin, dentiste ou un pharmacien* | 10 % | 14 % | 11 % |

## LES DROITS VISÉS PAR LES DÉMARCHES DE PLAINTES

*Le législateur a prévu 15 droits spécifiques pour les usagers dans sa Loi sur les services de santé et des services sociaux.* En *regard des démarches de plainte, pour le présent exercice que le CAAP a assisté et accompagné, le tableau ci-bas démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers.*

| | | |
|---|---|---|
| ARTICLE 3, PARAGRAPHE 3 | ÊTRE TRAITÉ AVEC COURTOISIE, ÉQUITÉ ET COMPRÉHENSION | 55 % |
| ARTICLE 4 | ÊTRE INFORMÉ DE L'EXISTENCE DES SERVICES ET DES RESSOURCES DISPONIBLES AINSI QUE LES MODALITÉS | |
| ARTICLE 5 | RECEVOIR DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ADÉQUATS | |
| ARTICLE 8 | ÊTRE INFORMÉ SUR SON ÉTAT DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE ET TOUT ACCIDENT SURVENU AU COURS DE LA PRESTATION DE SERVICES | |
| ARTICLE 6 | CHOISIR LE PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT | 9 % |
| ARTICLE 7 | RECEVOIR DES SOINS EN CAS D'URGENCE | 6 % |
| ARTICLE 9 | DONNER OU REFUSER SON CONSENTEMENT | 7 % |
| ARTICLE 10 | PARTICIPER À TOUTE DÉCISION AFFECTANT SON ÉTAT | 7 % |
| ARTICLE 11 | ÊTRE ACCOMPAGNÉ ET ASSISTÉ POUR OBTENIR DES INFORMATIONS OU ENTREPRENDRE UNE DÉMARCHE RELATIVE À UN SERVICE | 0 % |
| ARTICLE 12 | ÊTRE REPRÉSENTÉ | 2 % |
| ARTICLE 14 | OBTENIR DES SERVICES D'HÉBERGEMENT | 0 % |
| ARTICLE 15 | RECEVOIR DES SERVICES EN ANGLAIS | 0 % |

## LE SERVICE DE SOUTIEN/CONSEIL

**Depuis 3 ans, la demande de service soutien-conseil demeure stable.**

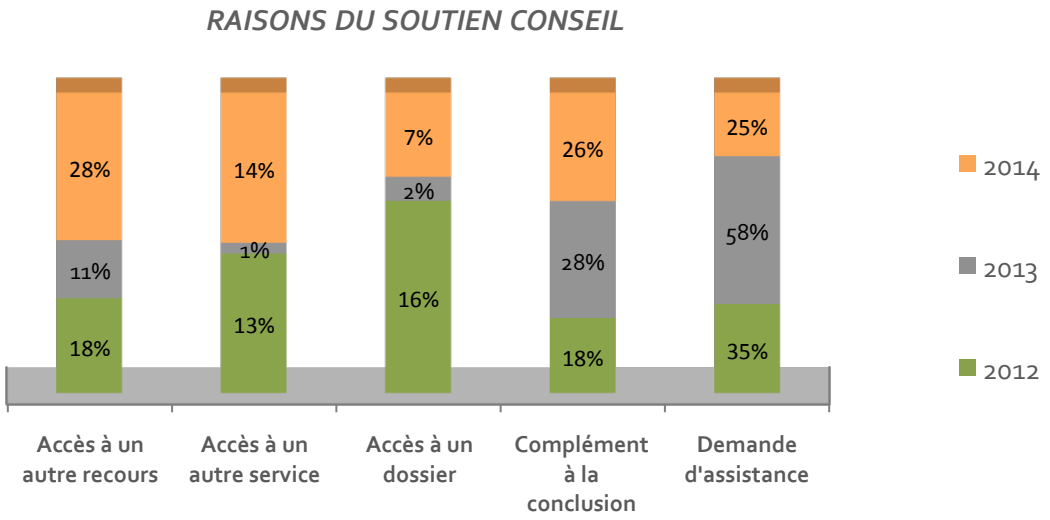
128 demandes **2014-2015**

**Comparativement à**

132 demandes en **2013-2014** et **127** en **2012-2013**.

**Nous définissons ce service selon 5 axes spécifiques de service**

- Accès à un autre recours
- Accès à un autre service
- Accès à un dossier
- Action complémentaire à la conclusion de la démarche de plainte
- Demande d'assistance auprès d'un tiers (commissaire)



## Rolande nous raconte……..

### TÉMOIGNAGE D'UNE USAGÈRE QUI A REÇU UN SERVICE DE SOUTIEN/CONSEIL EN DEMANDE D'ASSISTANCE

**Notre assistance fait la différence!**

Lorsque la maladie touche un membre de la famille, c'est une onde de choc pour tous. La perte d'autonomie, conséquence de la dégradation de la santé autant physique que psychologique, apporte avec elle une grande détresse de la personne elle-même, mais nous aussi, sa famille et ses proches.

