

Rapport Annuel

2024-2025



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord

Rapport annuel

2024-2025

Cette publication a été réalisée par :

Veronique 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 de nos cartons	28

LES ACTIVITÉS PROVINCIALES

La FCAAP	29
Comité CAAPteur+	30
Comité Soutien / Compétence	31

Mot de la présidente et de la directrice



C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le **31e rapport annuel** de notre organisme.

Au fil des années, nous avons su bâtir une organisation forte, capable de relever les défis du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que ceux liés aux résidences privées pour aînés.

Cette année encore, grâce à l'implication de notre équipe de travail, qui incarne au quotidien l'engagement, l'expertise et le professionnalisme, nous avons poursuivi notre mission avec détermination. Par leur dévouement, les membres de l'équipe contribuent sans cesse à améliorer la qualité de vie de nombreux Nord-Côtiers.

Nous souhaitons remercier chaleureusement toutes celles et ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réussite de nos actions, en particulier les membres de notre conseil d'administration, dont la vision, le soutien et la rigueur constituent les piliers de notre organisme. Leur implication bienveillante assure une gouvernance solide et une orientation stratégique alignée avec nos valeurs.

En regardant vers l'avenir, nous demeurons plus que jamais déterminés à poursuivre notre engagement et à élargir notre impact afin que la qualité des soins et services reçus dans notre région ne cesse de s'améliorer.

Nous vous invitons à parcourir ce rapport comme un reflet fidèle de nos actions, de nos valeurs et de notre engagement.

Avec toute notre gratitude,

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 à la suite d'une demande au 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-Côtiens.

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 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 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

Le 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.

L'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.

Le 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 2024-2025, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de **336 274 \$** pour le mandat REP, ainsi qu'une subvention de la Société d'habitation du Québec (SHQ) de **61 446 \$** pour le mandat CAAP sur le Bail.

Les membres



Nos **194 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 Centre des arts de Baie-Comeau le 07 juin 2024 et a réuni 12 participants.



Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2024-2025, 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!



L'équipe de travail



Jean-François Gareau
Conseiller



Véronique Morneau
Directrice générale



Kathy Gauthier
Adjointe administrative



Daniel Naud
**Conseiller / agent de
communication**



Martin Pelletier
Conseiller

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.



La formation continue et le perfectionnement du personnel

Notre équipe, en plus de participer à une vingtaine 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 :

- Atelier MS365
- Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière d'habitation (Loi 31)
- L'intelligence émotionnelle
- Comment intervenir avec un client quérulent
- Comment décoder et apaiser les alarmes psychologiques
- Formation sur la reddition de comptes
- Les dimensions juridiques de la précarité résidentielle des personnes âgées dans le parc locatif privé
- Présentation du cadre ministériel sur la bientraitance
- Droits des résidents en CHSLD : dignité et liberté
- Loi sur la gouvernance en santé et services sociaux (LGSSSS)
- Langage commun des CAAPs
- Certification des RPA
- Excel avancé
- Introduction à l'IA : les principes éthiques
- Les RPA communautaires : portrait et enjeux du modèle sans but lucratif
- TDAH adulte en milieu de travail
- CAAPteur +

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

- Colloque régional : Tous engagés pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées dans leur milieu de vie.
- Congrès FCAAP 2024
- Forum à Vive Allure 2025



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 déploie 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'usagère 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** concernent 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 autre 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 2024-2025



