

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord



Rapport annuel 2021-2022

Rapport annuel

2021-2022

Cette publication
a été réalisée par:

Véronique Morneau

Directrice générale

en collaboration avec
l'équipe de travail

et **Sophie Bordeleau**
pour la conception graphique



1800, boulevard Lafèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C9
1-418-295-2779

Courrier électronique: info@caap-cn.org
Site Internet: www.caap-cn.org

Point de service

94, rue Mgr Blanche, local E-010
Sept-Îles (Québec) G4R 3G5
Téléphone: 418 968-2779

Un seul numéro : 1 877-767-2227



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	2
À propos de nous	3
Le portrait de la région	3
Nos valeurs fondamentales	4
Les membres	4
Le conseil d'administration	4
L'équipe de travail	5
Les ressources financières	6
La formation continue et le perfectionnement du personnel	6
Services rendus	7
Service information	7
Sujet des demandes d'information	8
Service en assistance individuelle	9
Mission des établissements visés	12
Les motifs d'insatisfactions	13
Les normes et critères lésés en RPA	13
Les droits visés en LSSSS	14
Raison des soutien-conseils	15
Personnes rejointes par nos services	16
L'âge des personnes rejointes	16
Le sexe des personnes rejointes	16
La provenance	17
Sources de référence	17
Satisfaction de la clientèle	18
Les activités régionales	18
Concertation et représentation	18
Activités de promotion	19
Site web et médias sociaux	19
Activités de promotion	19
Distribution de nos cartons promotionnels	20
Les activités provinciales	20
La FCAAP	20
Comité CAAPteur+	20
Comité CAAP sur le Bail	21
Comité de suivi ordre professionnel	21

Mot de la présidente et de la directrice



Bien que 2021 nous ait apporté son lot d'inquiétude et d'insécurité, c'est avec une grande fierté que nous vous présentons notre 28^e rapport annuel traitant des réalisations de notre équipe de travail en lien avec nos deux mandats.

Entre le télétravail obligatoire, les absences liées à la COVID, le délestage des services du Centre de santé et des services sociaux de la Côte-Nord, les confinements et l'inaccessibilité des RPA, nous avons su nous adapter afin d'offrir un service continu et de qualité à la population.

Le CAAP dispose d'une équipe de travail bienveillante, axée sur le soutien et l'accompagnement des usagers et des résidents qui sont au cœur de nos actions. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur ces humains d'exception qui œuvrent à faire une différence dans l'amélioration de la qualité des soins pour tous. Un très grand merci! Votre accompagnement fait des petits miracles.

Nous pouvons aussi compter sur le soutien indéfectible des bénévoles composant notre conseil d'administration. Des gens de cœur, engagés et bienveillants. De nos jours, c'est ce qui compte vraiment. Merci à vous! Votre implication nous donne des ailes!

Pour le moment, 2022 apporte aussi quelques inquiétudes quant à l'accès des usagers aux services de santé et services sociaux ainsi qu'envers le maintien de la qualité de vie de nos aînés. Cependant, l'équipe du CAAP, autant sa permanence que ses bénévoles, est prête et motivée à mettre tout en œuvre pour l'amélioration de la qualité des services en santé et services sociaux ainsi que permettre à nos aînés vivant en RPA de bien connaître leurs droits afin de les défendre adéquatement.

Une fois de plus, merci à tous pour la confiance accordée à notre organisme depuis maintenant 28 ans!



Nicole Pellerin
Présidente

Véronique Morneau
Directrice générale

À Propos de nous

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 au résident, la mission du CAAP dans le domaine de la santé et des services sociaux 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.

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

Au niveau des résidences privées pour aînés, notre mandat vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire dans leur démarche pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande à la Régie du logement.

De plus, le CAAP facilite la conciliation avec toute instance concernée afin que l'utilisateur ou le résident, qui a demandé le soutien du CAAP, soit respecté dans ses droits.

Le CAAP est une organisation communautaire autonome sans but lucratif, dirigé par un conseil d'administration et qui détient deux mandats ministériels tel que spécifié aux articles 76.6 et 76.7 de la LSSSS et dans le cadre du projet pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

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 pôles de services, un bureau à Baie-Comeau et un autre à Sept-Îles. Nous assurons le service pour l'ensemble des Nord-Côtiers.

L'équipe de professionnel 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 du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et y 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 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 (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 autochtones, 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 aîné, la Côte-Nord possède sept (7) RPA sur son territoire pour un total de 688 logements. Selon le site internet du Centre de santé et des services sociaux de la Côte-Nord, 686 personnes sont hébergées en RPA en 2019.

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 et ses besoins qui repose sur un service hors pair et le respect de nos engagements.

Les membres

Au 31 mars 2021, le CAAP Côte-Nord comptait **252 membres** provenant des six MRC de notre 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. L'assemblée générale annuelle des membres a eu lieu via la plateforme ZOOM le **11 juin 2021** et a réuni **15 participants**.

Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2021-2022, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à sept reprises principalement au moyen de différents outils de communication. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.

Cette année, un comité de révision des politiques du CAAP a été formé afin de réviser nos façons de faire et voir à bonifier nos pratiques.

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 Le Breton

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 Sept-Rivières, secteur communautaire.



L'équipe de travail

L'équipe permanente se compose de trois employés permanents et d'un conseiller en soutien à l'équipe:

- **madame Véronique Morneau**
directrice générale
- **monsieur Jean-François Gareau**
conseiller aux plaintes et à la qualité des services
- **monsieur Martin Pelletier**
conseiller aux plaintes et à la qualité des services
- **madame Réjeanne Hudon**
conseillère aux plaintes et à la qualité des services

Un poste d'adjointe administrative est à pourvoir afin de compléter l'équipe de travail,

Ces personnes se partagent cent-huit heures de travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services 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.

Les ressources financières

Pour l'exercice financier 2021-2022, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de **303 086 \$** ainsi qu'une subvention du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation de **45 000\$ pour 3 ans** pour le service CAAP sur le Bail dont la portion pour l'année est égale à 15 000\$.

La formation continue et le perfectionnement du personnel

Le CAAP souhaite soutenir ses employés en leur offrant l'accès à des formations leur permettant de parfaire leur expertise, consolider leur acquis et améliorer leur pratique professionnelle.

Bien que l'année n'a pas été propice aux formations en présentiel nos conseillers ont tout de même participé à plusieurs rencontres de **codéveloppement** offert en partenariat avec notre Fédération. Ils ont aussi participé au **Colloque sur le Mieux-être des aînés** de Trois-Rivières ainsi qu'aux consultations en **Regard sur le Commission Laurent** dans notre région.

D'autres formations telles que le **fonctionnement des demandes conjointes au Tribunal administratif du logement**, **Passer à un bureau sans papier**, **Secouriste en milieu de travail**, **La maltraitance organisationnelle**, **Comment optimiser les services informations** et **Sensibilisation aux réalités autochtones** ont été appréciées par nos conseillers.

Des formations ont aussi été suivies par la directrice afin de la soutenir dans sa gestion telles que le **Harcèlement psychologique au travail**, **l'intelligence émotionnelle** et le **volet enrichi M3i** qui concerne la gestion des ressources humaines. De plus, elle a participé au premier **symposium des commissaires aux plaintes et à la qualité des services** en janvier 2022.

Une autre belle année remplie d'apprentissage et de développement des compétences!



Services rendus

Une vue d'ensemble
des personnes rejointes
en 2021-2022



Les tableaux détaillant les services rendus

Service Information

- Provenance des demandes d'information

51

	Nombre
Hors région	4
MRC Haute-Côte-Nord	3
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	3
MRC de Manicouagan	17
MRC de Sept Rivières	24
TOTAL	51

● **Sujet des demandes d'information par groupe d'âge**

	18-34	35-54	55-69	70+	TOTAL	%	2020 2021 %
Normes et critères des résidences privées		1			1	1	3
Sur le RSSS		3	1		4	4	3
Sur le régime d'examen des plaintes	6	7	2		15	16	15
Sur les autres recours	5	13	4		22	24	17
Sur les droits et responsabilités de l'usager	2	2	2		6	7	8
Sur les services du CAAP	2	12	10		24	26	25
TOTAL LSSSS	15	38	19		72	78	71
Bail-autre		2	3		5	5	3
Bail-autres coûts		1			1	1	1,5
Bail-coût du loyer		1			1	1	1,5
Bail-Coût des services		1			1	1	4
Bail-respect des règlements		1			1	1	1,5
Bail-résiliation		1			1	1	1,5
Bail-éviction		1			1	1	1,5
Tribunal administratif du logement		1	1		2	2	1,5
TOTAL RPA BAIL		9	4		13	13	16
Covid-19		2		1	3	3	10
Maltraitance		3	1		4	4	3
TOTAL AUTRE SUJET		5	1	1	7	7	13

78 % des demandes d'information concernent nos **services en santé et services sociaux** et **13 %** concernent notre **mandat RPA**.

Nous avons aussi répertorié 3% de demandes d'information en lien avec la COVID-19 et 4% qui concernent les questions de maltraitance.

Service en assistance individuelle

● Nos clients

Nos clients peuvent prendre plusieurs rôles (usager/résident/locataire, représentant, tiers) dépendamment de la personne pour laquelle ils nous contactent.

LSSSS	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usagers
Plaintes	14	10	2	104
Plaintes médicales	4		1	27
Signalements	2	3	3	11
Soutiens-conseils	5	3	3	44
TOTAL	25	16	9	186
2020-2021	32	25	1	207
2019-2020	22	18	1	201

Les tableaux nous montrent que dans 17 % des démarches en lien avec la LSSSS, les usagers sont représentés par un représentant présumé ou désigné par la Loi. Cela veut donc dire que dans 83% des cas, l'usager lui-même entreprend ses démarches pour faire valoir ses droits.