Je suis une aidante naturelle. Mon père âgé est hospitalisé; un diagnostic de cancer tombe. Il est très faible et doit recevoir ses traitements à l'extérieur de notre région. Par conséquent, il est indispensable que mon père soit hospitalisé pour recevoir ses traitements de chimiothérapie étant donné la fragilité de sa santé.

Je croyais bien que tout irait rapidement étant donné sa santé précaire. Mais non, ce ne fut pas le cas. L'hôpital où mon père devait aller ne pouvait pas l'hospitaliser pendant ses traitements. Je n'y comprenais rien. Je parlais au médecin qui disait être en contact avec l'autre hôpital pour régler la situation. Je ne concevais pas qu'il y ait autant d'attente. Pour moi tout cela était insensé, il fallait trouver une solution. C'était important d'agir rapidement; la santé de mon père en dépendait.

Les semaines se succédèrent sans que la situation ne change. J'avais vu des dépliants du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes; j'ai donc décidé de les contacter. En effet, cela a fait « la différence ».

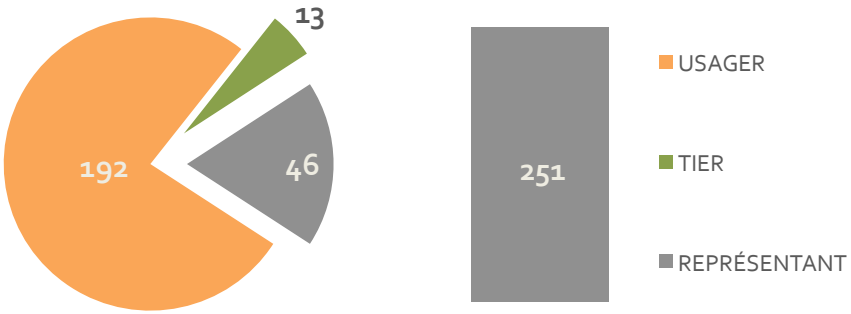
Avant de faire une plainte, la conseillère m'a d'abord conseillé de prendre contact avec la commissaire locale aux plaintes de l'établissement où mon père devait recevoir ses soins, afin de comprendre pourquoi leur établissement refusait d'hospitaliser mon père pour qu'il puisse recevoir ses traitements de chimiothérapie. Suite à cet appel, le portrait de la situation était tout autre; la demande acheminée pour mon père n'avait pas été bien interprétée et les besoins spécifiques de ce dernier pas bien compris. J'en ai informé notre médecin traitant et après quelques appels et discussions entre les médecins des deux centres de santé, la situation a changé et tout s'est finalement réglé.

Le CAAP a fait toute une différence pour mon père et notre famille. Le résultat est que ce dernier a pu être transféré dans la même semaine et recevoir les traitements et services professionnels auxquels il avait droit. Le CAAP m'a grandement aidé à dénouer cette situation.

Le plus grand défi est de faire valoir les droits de nos aînés malades et surtout d'être à leurs côtés. Comme proches aidants nous sommes leurs yeux, leurs oreilles, leurs voix! Il faut demeurer vigilant pour s'assurer qu'ils reçoivent les soins et services adéquats, c'est essentiel et avec l'aide du CAAP, c'est facilitant! Merci!

# PORTRAIT de la clientèle

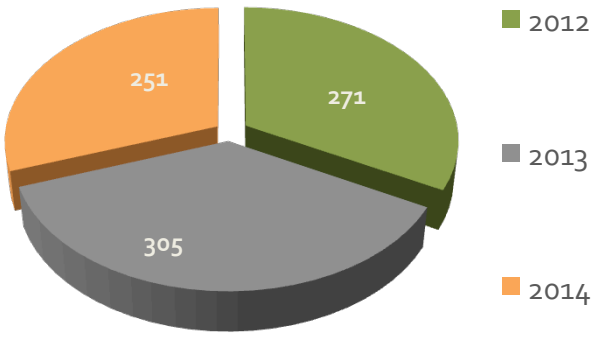
## LA CLIENTÈLE




**251** *personnes ont eu recours à nos services. De ce nombre, 59% sont des femmes.*

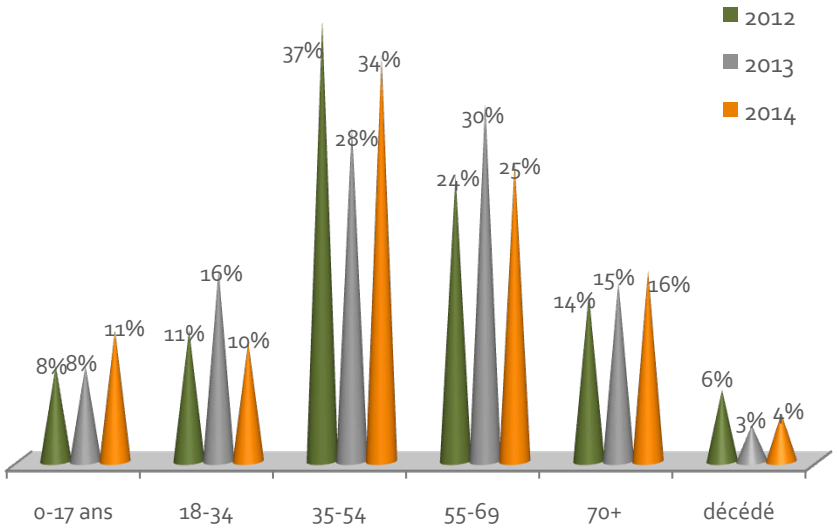
*Dans 76 % des cas, c'est l'usager lui-même qui entreprend la démarche.*