ASSISTANCES
INDIVIDUELLES
255

INFORMATION
63

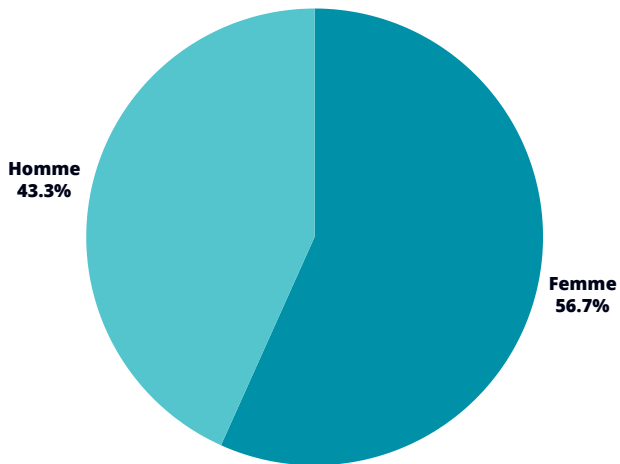
MÉDIAS
SOCIAUX
9637

ACTIVITÉS
9222

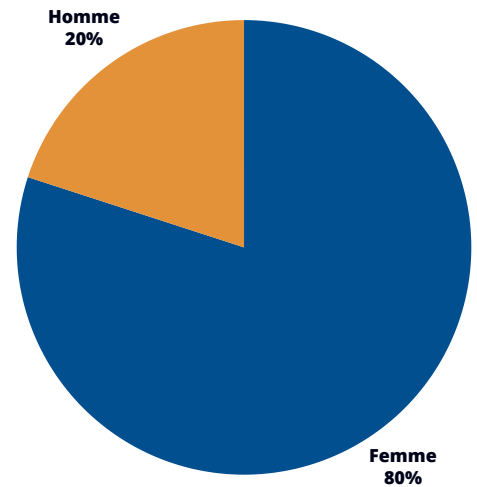


Portrait de la clientèle

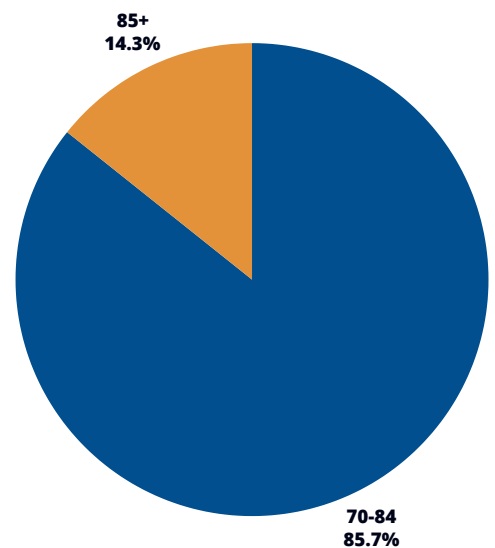
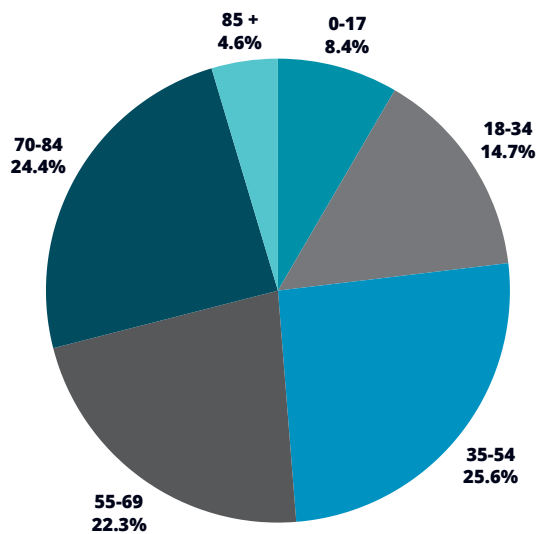
Mandat REP



Mandat CAAP sur le BAIL



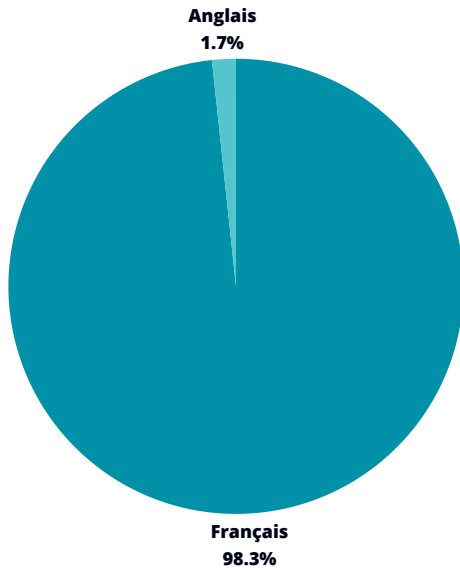
Nous constatons que les femmes constituent la majorité de notre clientèle dans les deux mandats



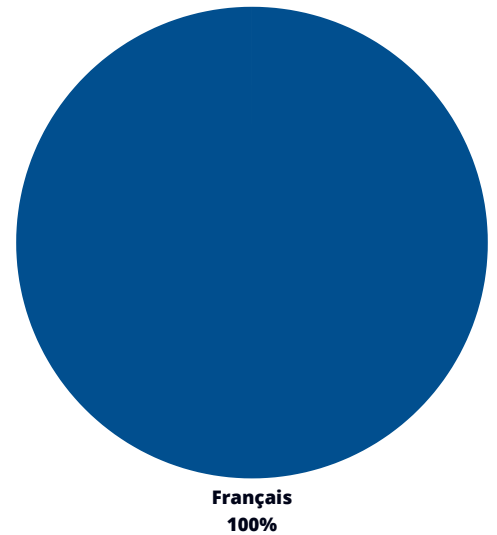
Portrait de la clientèle



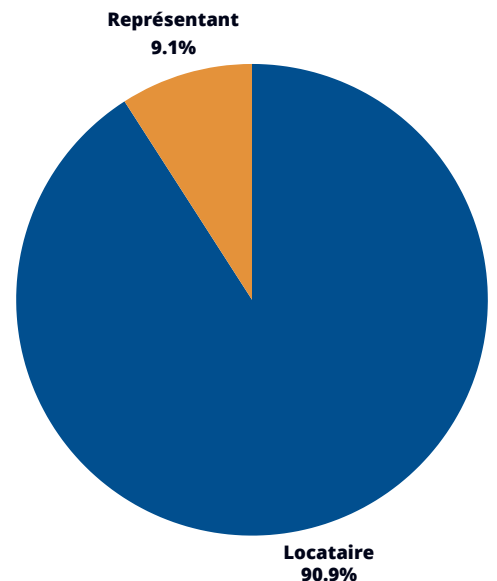
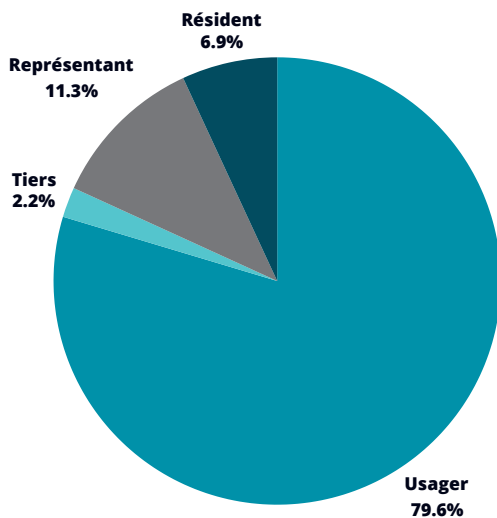
Mandat REP



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.
96 % très satisfaits 4 % satisfaits	Le respect et la considération qu'on vous a manifestés.
96 % très satisfaits 4 % satisfaits	La façon dont on a compris votre problème, vos besoins.
89 % très satisfaits 11 % satisfaits	La clarté des informations et des explications données.
93 % très satisfaits 4 % 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:

- ✿ *Vous donnez un service de grande qualité. Vous êtes sympathiques et très à l'écoute.*
- ✿ *Considérant les énormes défis à relever dans le Réseau, je vous remercie pour l'excellent service que j'ai reçu!*
- ✿ *Tellement utile comme service à la population! Organisme à faire connaître davantage.*
- ✿ *Tout a été parfait et bien encadré. J'ai été bien accueilli, avec courtoisie et respect! Merci*
- ✿ *Vous êtes à l'écoute de la personne.*





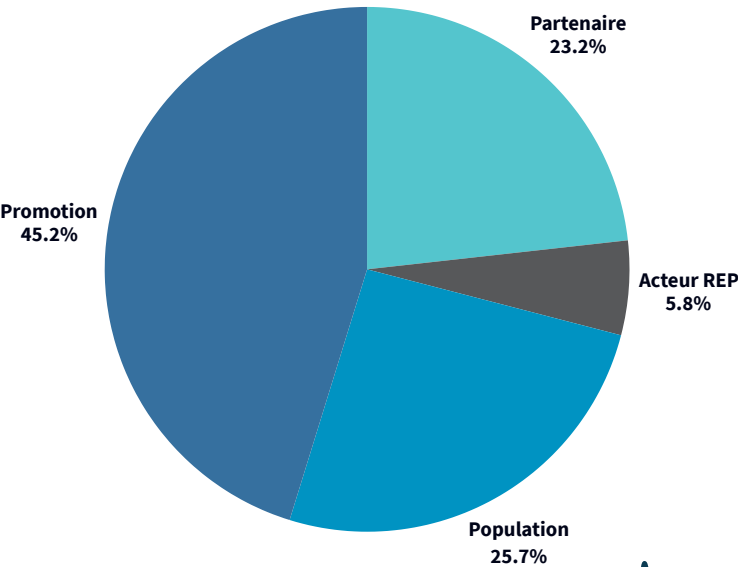
Portrait des services

Bilan global des services de la dernière année

		2024-2025		
		Ouverts au 1er avril 2024	Nouveaux	Services ouverts au 31 mars 2025
Services d'informations	REP	X	63	X
	CAAP sur le bail	X		X
Services d'assistance	REP	86	152	63
	CAAP sur le bail	8	9	2
TOTAL		94	161	65

Des 255 assistances accompagnées par notre équipe en 2024-2025, 25% de celles-ci n'ont pas reçues de conclusions dans l'année.

Source de référence

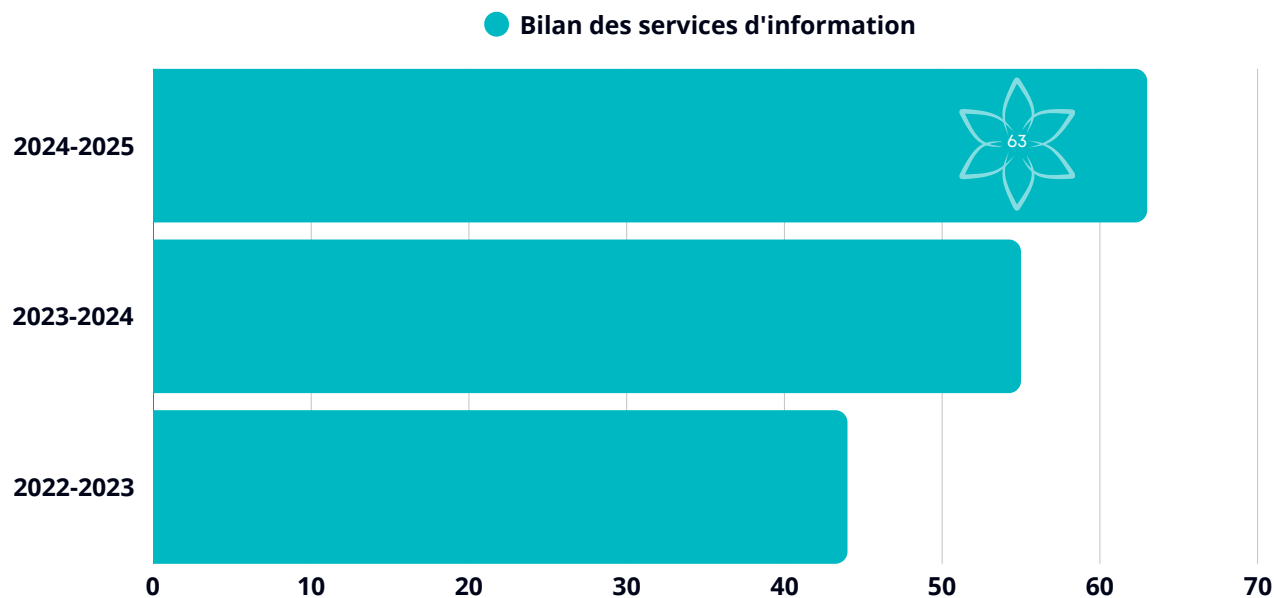


- Partenaire :** professionnels des établissements, organismes communautaires, Tribunal, ordres professionnels, etc
- Acteur REP:** CPQS, protecteur du citoyen, comités d’usagers, certification
- Population:** Personne qui a déjà eu recours au service du CAAP ou qui en ont entendu parler
- Promotion :** Toutes les activités de promotions



Service d'information

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



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.