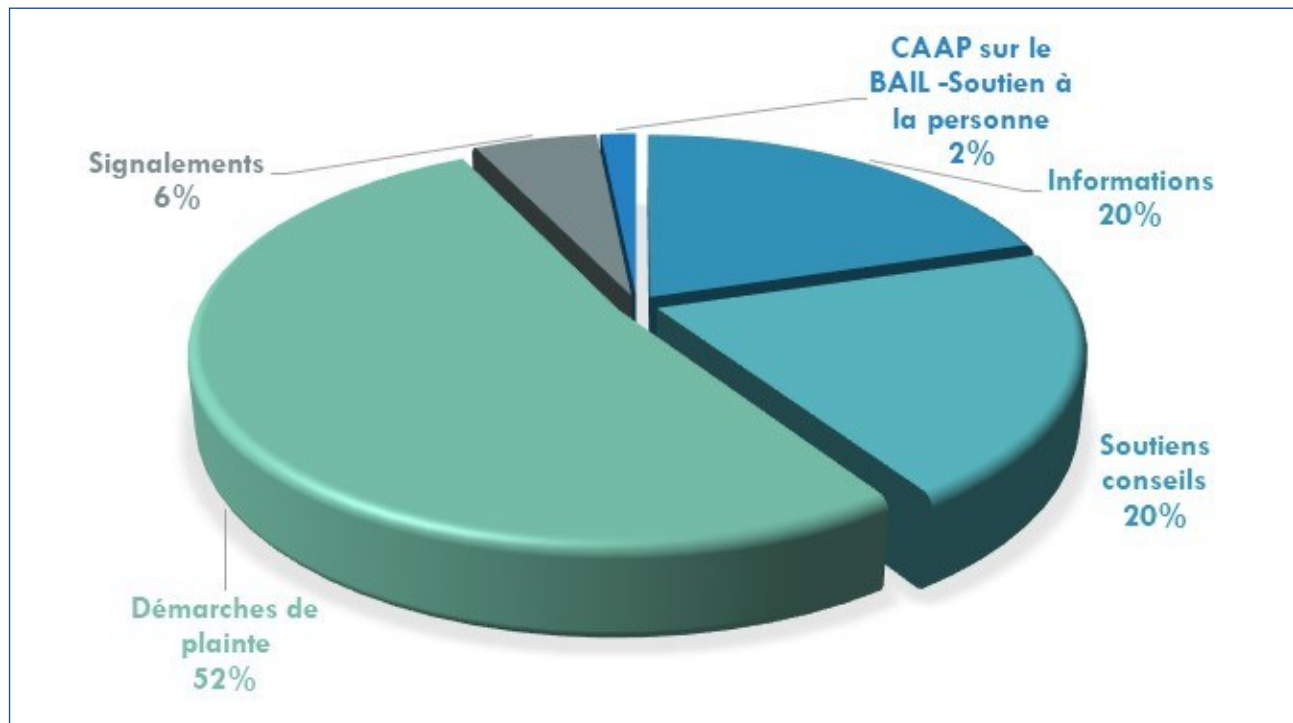
En ce qui concerne les résidences RPA en lien avec les normes et critères de certification, c'est dans une proportion de 28 % que les résidents sont représentés. Cela représente 5% de plus que l'an passé.

RPA	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Résident
Plaintes		1		1
Signalements		1	1	3
Soutiens-conseils		3		8
TOTAL	1	5	1	12
2020-2021	1	2	1	13
2019-2020	1	0	0	6

CAAP sur le Bail

	Tiers	Représentant	Locataire
Entente entre les parties			
Conciliation à la Régie du logement			
Audience à la Régie du logement			
Soutien à la personne		2	4
TOTAL	0	2	4
2020-2021	3	1	1
2019-2020	1	0	3

• Services rendus



● **Services rendus en assistance en LSSSS et en RPA**

	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL	2020-2021	2019-2020
Plaintes	104	1		105	105	102
1 ^{er} recours	95	1		96	98	90
2 ^e recours	9			9	7	12
Plaintes médicales	27			27	34	32
1 ^{er} recours	25			25	33	30
2 ^e recours	2			2	1	2
Signalements	11	3		14	13	9
Soutiens-conseils	44	8		52	68	64
CAAP sur le bail			4	4	5	3
Entente entre les parties				0	3	3
Soutien à la personne			4	0	2	0
TOTAL	186	12	4	202	225	210