## LA PROGRESSION DE LA CLIENTÈLE



## L'Âge de la Clientèle

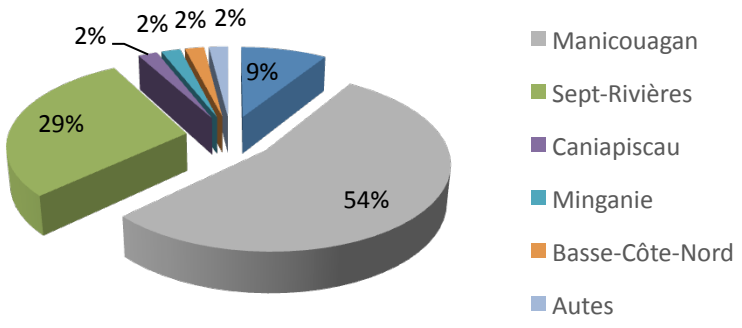
*L'âge de notre clientèle varie peu d'année en année, cependant on note une légère augmentation du groupe d'âge des 35-54 ans pour cet exercice et des 70 ans et +*




## LA PROVENANCE DE NOTRE CLIENTÈLE

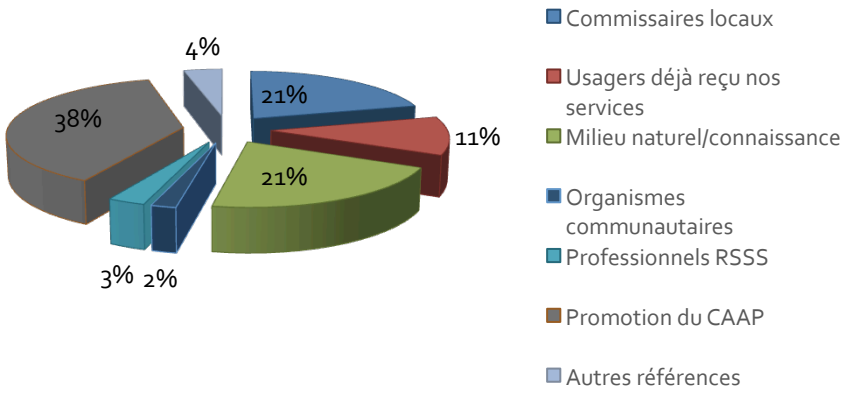
*Notre clientèle provient majoritairement des villes et des MRC plus densément peuplées.*

*Nous observons cette année une augmentation de 13 % de la clientèle provenant de la MRC de Sept-Rivières.*



## SOURCES DE RÉFÉRENCE

*La promotion de nos services et le milieu naturel/connaissance représentent les principales sources de références à nos services.*




## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Un sondage de satisfaction est réalisé auprès de toute personne qui a reçu et complété un service du CAAP. 36 % des personnes ont rempli le questionnaire écrit. En voici le résultat.

| | |
|---|---|
| 89 % TRÈS SATISFAITS<br>8 % SATISFAITS | L'accueil du personnel |
| 93 % très satisfaits<br>3 % satisfaits | Le respect et la considération qu'on vous a manifestés |
| 90 % très satisfaits<br>8 % satisfaits | Le temps que l'on vous a accordé |
| 90 % très satisfaits<br>5 % satisfaits | La façon dont on a compris votre problème, vos besoins |
| 85 % très satisfaits<br>10 % satisfaits | La clarté des informations et des explications données |
| 90 % très satisfaits<br>5 % satisfaits | Le délai à répondre à vos demandes |
| 93 % très satisfaits<br>5 % satisfaits | Le suivi régulier de votre dossier |
| 93 % très satisfaits<br>3 % satisfaits | Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus |

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

- Je suis très satisfait du service reçu. Je n'ai rien à redire tout y était, félicitations et merci.
- Félicitations. Vous faites un travail extraordinaire. Ça enlève un gros poids sur nos épaules quand vous prenez en main notre problème. Merci.
- J'ai été très bien servi par le CAAP C-N. La conseillère a été très professionnelle à mon égard. Elle a fait preuve d'empathie et de beaucoup de respect. Elle m'a dirigé vers les bonnes personnes. Malgré tout cela je n'ai pas eu le dernier mot pour répondre à mes besoins. On doit souvent se débattre contre bien plus gros que nous. Je n'ai que de bons mots pour cette intervenante.
- J'ai eu un accueil formidable. La conseillère a été super avec moi elle m'expliquait tout. Continuez votre bon travail moi j'ai connu un soutien avec vous. Je ne me sentais pas seule. J'avais beaucoup de peine et elle m'encourageait. Elle avait une bonne écoute.
- Très grand professionnalisme, excellente écoute et très bonne empathie.
- Merci pour vos bons services et explications pour chacun des événements traités. Le suivi de la conseillère a été très bien expliqué. Elle était très proche de notre dossier. Les services reçus ont été très appréciés.
- J'aimerais que le milieu hospitalier et la direction soient plus à votre écoute et qu'ils s'aperçoivent du bon et beau travail que vous donnez.