RAMQ

CISSS

Aide juridique

Comité des usagers

Organismes
communautaires

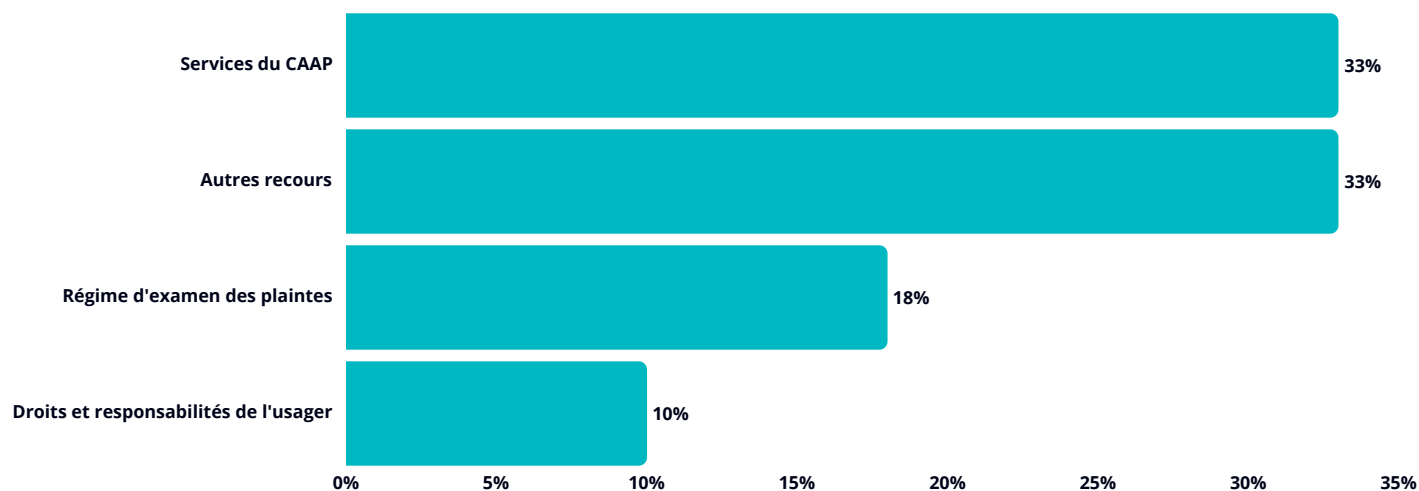
Centre de justice de
proximité



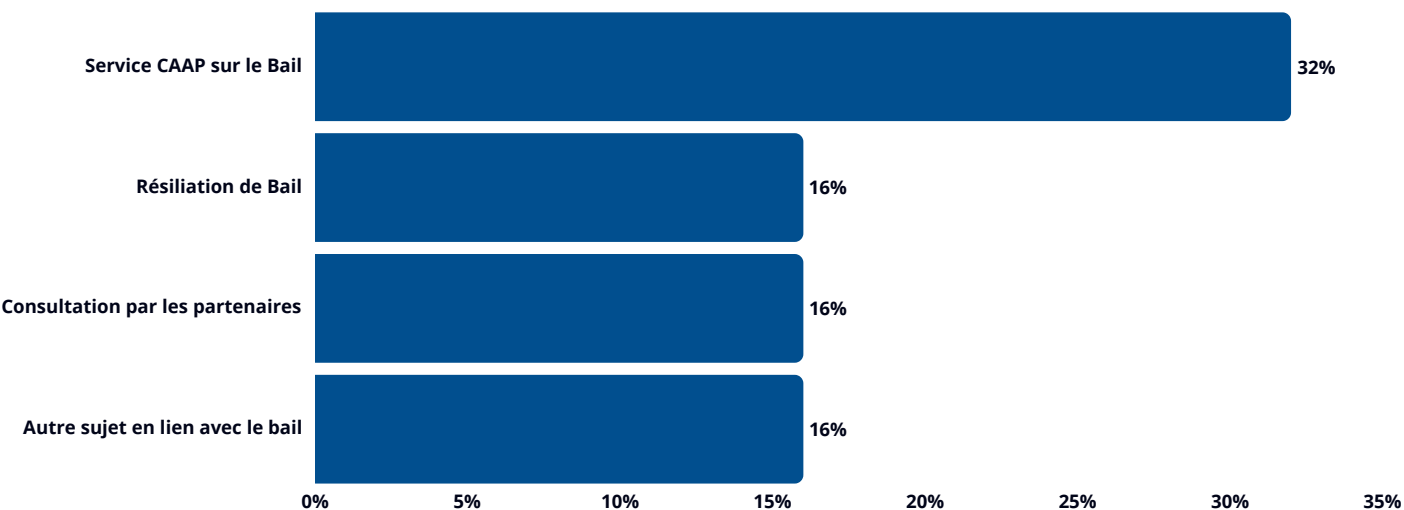
Service d'information



Sujets abordés en lien avec le mandat REP



Sujets abordés en lien avec le mandat CAAP sur le Bail

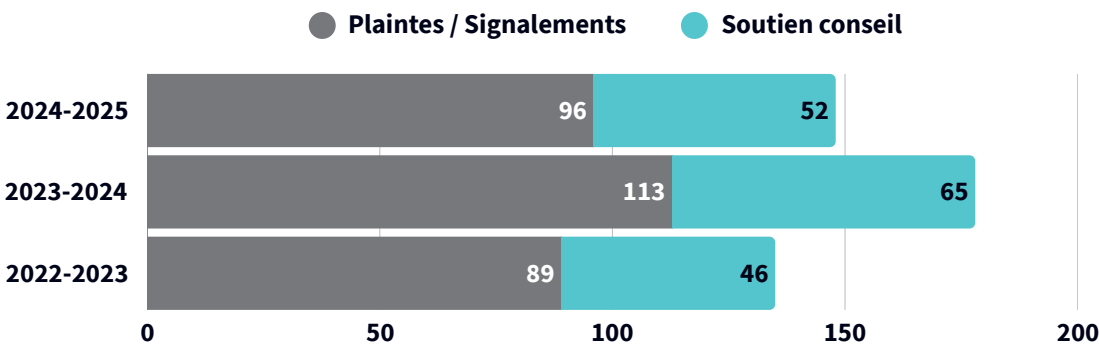


Service d'assistance

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 LGSSS 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