N. B. Le service information (51) n'est pas réparti selon l'instance (LSSS / RPA/BAIL)

● **Service en assistance individuelle**



● Mission des établissements visés par les démarches en LSSSS

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	Sous total	%	2020 2021 %	2019 2020 %
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	61	27	3	18	109	59	56	61
Clinique privée (soutien-conseil)				2	2	1	.5	
CHSLD-Centre d'hébergement et de soins de longue durée	3		5	1	9	5	6	4.5
CLSC-Centre local de services communautaires	7		1	6	14	7.5	6	8
Collège des Médecins du Québec (Soutien-Conseil)				4	4	2	6	6,5
Ordre professionnel (Soutien-conseil)	1			2	3	1.5	2	.5
COVID-19				1	1	.5	.5	0
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	8			1	9	5	6	3
CR- Centre de réadaptation	3			1	4	2	2	1.5
GMF et les cliniques médicales				3	3	1.5	1,5	2
Politique du CISSS-CIUSSS	8			1	9	5	4,5	5
Programme du CISSS-CIUSSS	5			1	6	3	3	1
RI-Ressources intermédiaires	5		2	2	9	5	4	5.5
Surveillance du régime (soutien-conseil)				1	1	.5	.5	.5
Transport ambulancier	2				2	1	1.5	1
CHSP-Centre hospitalier de soins psychiatrique	1				1	.5	0	0
TOTAL	104	27	11	44	186	100	100	100

À retenir :

- **59 %** des démarches d'assistances visent l'amélioration de la qualité des soins et services dispensés directement dans les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés. C'est 3% de plus que l'an dernier.
- Sur **132 plaintes** acheminées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, dont 131, en vertu de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, **27 concernent un acte médical**.
- **4 soutiens à la personne** auprès d'un locataire d'une résidence privée pour aînés ont été effectués. Ces soutiens concernent le renouvellement des baux, le coût des services et le règlement interne de la résidence.
- **11 signalements** auprès de la commissaire ont été effectués dans le but d'obtenir une intervention rapide concernant une situation X chez un usager/résident.
- **92 %** des démarches de plaintes sont en **1^{er} recours**.

● Les motifs d'insatisfactions dénoncés par les usagers

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	2020-2021	2019-2020
Accessibilité et continuité	67	8	4	23	102	92	80
Aspect financier	7			3	10	8	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	31	3	6	9	49	51	49
Relations interpersonnelles	42	17	3	14	76	97	72
Soins et services dispensés	84	25	6	25	140	167	159
Maltraitance organisationnelle	9	1	7	2	19	10	1
Maltraitance physique	1				1	4	0
Maltraitance sexuelle	1				1	1	0
Maltraitance psychologique	1	1			2	2	0
Violation des droits			1	1	2	2	0
TOTAL	243	55	27	77	402	434	363

Avec la pandémie COVID-19 et l'essoufflement du réseau de la santé publique au Québec, nous pouvons constater que les démarches dénonçant la maltraitance organisationnelle sont en hausse. De plus, les usagers n'ont pas eu un accès régulier aux services sur notre territoire dû aux fermetures récurrentes de certains départements au courant de l'année. Ce qui explique une augmentation des démarches en ce sens.

● Les normes et critères lésés en RPA

Pour maintenir leurs accréditations comme résidences certifiées, les RPA doivent se conformer aux normes et critères ci-dessous. Cette certification est émise par le CISSS de la Côte-Nord selon des normes et critères provinciaux.

	Plaintes	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	2020-2021	2019-2020
Bail / Accueil			3	3	5	3
Encadrement clinique		1		1	1	0
Formation et éthique		1		1	1	1
Obligation administrative et légale			2	2	6	1
Qualité de vie	1	1	1	3	3	2
Relations interpersonnelles	1		2	3	1	0
Sécurité des résidents	1	2		3	2	3
Personnel requis		1		1	0	0
COVID-19		1	1	2	1	0
Maltraitance	1	1		2	1	0
TOTAL	4	8	9	21	21	10

● Les droits en LSSSS 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 que le CAAP a assisté et accompagné, le tableau ci-dessous démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers pour le présent exercice.

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	%	2020 2021 %	2019 2020 %
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	11	7		6	24	6	4	3
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	65	21	4	19	109	27	28	29
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	3	1		6	10	2.5	2	3
Droit d'exercer un recours (article 16)					0	0	0	1
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	4		1	1	6	1.5	1	1
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	4	6		3	13	3	4	4
Droit d'être représenté (article 12)	1				1	.5	.5	0
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	6	6	3	3	18	4	3	2
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	3	4	1	2	10	2.5	3	2,5
Droit de participer à toute décision (article 10)	10	8	2	2	22	5	6	5
Droit de porter plainte (article 34, 44, 45,53 et 60)					0	0	1	,5
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	96	26	5	31	158	39	39	43,5
Droit de recevoir des services en langue anglaise (article 15)	1				1	.5	1	1
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	7				7	1.5	3	2,5
Droit à l'hébergement (article 14)	1				1	.5	,5	1
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure	11		6	2	19	4.5	4	2
Loi concernant les soins de fin de vie	2	3	1		6	1.5	0	0
TOTAL	225	82	23	75	405	100	100	100

À la lecture du tableau, **Les droits en LSSSS visés par les démarches de plaintes** nous pouvons voir que la grande majorité des démarches portent, une fois de plus, sur le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats ainsi que d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension.