## LES RENCONTRES

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|
| *CAAP* | 118 | 126 | 80 |
| *POINT DE SERVICE* | 8 | 8 | 4 |
| *DOMICILE* | 15 | 20 | 15 |
| *CONFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES* | 9 | 14 | 26 |
| *ÉTABLISSEMENT* | 13 | 16 | 14 |
| *AUTRES* | 223 | 225 | 276 |
| *TOTAL* | 386 | 409 | 415 |

La catégorie « autres » contient toutes les rencontres téléphoniques de 10 minutes et plus. Il y a une augmentation de 22 % de ces rencontres téléphoniques cela est expliqué par l'augmentation de la clientèle de la MRC Sept-Rivières. Cela fait 182 heures de temps de rencontre et 44 heures de déplacement.

# ACTIVITÉS régionales

## CONCERTATION ET REPRÉSENTATION

### IMPLICATION DANS LE MILIEU

#### Avec les partenaires du régime d'examen des plaintes

| | |
|---|---|
| **9 mai 2014** | Rencontre CAAP et la Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ), ministère de la Santé et des Services sociaux |
| **3 juin 2014**<br>**19 novembre 2014** | Rencontre de la table des commissaires |
| **18 novembre 2014**<br>**11 février 2015**<br>**2 avril 2015** | Rencontre avec la Commissaire régionale madame Manon Bourgeois |

#### Avec la table de concertation des aînés de la Manicouagan : membre du conseil d'administration

| | |
|---|---|
| **29 avril 2014** | Réunion régulière |
| **4 juin 2014** | Assemblée générale annuelle |
| **17 septembre 2014** | Réunion régulière |
| **29 octobre 2014** | Réunion régulière |
| **10 décembre 2014** | Réunion régulière |
| **21 janvier 2015** | Réunion régulière |

#### Avec le ROCASM

| | |
|---|---|
| **30 mai 2014**<br>**25 novembre 2014** | Rencontres avec le Regroupement des organismes communautaires alternatifs en santé mentale |

#### Avec la Table de concertation en santé mentale de Sept-Îles

| | |
|---|---|
| **10 mars 2015** | Rencontre |

### Avec l'Appui Côte-Nord : membre du conseil d'administration

| | |
|---|---|
| **16 juin 2014** | Assemblée générale annuelle<br>Élection de la directrice au poste d'administratrice |
| **30-31 octobre 2014** | Réunion régulière |
| **15 janvier 2015** | Comité de travail : révision des politiques et du Code d'éthique |
| **27 janvier 2015** | Réunion régulière |
| **11 février 2015** | Comité de travail : révision des règlements généraux |
| **30 mars 2015** | Réunion régulière |

## LA PROMOTION DE NOS SERVICES

Nous organisons, de concert avec les organismes du milieu, des séances d'information sur les services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et sur les droits et recours en matière de santé et de services sociaux. Ces séances sont d'une durée approximative de 1 h 30. Au 31 mars 2014, **716 personnes** ont été rejointes par le biais de ces séances

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Salon de la famille** | Baie-Comeau | 60 participants | 5 avril 2014 |
| **Salon des organismes communautaires** | Sept-Îles | 100 participants | 9 avril 2014 |
| **Salon de la FADOQ Côte-Nord** | Sept-Îles | 450 participants | 20 mai 2014 |
| **Résidence la Cité des Batisseurs** | Sept-Îles | 52 participants | 26 mai 2014 |
| **Table de concertation des aînés** | Sept-Îles | 12 participants | 11 novembre 2014 |
| **Promotion avec les commissaires locales du CSSS Haute-Côte-Nord-Manicouagan** | Baie-Comeau<br>Baie-Trinité | 19 participants<br>13 participants | 15 janvier 2015<br>26 février 2015 |
| **Rencontre avec le ROCASM** | Baie-Comeau | 10 participants | 25 novembre 2015 |

Lors de ces rencontres, nous remettons à chaque participant une pochette contenant différentes informations relatives aux droits et recours et l'accessibilité au régime d'examen des plaintes.

## Notre Bulletin d'Information/Infolettre

Nous avons fait 2 parutions durant la présente année. Nous en assurons la distribution principalement auprès de nos membres par courriel et la poste.

- **Avril 2014 : La maltraitance envers les personnes aînées**
- **Décembre 2014 : Le mémoire du collectif des CAAP et la création de Droits et Recours en Santé Mentale de la Côte-Nord**

## Publicité

Nous avons fait l'achat d'espaces publicitaires dans les journaux locaux. Nous continuons l'achat d'encarts publicitaires pour le napperon de *la Fondation des Étoiles pour la Recherche* et le napperon du téléthon *Opération Enfant-Soleil*, en mai et juin de chaque année. Une **distribution annuelle de 100,000 napperons** dans les restaurants de toute la région nord-côtière.