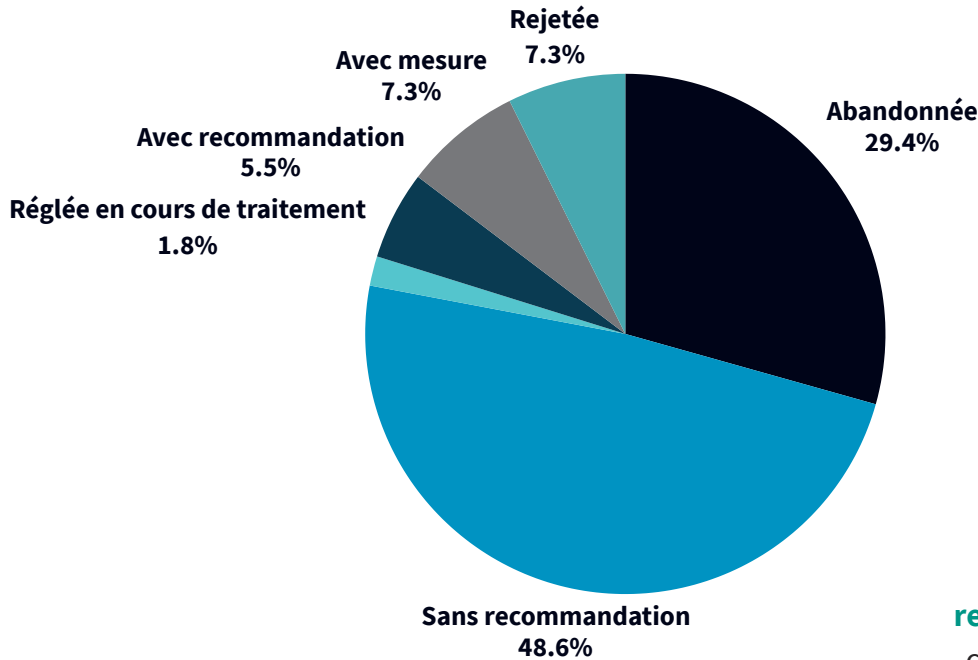
Répartitions des plaintes selon les recours possibles

95% des plaintes requérant notre assistance sont déposées en **première instance**.

	Nombre de plaintes
CPQS	68
PDC	4
Médecin ex.	23
Comité de rév.	1
Total	96



Finalité des plaintes REP

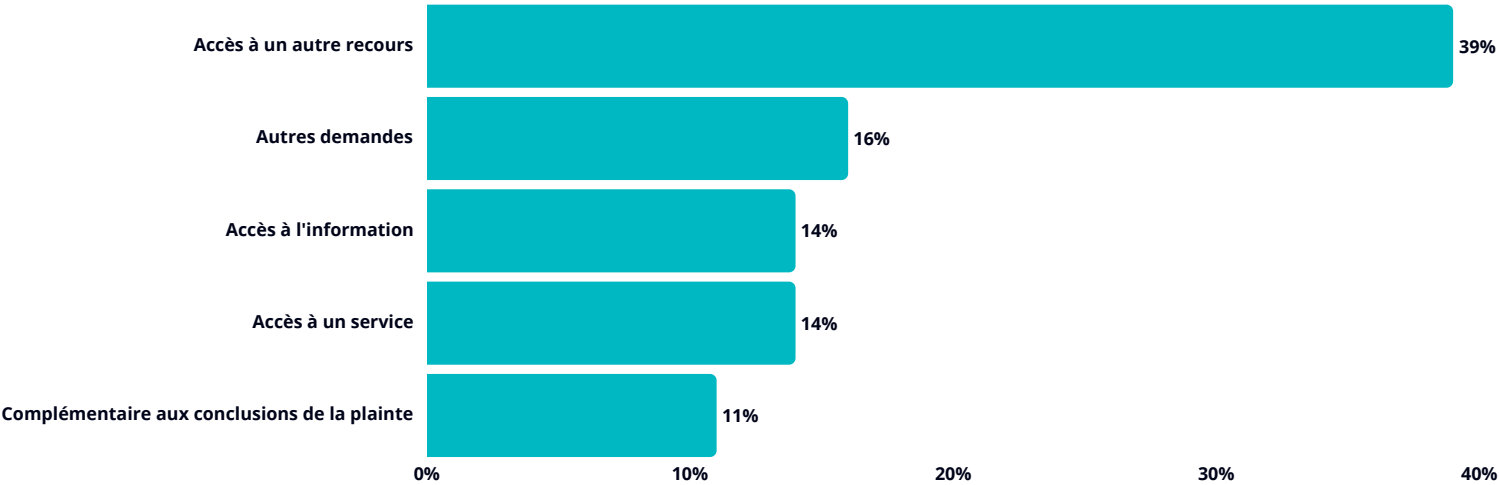


Seulement **16%** des plaintes en cours en 2024-2025 sont **toujours en traitement** au 31 mars 2025.

11% des plaintes ont obtenu des **recommandations et/ou des mesures** correctives afin d'améliorer la qualité des soins et services.