Nous pouvons aussi remarquer que petit à petit les gens commencent à dénoncer les situations de maltraitance ainsi que les problématiques reliées à la Loi concernant les soins de fin de vie.

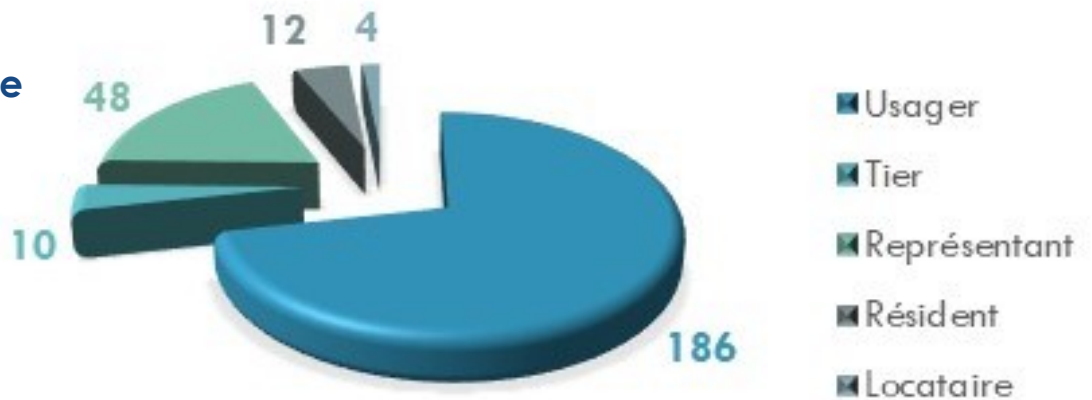
Il faut cependant continuer à en informer la population afin que celle-ci se sente plus concernée par ces diverses problématiques et se mobilisent afin de les dénoncer et ainsi participer activement à l'amélioration de la qualité des services pour tous.

● Raison du soutien/conseil

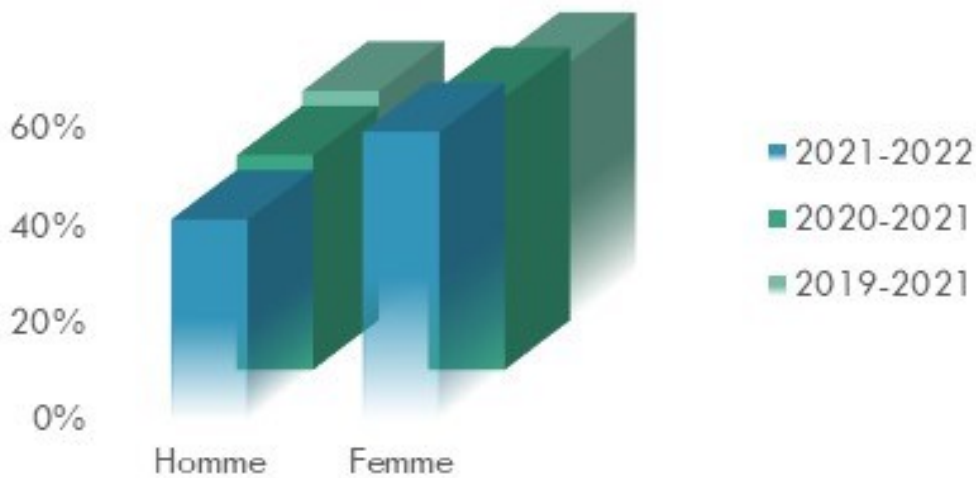
	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL	2020 2021	2019 2020
Accès à l'information	3	1		4	5	1
Accès à un autre recours	9	1		10	25	30
Accès à un service	9			9	8	9
Autre demande	11	2		13	8	7
Complémentaire à la conclusion de la plainte	12			12	16	10
Demande d'intercession				0	6	7
Coût du loyer				0	1	3
Coût des services			2	2	4	3
Autres coûts				0	2	1
Résiliation				0	1	0
Règlement interne RPA			1	1	0	0
Renouvellement Bail			1	1	0	0
TOTAL	44	4	4	52	76	71