## Distribution de nos cartons promotionnels

De façon bisannuelle, une vérification se fait auprès de nos partenaires et collaborateurs afin de valider l'accès à nos cartons promotionnels pour leur clientèle. **Nous avons redistribué cette année 5552 dépliants**.

Nous avons 26 présentoirs permanents en plexiglas avec notre affiche dans toutes les installations des établissements du réseau nord-côtier.

## Site Web et Médias sociaux

Au 31 mars 2015, nous avons fait **99** publications via Facebook, pour une portée de **11 609** personnes rejointes. **386** personnes ont visité notre page Facebook au cours de la présente année.

# 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 2 rencontres des directeurs généraux, les 28 et 29 octobre 2014 et les 17 et 18 février 2014 et aux conférences téléphoniques mensuelles.***

Le CAAP a également co-signé un document déposé au conseil d'administration de la FCAAP « Analyse et position des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, membres de la FCAAP » en mars dernier.

À l'instar des collègues des autres régions, le CAAP Côte-Nord entérine la position prise par l'ensemble des membres de la FCAAP à l'égard de la gouvernance de la FCAAP.

### COMITÉ DE TRAVAIL CAAPTEUR

Le CAAP assure le leadership du comité de travail visant le déploiement et le développement d'une application Web pour la gestion des dossiers et la gestion des statistiques pour l'ensemble des CAAP.

En effet, cette implication majeure a nécessité des centaines d'heures de réflexion et de travail. Voulant bien délimiter les actions quotidiennes des CAAP, le CAAP participe activement à un sous-comité axé sur le langage commun, afin de bien circonscrire toutes les étapes essentielles à une prestation de service optimale.

Les travaux vont bon train. L'année 2015-2016 permettra certainement l'actualisation finale de ces travaux et l'expérimentation par tous les CAAP de la nouvelle application Web.

## AGIDD-SMQ

### LA MISSION

**L'association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec a pour mission :**

*De regrouper, informer, former et mobiliser ses membres dans le but de promouvoir et défendre les droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.*

Nous ne sommes pas membres de l'AGIDD-SMQ, mais nous participons aux activités. D'ailleurs, nous les remercions pour le support qu'il nous apporte à l'actualisation de notre mandat.

## RENCONTRES ÉQUIPE INTER-CAAP

La directrice a participé aux travaux de l'équipe Inter-CAAP, qui réunit les CAAP des régions Bas-St-Laurent,Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Saguenay-Lac-Saint-Jean et les Laurentides.

**L'équipe a tenu 3 rencontres, les 15-16 avril, 14-15 octobre et le 27 octobre 2014 et 9 conférences téléphoniques**.

Partageant la même vision de développement des CAAP, les objectifs communs sont :

***« Partager, échanger et se soutenir dans le développement de nos CAAP***
***Et augmenter le rayonnement de nos services »***

### Réalisation de l'équipe

- Rédaction et dépôt d'un mémoire sur le projet de loi 10. « Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales. »
- Assurer un leadership concernant le projet *Assistance et Accompagnement* auprès de la Régie du logement pour les résidents en ressources privées pour les aînés.
- Organisation et actualisation d'une formation sur la maltraitance des personnes âgées offertes à Rimouski pour tout le personnel des CAAP.
- Assurer une continuité au programme Amélioration continue de la qualité.
- Établir une stratégie commune en regard de la promotion de nos services pour les résidents en résidences privées pour aînées.
- Concevoir un guide référentiel pour la gestion des ressources humaines.
- Développer une stratégie commune pour la gestion de communauté de réseaux sociaux.

# Participation à la vie communautaire

## LE CRÉAM

- 8 janvier 2015 : Concertation autour de la fermeture et réouverture du CRÉAM
- 26 janvier 2015 : Déménagement et entreposage du matériel
- Divers rendez-vous pour la planification du déménagement, de l'entreposage et la réouverture
- Six rencontres avec le conseil d'administration provisoire

En tout plus de 23 heures d'implication pour le CRÉAM

## LA TABLE DE CONCERTATION DE SEPT-ÎLES

- Présence à la Table de concertation en santé mentale de Sept-Îles

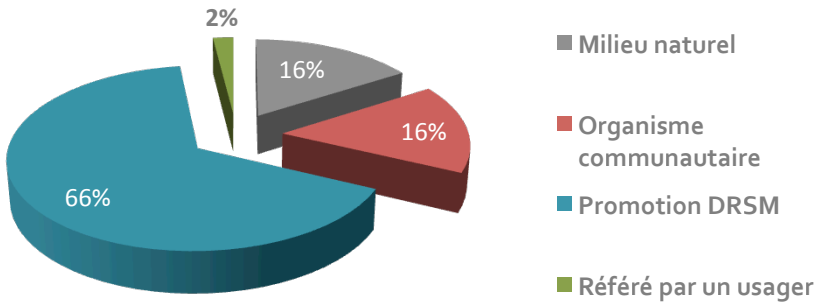
### Distribution de nos cartons promotionnels

Nous avons distribué plus de 2575 cartons promotionnels auprès de plusieurs organismes avec une clientèle ayant une problématique en santé mentale ou ayant déjà eu une problématique en santé mentale sur tout le territoire nord-côtier.