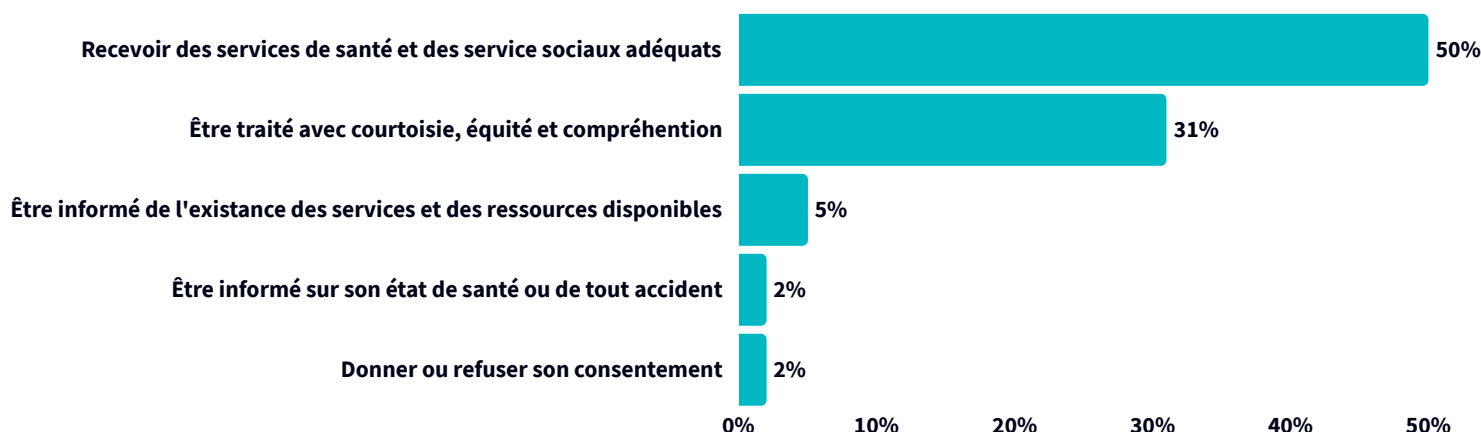
Soutiens-conseils REP

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.



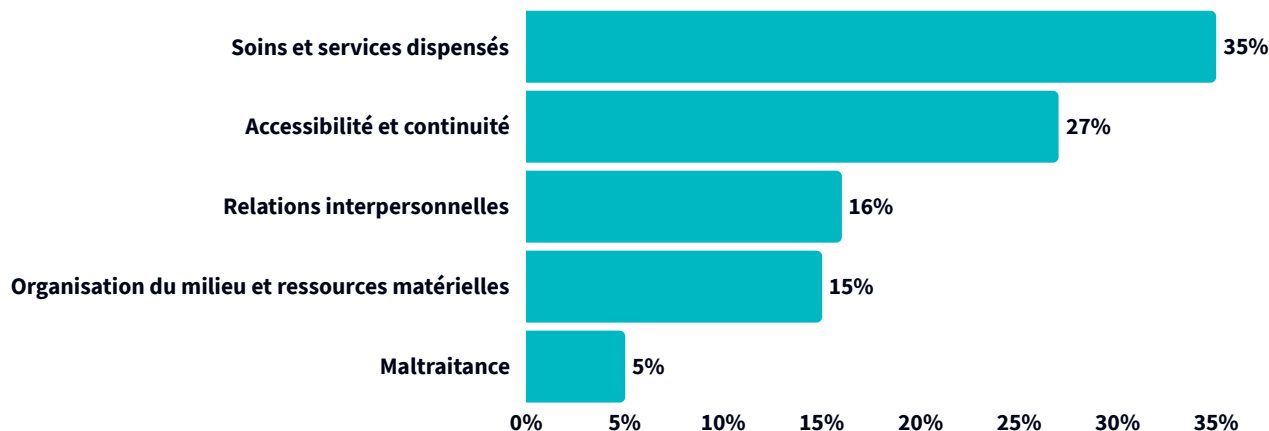
Droits visés LGSSSS

La LGSSSS prévoit **12 droits spécifiques pour les 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.



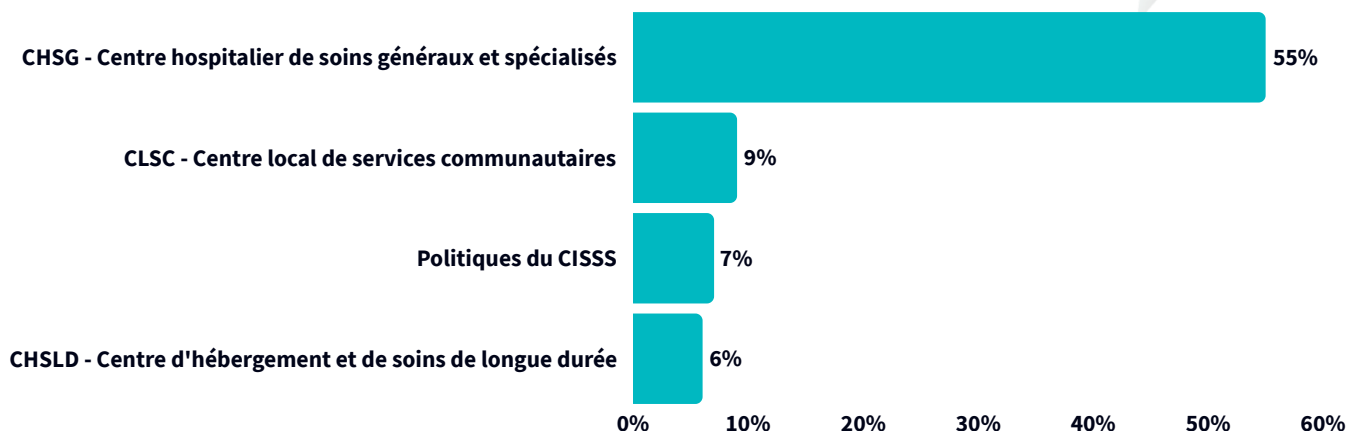
À la lumière de ces tableaux, nous pouvons constater que **le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats ainsi que celui d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension** représentent à eux seuls, plus de **80%** des raisons qui poussent les usagers à effectuer une démarche dans le régime d'examen des plaintes. Dans **78%** 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