Les tableaux détaillant les personnes rejointes par nos services

- Les personnes rejointes par service



- Le sexe des personnes jointes

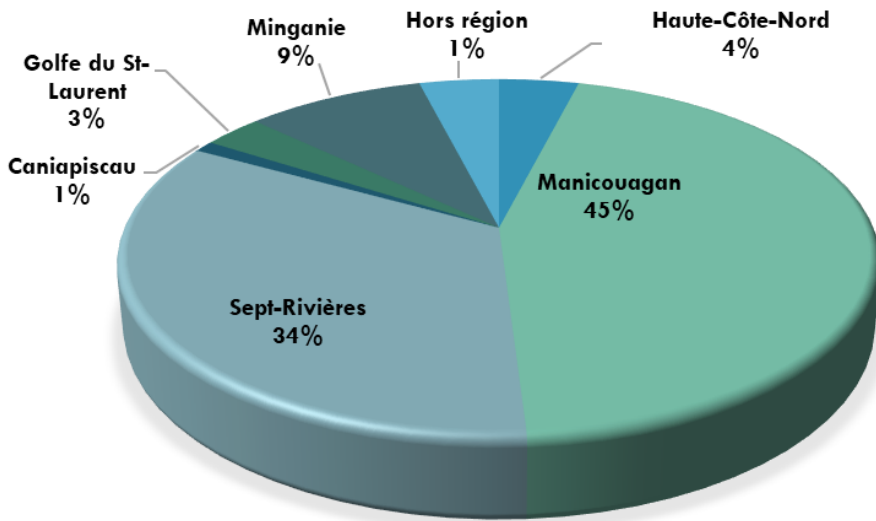


- L'âge des personnes rejointes

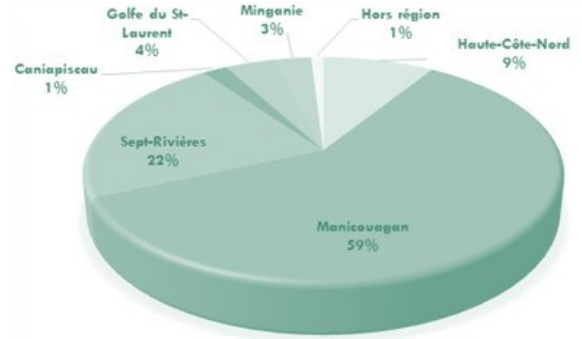


● La provenance des personnes rejointes

2021-2022



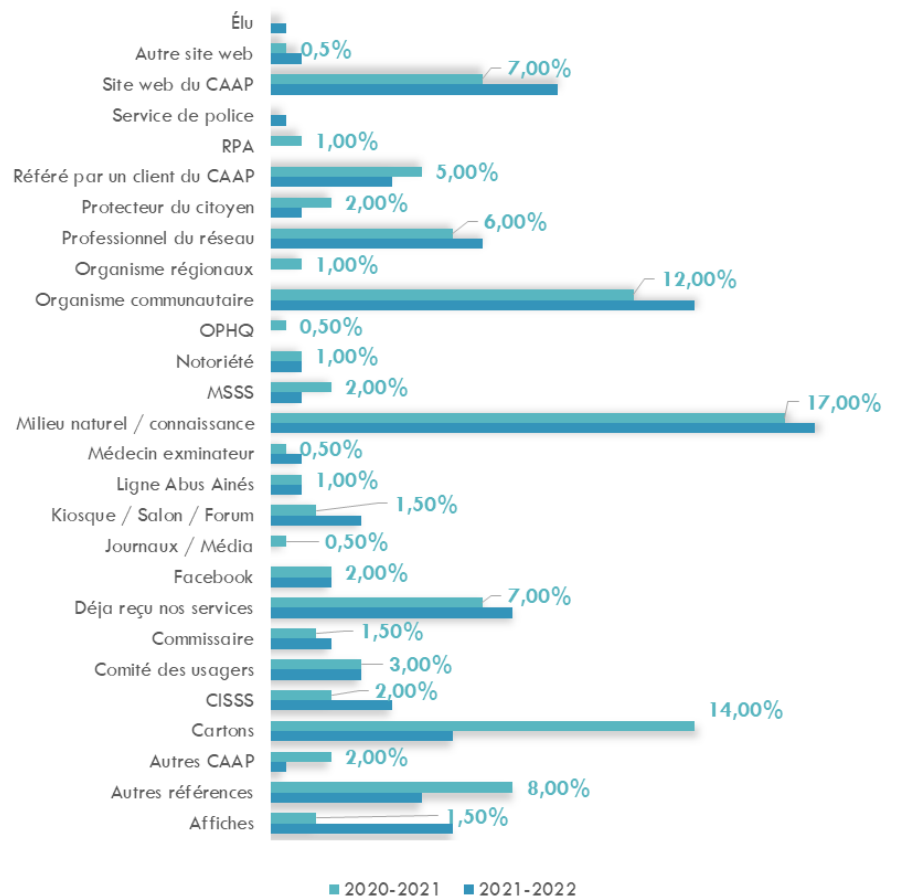
2019-2020



Nous constatons une augmentation des personnes provenant de la MRC de Sept-Rivières ainsi que de la MRC de la Minganie.

● La source de référence

Notre clientèle nous est principalement référée par leur proche/connaissance ainsi que par la promotion de nos services via différents médias tels que nos cartons promotionnels, les ateliers d'information, les kiosques et salons ainsi que par nos partenaires des autres organismes communautaires de la région. Une tournée promotionnelle nous permettrait de mieux faire connaître nos services auprès de la population.