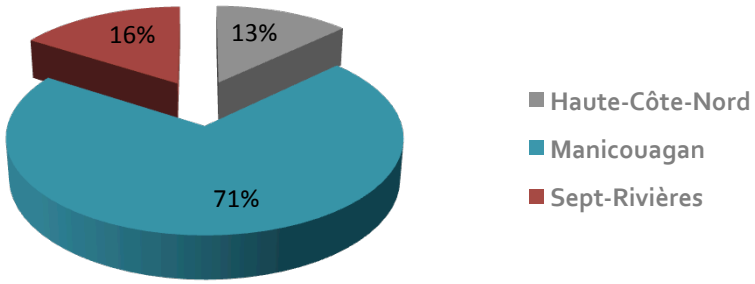
### Site Web et Médias sociaux

Bien que la page Facebook ait été créée le 28 mars 2015, nous avons publié 3 articles qui ont rejoint 651 personnes et amener 11 visites sur notre page en 3 jours seulement.

## LES SOURCES DE RÉFÉRENCE




## LA PROVENANCE




## LES RENCONTRES

*Ces 83 rencontres sont réparties en 40 heures.*

| | 2014 |
|---|---|
| *BUREAU* | 33 |
| *TÉLÉPHONE* | 32 |
| *ÉTABLISSEMENTS* | 12 |
| *DOMICILE* | 3 |
| *CONFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES* | 3 |
| *TOTAL* | 83 |

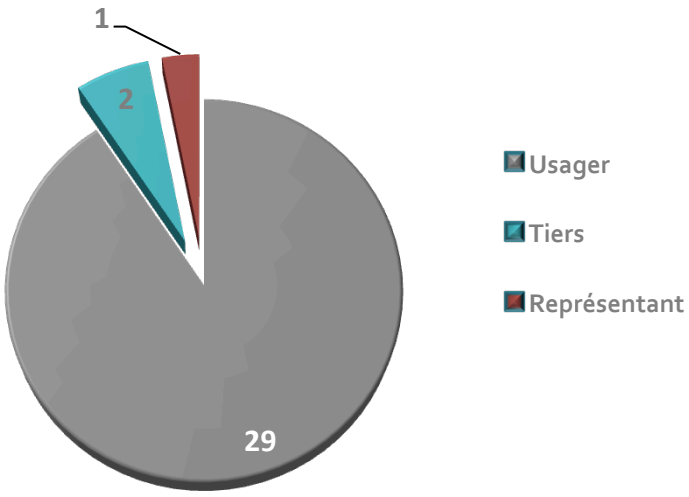
# Portrait de la clientèle

## LA CLIENTÈLE

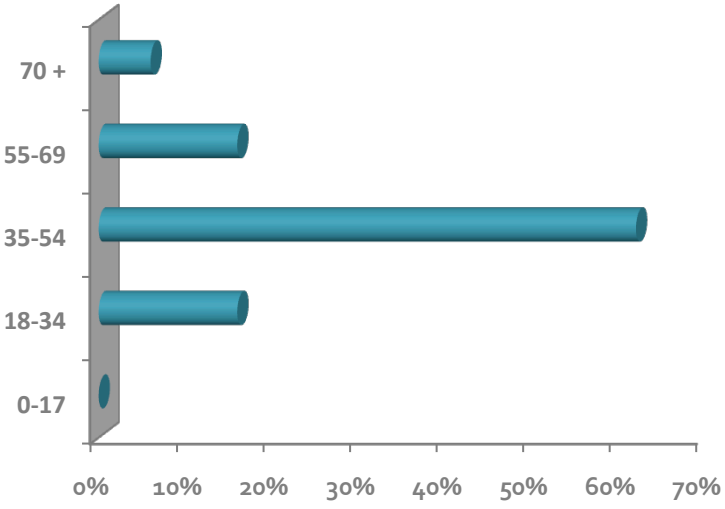
*La clientèle*

*41 % féminin*

*59 % masculin*




## L'ÂGE DE LA CLIENTÈLE



# Services rendus

**Depuis l'ouverture de l'organisme en octobre 2014, 32 personnes ont bénéficié d'aide et d'accompagnement totalisant 55 services rendus individuellement.**

**Parmi ceux-ci, 8 sont de l'information donnée concernant nos services. Les 47 autres représentent les actions posées en terme d'aide et d'accompagnement au sein des différentes instances réparties comme suit :**

| LES SERVICES | |
|---|---|
| Service correctionnel | 3 |
| Aide juridique | 1 |
| Sûreté du Québec | 3 |
| Organismes communautaires | 4 |
| Commission construction du Québec | 1 |
| CSSS | 3 |
| CLSC | 5 |
| Curateur public | 4 |
| Emploi Québec | 4 |
| SAAQ | 1 |
| Service ambulancier | 1 |
| Municipalité | 1 |
| Autres | 16 |

Prenez note que la catégorie « autres » contient les accompagnements auprès des propriétaires de logement, les rédactions de lettres destinées aux employeurs ainsi que les démarches d'information relative à la prise de médication.

# LA FORMATION ET LE PERFECTIONEMENT

| DATE | TITRE | OBJECTIF VISÉ |
|---|---|---|
| 27 mai 2014<br>Montréal | Colloque de l'AGIDD | Les autorisations judiciaires de soins : le trou noir de la psychiatrie |
| 28 mai<br>Montréal | L'assemblée générale annuelle de l'AGIDD | Informations |
| 1 et 2 octobre 2014<br>Dolbeau | L'autre côté de la pilule | Formation vidant l'acquisition de connaissances sur les médicaments psychotropes et la compréhension de leurs effets |
| 15 et 16 octobre 2014<br>Bonaventure | Forum sur l'état des droits en santé mentale | Lancer une réflexion collective sur l'usage abusif des différentes mesures de contrôle en milieu psychiatrique afin d'amorcer une véritable prise de conscience vu l'état des droits en santé mentale |
| 17 février 2015<br>Montréal | La dérive des mots ou comment dorer la pilule | Partage sur les moyens et outils permettant une pratique respectueuse des droits humains |
| 18 février 2015<br>Montréal | La loi sur l'aide aux personnes et aux familles et son fonctionnement | Informations |
| 19 mars 2015<br>Baie-Comeau | Formation annuelle de prévention suicide | Outiller à la prise en charge de ses besoins |

| LES ACTIVITÉS DE GROUPE | PERSONNES REJOINTES |
|---|---|
| Rencontre du ROCASM : | 20 |
| Formation par l'AGIDD | 60 |
| TROC de Sept-Îles en santé mentale | 30 |
| Concertation pour le CRÉAM | 30 |
| Rencontre avec l'équipe de la Psychiatrie de l'hôpital de Baie-Comeau | 12 |
| **TOTAL** | **152** |

### les RESSOURCES humaines

L'équipe de Droits et Recours en Santé Mentale se compose d'une directrice générale, madame Jacinthe Thériault, de deux conseillers, madame Véronique Pilote Morneau et monsieur Stephen Bourgoin. Madame Lucie Maltais occupe le poste de soutien administratif. Ces personnes-ressources cumulent soixante-sept heures en temps/travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

### les RESSOURCES financières

Le DRSM a reçu une subvention de **167 213 $** de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord.

## NOS VALEURS FONDAMENTALES

### INTÉGRITÉ

Nous agissons de manière intègre et conforme à l'éthique en tout temps afin de mériter et de préserver la confiance et le respect des clients, des fournisseurs, des collègues, des partenaires et des collectivités.

### ENGAGEMENT ENVERS L'EXCELLENCE

Nous nous engageons à faire preuve d'excellence dans tout ce que nous entreprenons ainsi que dans nos rapports avec les clients, les fournisseurs, les collègues, les partenaires et les collectivités. Nous devons, en outre, faire preuve de jugement, de professionnalisme, de rigueur, de discipline personnelle, de persévérance et d'esprit d'équipe.

### ORIENTATION DU CLIENT

Nous veillons à mettre en place une culture centrée sur le client qui repose sur un service hors pair et le respect de nos engagements.

# Présentation de DRSM

## UN ORGANISME AU SERVICE DES USAGERS

### *La symbolique du logo*

Le phare est stable et solide. C'est une forme équilibrée par sa silhouette symétrique. C'est un point de repère dans la noirceur ou la tempête. Sa lumière qui nous sert de guide est un signe d'espoir.

Il est donc le symbole tout indiqué pour un organisme qui soutient et dirige des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale dans leurs différentes démarches.

De plus, il rappelle la situation géographique de la Côte-Nord par sa symbolique maritime ce qui distinguera l'organisme par rapport à d'autres qui oeuvrent dans le même créneau ailleurs au Québec.

### *Les couleurs*

**Le bleu aqua est une couleur qui rappelle l'eau et se marie bien à l'image du phare. C'est une teinte rassurante qui reflète la sagesse et le bien-être. Elle est actuelle et rafraîchissante.**

Le gris apporte un côté plus sérieux et structuré. Il évoque aussi la classe et le modernisme sans la connotation négative du noir (avoir les idées noires, la peur, le désespoir, etc.). Par son côté neutre, il fait ressortir l'éclat du blanc et du bleu.

**Le blanc dans la contreforme du phare apporte la lumière au bout du tunnel, l'espoir.**

La présente année a été, sans contredit, une grosse année de travail. Nous sommes satisfaits de notre performance. Cependant, nous nous devons de souligner l'apport et le soutien pour la mise en place de notre organisme de l'AGIDD-SMQ, pour l'aide à notre compréhension et notre appropriation de la mission et aux groupes régionaux suivants : Droits et Recours de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Groupe de promotion et de défense des droits en santé mentale du Saguenay-Lac-Saint-Jean et finalement du Collectif de défense des droits de la Montérégie pour l'aide et le support qu'ils nous ont apportés. Grâce à leur engagement, Droits et Recours en Santé mentale de la Côte-Nord débute ses actions avec de solides bases, nous permettant d'assurer rapidement un service de qualité.

À ce jour, nous avons un bureau permanent à Sept-Îles, soit dit en passant, qui a été très bien accueilli par tous les acteurs socio-économiques et communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux du milieu.

Nous pouvons déjà tirer une conclusion au déploiement de cet exercice, les deux missions des organismes, que ce soit celle du CAAP Côte-Nord et celle de Droits et Recours en Santé Mentale de la Côte-Nord, s'allient bien ensemble. La gestion commune de ces deux organismes à vocation régionale permet une efficience accrue des ressources financières et matérielles. Fort de ce constat, nous offrons maintenant une couverture de service plus personnalisée et accessible pour tous les citoyens concernés dans les deux principaux pôles de service de notre immense territoire.

Nous continuons avec enthousiasme ce nouveau défi.

Le conseil d'administration et la direction du CAAP Côte-Nord

***Claude Aubichon***.
Président t

***Jacinthe Thériault***
Directrice générale

## ÉTAPE -IV-

***Démarches pour l'ouverture d'un point de service à Sept-Îles pour les deux organismes CAAP Côte-Nord et DRSM Côte-Nord***

- **Recherche de locaux**
- **Négociation pour le bail**
- **Effectuer les travaux d'aménagement des locaux**

***Organisation matérielle du bureau***

- **Soumissions pour l'ameublement de bureau**
- **Soumissions pour l'installation du réseau informatique compatible avec celui du siège social**
- **Harmonisation des serveurs et des réseaux internet**
- **Achat et installation du système téléphonique complémentaire avec celui de Baie-Comeau**

## ÉTAPE -V-

***Engagement du personnel***

- **Élaboration des offres d'emploi**
- **Élaboration des descriptions d'emploi reliées au poste**
- **Publication des offres dans l'ensemble des journaux nord-côtiers**
- **Entrevue de sélection**
- **Engagement de deux ressources**
    - **Conseiller aux plaintes et à la qualité pour le CAAP**
    - **Conseiller à la défense des droits de la personne pour le DRSM**

## ÉTAPE-VI-

- **Formation du personnel**
- **Intégration du personnel avec l'équipe en place**
- **Harmonisation des politiques de travail**
- **Harmonisation des procédures et des processus de travail**
- **Élaboration d'un plan d'action annuel pour 2015-2016**
- **Définir les modalités de communication et de rencontres d'équipe.**

## ÉTAPE -VII-

- **Conception et développement d'une plate-forme Web français/anglais**
- **Développement des réseaux sociaux**

## ÉTAPE -I-

*Constitution légale de l'organisme*

- Recherche et réservation de nom
- Demande de constitution en personne morale
- Rédaction des règlements généraux provisoires
- Élaboration d'un visuel représentatif de la mission
- Choix et conception d'une image corporative
- Harmonisation avec le CAAP des politiques administratives et financières

## ÉTAPE -II-

*Implantation du service d'aide et d'accompagnement fonctionnels à compter du 1er octobre 2014, à Baie-Comeau, sous le nom de DROITS ET RECOURS EN SANTÉ MENTALE DE LA CÔTE-NORD*

- Élaboration d'un plan de formation continue pour le personnel
- Organisation du travail de la conseillère en défense de droits en santé mentale
- Participation aux formations offertes par le réseau des autres groupes régionaux en défense de droits en santé mentale
- Participation aux instances provinciales
- Réaménagement physique du bureau de Baie-Comeau
- Organisation matérielle du bureau de Baie-Comeau pour accueillir le personnel et la clientèle
- Changement du système téléphonique à compter du 1er octobre 2014
- Affichage du nouvel organisme
    - Développement des outils promotionnels
    - Développement des outils de soutien
    - Promotion de l'ouverture du service
- Rencontres avec des groupes locaux
- Rencontres avec des regroupements provinciaux
- Achat de publicité dans les journaux régionaux
- Distribution des outils promotionnels sur l'ensemble du territoire

## ÉTAPE -III-

*Accueil de la clientèle*

- Préparation des dossiers d'entrevue
- Gestion des dossiers informatisés
- Élaboration d'une déclaration de service aux citoyens
- Élaboration d'une entente de service avec le client
- Clarification des champs d'intervention et des limites de l'intervention

## Au nom du conseil d'administration du CAAP Côte-Nord,

nous sommes heureux de vous présenter un premier rapport d'activités pour le mandat que l'Agence de la santé et des services sociaux nous a confié, soit d'assurer la mise en place et la direction d'un nouvel organisme dont la mission est la promotion et la défense des droits pour les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. (Référence : Cadre de référence pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale. Mai 2006)

En effet, depuis le 1er avril 2014, suite à ce protocole d'entente, le conseil d'administration et la direction du CAAP ont élaboré un plan d'action visant l'implantation de ce nouveau service au bénéfice des résidents nord-côtiers.

En voici les grandes lignes...

Droits et Recours en Santé Mentale de la CÔTE-NORD

# ANNEXE I

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014-2015

Droits et Recours
en Santé Mentale
de la CÔTE-NORD

# 2014 • 2015

# RAPPORT D'ACTIVITÉS