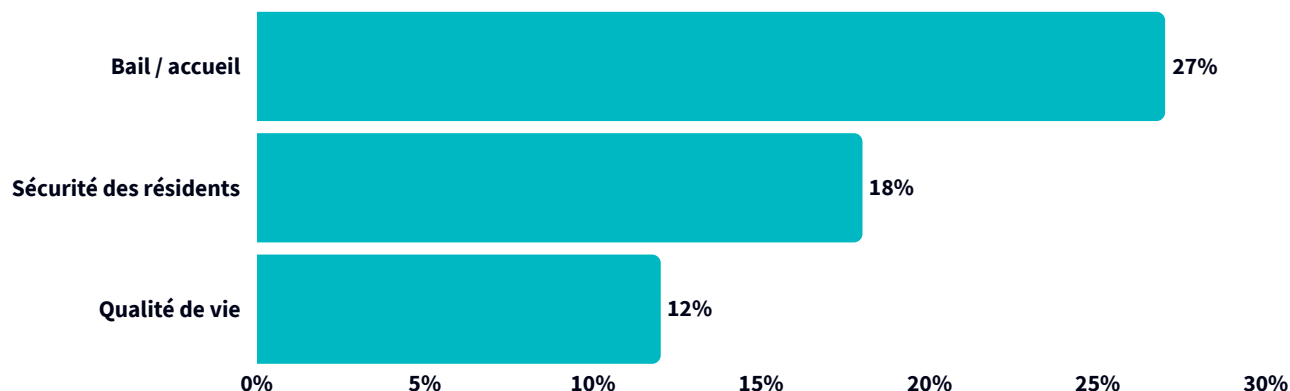
Les démarches accompagnées par notre équipe concernent les missions suivantes :



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.

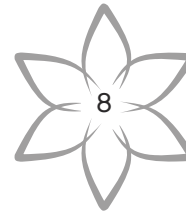


Les résidents et leurs proches faisant appel à notre assistance dénoncent des problématiques au niveau de la sécurité des RPA ainsi que la qualité de vie à l'intérieur de la RPA.



Démarches en maltraitance

Organisationnelle	13
Physique	5
Psychologique	5
Violation des droits	2



Dans les 8 démarches en maltraitance accompagnées par notre équipe, 4 types de maltraitance ont été mentionnée par les plaignants.

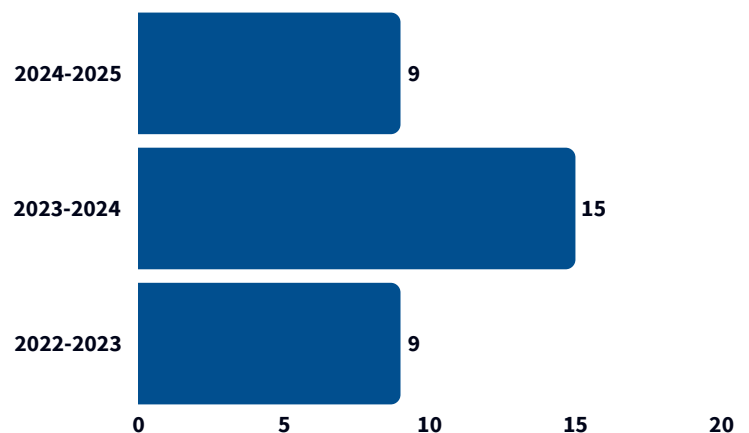
La maltraitance organisationnelle a cependant été mentionnée 5 fois de plus dans des démarches de plaintes ne concernant pas spécifiquement la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

CAAP sur le BAIL

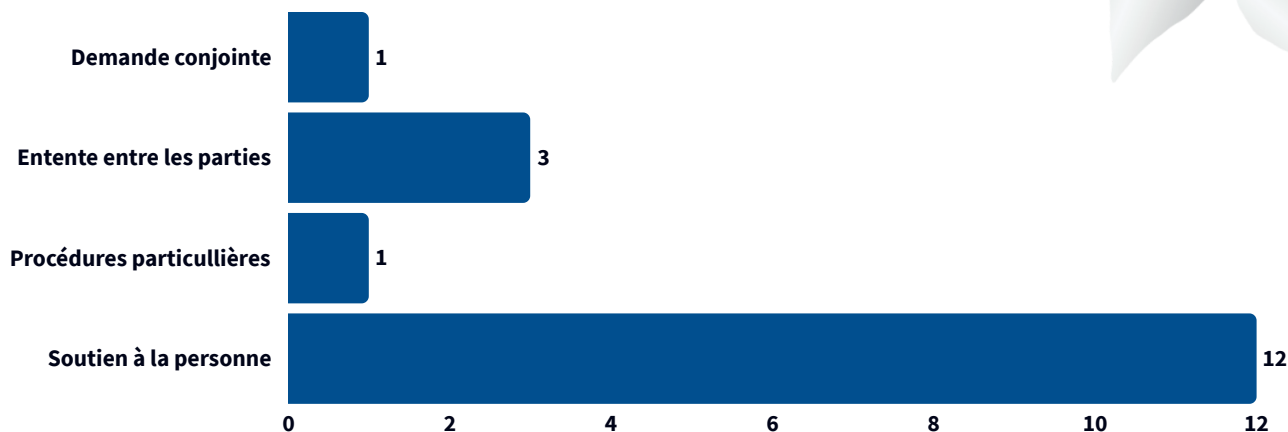
Dans le cadre de notre mandat CAAP sur le Bail, nous accompagnons les locataires des RPA ainsi que leurs proches lorsqu'ils désirent dénoncer une situation en lien avec leur bail.