Satisfaction de la clientèle

Un sondage de satisfaction est effectué à chaque fermeture de dossier. En voici les résultats :

88 % très satisfaits 12 % satisfaits	L'accueil du personnel
94 % très satisfaits 6 % satisfaits	Le respect et la considération qu'on vous a manifestés
94 % très satisfaits 6 % satisfaits	La façon dont on a compris votre problème, vos besoins
94 % très satisfaits 6 % satisfaits	La clarté des informations et des explications données
94 % très satisfaits 6 % satisfaits	Le temps que le personnel a pris pour répondre à vos demandes et le suivi qu'il vous a accordé

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 :

- « **Un service hors du commun.** »
- « **Merci beaucoup, beau travail d'équipe, je ne me suis pas senti seul.** »
- « **Un énorme merci pour le support et la qualité de votre service et la compréhension à mon égard. Je n'hésiterai pas à faire appel à vos services si le besoin est là.** »
- « **Excellent service, je tiens à noter le professionnalisme, l'accueil et la gentillesse de X.** »
- « **Très bon service, je le recommande à tous ceux qui ont besoin d'aide.** »
- « **Très satisfaite de vos services et je garde juste de bons mots pour votre organisme. Merci.** »

Les activités régionales

Concertation et représentation

Pour une seconde année consécutive, la pandémie a freiné les rencontres et le développement de nouveaux partenariats. Malgré cela, le CAAP a rencontré 3 partenaires dans le but de faire connaître ses services :

- Mme **Julie Laprairie**, Coordinatrice du Comité usager du CPRCN
- Mme **Marie-Maude Fournier**, Centre de justice de proximité
- Mme **Manon Hall**, Château Baie-Comeau

Nous avons aussi participé au **forum des Tables de concertation des aînés de la Côte-Nord** organisé par la Table de concertation régionale des aînés de la Côte-Nord.

Table locale de concertation des aînés de Manicouagan

Le CAAP est membre du conseil d'administration de la Table locale de concertation des aînés de Manicouagan depuis 2014. Cette année, **1 rencontre** a eu lieu dû à la situation sanitaire actuelle. La Table constitue l'instance représentative des aînés de Manicouagan. Elle est liée à la Table régionale de concertation des aînés de la Côte-Nord et a pour mission de rechercher le mieux-être des aînés en leur permettant de bénéficier d'un lieu d'échange et de concertation.

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 7 ans. Le CAAP a participé à **14 rencontres**, qui ont toutes eu lieu par conférences téléphoniques. 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'échange, de concertation et de mobilisation.

Table régionale sur la maltraitance

Le CAAP est membre actif du comité de concertation régional pour contrer la maltraitance envers les aînés de la Côte-Nord et a participé à **2 rencontres** au cours de la présente année. **Ce comité poursuit les objectifs du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées** et ainsi favoriser la concertation, la cohérence et l'efficacité des actions à mener dans notre région.

North shore community association (NSCA)

NSCA est une table regroupant des organismes de la région offrant des services en langue anglaise. Nous avons assisté à **1 rencontre** de la table cette année. Cependant, nous avons aussi réalisé une entrevue sur nos services à la demande de l'association.

TROC Côte-Nord

La Table régionale des organismes communautaires a pour mission de regrouper les organismes communautaires qui œuvrent en santé et services sociaux et d'en être l'interlocuteur officiel pour les dossiers d'intérêt commun. Cette année encore, des rencontres de concertation ont eu lieu afin que les organismes fassent le point sur la pandémie.

Activités de promotion

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

261

Diverses activités ont été réalisées cette année malgré la pandémie. Nous avons effectué deux entrevues télévisées portant sur la politique de remboursement des frais de déplacement des usagers qui doivent obtenir des soins dans une autre région ainsi que sur le dépôt du rapport de la commissaire aux plaintes.

Avec le déconfinement graduel, nous avons aussi pu participer au Salon des organismes de Sept-Îles qui a eu lieu en mars 2022, une première en deux ans!

Site web et Médias sociaux

Au 31 mars 2022, nous avons fait **141 publications** via Facebook, pour une portée de **14 008 personnes rejointes**. Nous avons aussi vu une **augmentation de 8%** du nombre de **cliques j'aime** sur notre page Facebook.

14 008

Distribution de nos cartons promotionnels

En 2021-2022, étant donné la situation sanitaire, aucune tournée promotionnelle majeure n'a pu être effectuée sur notre territoire. Cependant, **500** cartons concernant les services du CAAP ont été distribués aux organismes et installations qui en ont fait la demande ainsi que **200 cartons concernant les services CAAP sur le Bail** en RPA. À cela s'ajoute une distribution de **400 guides « Être locataire d'une RPA »** et **250 guides « Signer en bail en RPA »**.

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

Activités provinciales

La 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 **13 rencontres virtuelles** des directeurs généraux et **1 rencontre physique** dans le cadre de l'AGS de la Fédération. L'AGA de la FCAAP a eu lieu virtuellement le 9 juin 2021.

Comité CAAPteur +

Le CAAP Côte-Nord fait partie du 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 et des résidents.

Le comité est composé des 4 personnes suivantes : Mme Nathalie Dubois, directrice générale de la FCAAP, Mme Lyne Grenier, directrice générale du CAAP Chaudière-Appalaches, Mme Véronique Morneau, directrice générale du CAAP Côte-Nord, et Mme Julie Sirois, conseillère aux plaintes du CAAP Laurentides.

L'application CAAPteur+ a été mise en ligne il y a 5 ans. Dans la dernière année, le comité a travaillé activement à la mise à jour de la plateforme avec la firme de développement Effet Monstre. Pour ce faire, le comité s'est réuni à 6 reprises en y incluant les rencontres avec les partenaires financiers et à 10 reprises avec la firme de développement. De plus, de nombreuses heures ont été accordées aux différents tests de l'application et à la révision des rapports statistiques nécessaires à la reddition de compte des CAAP.

Les travaux avancent bien et la mise à jour sera prête à être déployée au cours des prochains mois.

Une nouvelle convention des partenaires financiers a aussi été rédigée afin que celle-ci reflète réellement la situation actuelle. Cette nouvelle convention entrera en vigueur le 1er avril 2022 pour une durée de 3 ans.

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

Comité CAAP sur le Bail

Le mandat du comité CAAP sur le bail de la FCAAP est d'assurer le suivi de l'implantation du service (CAAP sur le bail) en vue d'en assurer la pérennité et l'uniformité dans chaque région du Québec. Le plan d'action qui avait été établi au début du projet-pilote a pu être complété au courant de l'année.

Ce comité est composé de : M Sébastien Harvey, coordonnateur CAAP sur le Bail pour la fédération des CAAP, Mme Nathalie Lavoie, directrice générale CAAP Bas-St-Laurent, Mme Véronique Morneau, directrice générale du CAAP Côte-Nord, Mme Catherine Girard, conseillère au CAAP Chaudière-Appalaches, M. Ernst Caze, conseiller au CAAP Capitale nationale, Mme Geneviève Dessureault, conseillère CAAP Mauricie-Centre-du-Québec, M. Serge Pratte, conseiller CAAP Laurentides et Mme Andrée Rochon, conseillère CAAP Montérégie.

Dans la dernière année, le comité s'est réuni 5 fois par vidéoconférence afin de produire un guide d'intervention à l'intention des conseillers. Ce document est en constante évolution, mais constitue un processus clair quant au cheminement d'un dossier relatif au mandat CAAP sur le BAIL. Différents éléments y sont développés et explicités:

- **Un diagramme synthétisant le processus de travail;**
- **Les fondements et les limites du rôle du conseiller;**
- **La description du service d'information;**
- **La description des services d'assistance et sa distinction avec le mandat Régime d'examen des plaintes;**
- **Etc.**

Ce guide a été rendu disponible à l'ensemble des conseillers en octobre 2021.

Aussi, des capsules vidéo accompagnées de feuillets explicatifs sur des sujets touchant les baux en RPA ont aussi été produites au bénéfice des résidents et de leur famille. De plus, de nombreux outils promotionnels ont été développés afin de promouvoir ce service dans chaque région du Québec.

Pour la prochaine année, les travaux du comité porteront sur le fonctionnement des demandes conjointes au niveau du Tribunal administratif du logement ainsi que sur l'adaptation des outils informatiques permettant de colliger le travail des conseillers des CAAP de façon optimale.

Comité de suivi Ordre professionnel

Depuis janvier 2022, un nouveau comité de suivi a été formé au sein de la Fédération afin de développer un projet d'assistance et d'accompagnement auprès du Collège des Médecins du Québec dans le but de pouvoir soutenir les usagers dans leurs démarches qui ne cadrent pas dans le régime d'examen des plaintes.

Pour le moment, le comité est composé de Mme Nathalie Dubois, directrice générale de la FCAAP, Mme Stéphanie Bérard, directrice générale du CAAP Laurentides, Mme Véronique Morneau, Directrice générale du CAAP Côte-Nord, M. Josey Lacognata, directeur général du CAAP Saguenay Lac-st-Jean, Mme Anne Éthier, directrice générale par intérim du CAAP Outaouais, Mme Léonore Weber, conseillère aux plaintes du CAAP Bas St-Laurent et M. Steeve Duguay, conseiller aux plaintes du CAAP Lanaudière.

Le comité s'est rencontré à 3 reprises afin de mettre en place les balises de leur mandat. Un sondage relatant les services actuellement offerts par les CAAP a été répondu par tous les CAAP du Québec afin de servir de base de travail au comité.

Le travail du comité se poursuivra dans la prochaine année.



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord

Notre accompagnement
fait la différence !