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.



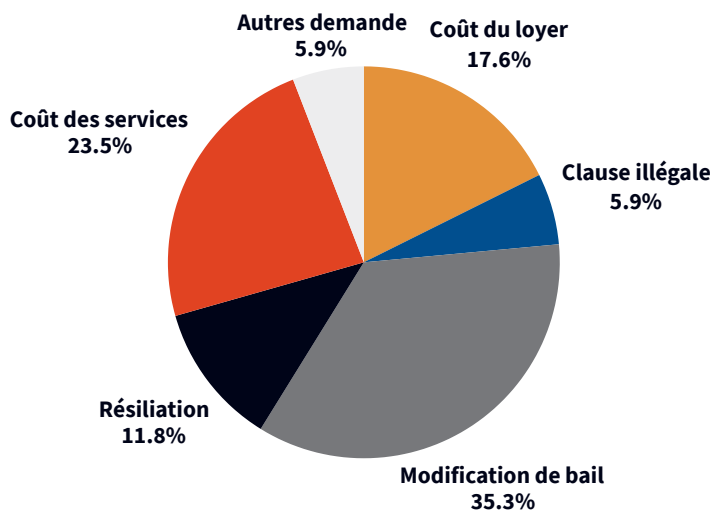
Démarches assistées par notre équipe en 2024-2025



Ce tableau nous expose les assistances en cours en 2024-2025 dans le cadre du mandat CAAP sur le Bail. Certaines de ces assistances perdurent dans le temps, notamment la demande conjointe.

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 10 ans. Le CAAP a participé à **3 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.

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 **3 rencontres** de concertation.

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.



Activités de groupe

Nous avons réalisé **14 ateliers**
en lien avec nos services touchant les 2 mandats.

4 séances d'information auprès de résidents RPA ont été réalisés
portant exclusivement sur notre mandat CAAP sur le BAIL.

1 atelier destiné aux gestionnaires d'une RPA a aussi été offert.

Un total de **456 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 de plus participer à la **publication du Napperon de la recherche** qui est distribué dans 6 restaurants de Sept-Îles.

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**.

Notre directrice a effectué **2 entrevues télévisuelles**, dont une en anglais, concernant des sujets touchant les services de santé et les services sociaux dans notre région.

Finalement l'équipe de conseiller a tenu des **kiosques d'information** dans les divers Salons de la Côte-Nord tel que le **Salon des organismes** à Baie-Comeau, le **Salon de la jeunesse** à Sept-Îles et le **Salon de la bientraitance envers les aînés**.



Site web et médias sociaux

Cette année, nous avons réalisé **70 publications** via Facebook et touché **9637 personnes**. **655 personnes** sont abonnées à notre page Facebook en date du 31 mars 2025 ce qui représente une **augmentation de 5%** pour l'année.



Distribution de nos cartons promotionnels

En tout, **5500 cartons, 600 dépliants sur les droits et plus de 800 calendriers** informant la population de nos services ont été distribués aux organismes et installations de notre territoire. De plus, des visites sur 3 campings de la région ont été effectuées afin de rencontrer 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, une **distribution de cannes de bonbon et de calendriers 2025** a été effectuée.

À cela s'ajoute la distribution de **900 cartons et de 50 guides** "Être locataire d'une RPA" et "Signer un bail en RPA".



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 **9 rencontres des directeurs généraux**.

L'AGA de la FCAAP a eu lieu à Bécancour le 19 juin 2024. 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 **5 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 18 fois afin de mettre à jour le langage commun des CAAP ainsi que son modèle d'intervention.

Nous sommes très fiers de notre implication.



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 5 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, Mme **Josée Bissonnette**, directrice générale du CAAP Lanaudière et Mme **Julie Sirois**, conseillère aux plaintes du CAAP Laurentides.

Chaque année, le comité travaille étroitement avec la firme de développement Effet Monstre pour procéder aux différentes améliorations de notre plateforme et ainsi faciliter le travail des conseillers partout au Québec.

En avril 2024, le nouveau module nous permettant d'effectuer la saisie de donnée et la gestion des statistiques du mandat CAAP sur le BAIL a finalement été intégré à la plateforme après des années de travail. Nous sommes extrêmement fières de cet ajout.

Suite à cette nouvelle mise à jour, un manuel de formation des utilisateurs a été rédigé et une formation provinciale réunissant 46 utilisateurs de la plateforme a eu lieu en mars 2025.

Le comité a aussi répondu à une cinquantaine 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 soutien aux membres et développement des compétences et est composé de Mme **Lyne Grenier**, DG CAAP Chaudière-Appalaches, Mme **Sylvie Ouellet**, DG CAAP Nord-du-Québec, Mme **Julie Boucher**, conseillère CAAP Bas-St-Laurent, M. **Jean-François Gareau**, conseiller CAAP Côte-Nord 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 et de concevoir les outils de formation des différents professionnels travaillant dans les CAAP (conseillers, adjointes, DGs, membres des CA).

Plus d'une vingtaine de rencontres ont eu lieu au courant de l'année afin de réaliser la mise à jour du **langage commun** et l'actualisation du **module de formation des conseillers** en ce qui concerne le mandat REP. La réflexion sur la définition du **modèle d'intervention des CAAP et sa formulation** a aussi été amorcée.



This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal blue lines across the entire width of the page. The background is a solid off-white color, typical of standard notebook paper. There are no margins, text, or other markings present.

Notes

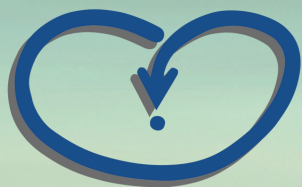
[illegible]

[illegible]

Notre assistance...
fait la différence!



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord