



Rapport annuel

2018
2019

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord

Rapport Annuel

2018 • 2019

Cette publication
a été réalisée par:

Véronique Morneau
Directrice générale

en collaboration avec
l'équipe de travail

et **Sophie Bordeleau**
pour la conception graphique

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord

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



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	5
La formation continue et le perfectionnement du personnel	5
Services rendus	6
Une vue d'ensemble	6
Service information	6
Service en assistance individuelle	7
Mission des établissements visés	10
Les motifs d'insatisfactions	11
Comparatif LSSS	11
Les normes et critères lésés en RPA	12
Les droits visés en LSSS	12
Soutien-conseils	14
Personnes rejointes par nos services	15
Comparatif des données	15
L'âge de la clientèle	16
La provenance	16
Sources de référence	16
Les activités régionales	17
Implication dans le milieu	17
Partenaires	17
Activités grand public	18
Site web et médias sociaux	18
Activités de promotion	18
Distribution de nos cartons promotionnels	19
Les activités provinciales	19
La FCAAP	19
Comité CAAPteur+	19

Mot du président et de la directrice

C'est avec une grande fierté que nous vous présentons notre 25^e rapport annuel. Eh oui, déjà 25 ans que nous accompagnons les usagers du réseau de la santé et des services sociaux au travers de leurs démarches visant l'amélioration de la qualité des services. 25 ans de dévouement, de passion et d'engagement envers la population. C'est exceptionnel!

Pour ma part, nouvellement en poste à la direction depuis octobre, je suis plus qu'honorée d'être celle à qui l'on confie la tâche de souligner cet anniversaire. La dernière année a été marquée par de grands changements pour notre organisme; nouvelle direction, relocalisation des bureaux de Sept-Îles et départ à la retraite ne sont qu'une partie des grands défis que nous avons su relever avec brio grâce au soutien des membres de notre conseil d'administration et de nos employés. Ces personnes sont inestimables pour un organisme communautaire comme le nôtre et nous avons la chance de pouvoir compter sur des gens ayant le cœur sur la main. C'est pourquoi nous avons choisi de les placer au centre des festivités du 25^e. Nous souhaitons leur démontrer notre gratitude et notre reconnaissance pour le travail accompli.

Cette année, une fois encore, nous avons réalisé de belles choses. Tous les efforts ont été déployés afin d'offrir un service de qualité où le respect des droits des usagers se retrouve au cœur de nos actions. Vous le constaterez à la lecture des pages suivantes, notre équipe de travail croit en la mission et c'est ce qui la rend si passionnée.

Nous entamons une nouvelle année avec une énergie renouvelée. Une nouvelle année précurseur de 25 autres tout aussi pleine de défis et de passion, de gens dévoués et d'employés engagés.

Bon 25^e à tous!



Claude Aubichon
Président

Véronique Morneau
Directrice générale



À Propos de nous

Notre domaine d'action est celui de la santé et des services sociaux. En lien avec le mandat pour lequel le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord (le « CAAP ») est désigné et par le soutien qu'il apporte à l'utilisateur, 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.

Nous y soutenons, par l'information et par l'assistance, toute démarche de l'utilisateur 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'utilisateur, 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 un mandat ministériel tel que spécifié aux articles 76.6 et 76.7 de la LSSSS.

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 usagers nord-côtiers.

L'équipe d'intervention du CAAP Côte-Nord est composée de professionnels 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 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.

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 vers 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.

Les membres

Au 31 mars 2019, le CAAP Côte-Nord comptait **262 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; être informé des activités que nous organisons. L'assemblée générale annuelle des membres a eu lieu le 8 juin 2018 et a réuni **20** participants.

Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2018-2019, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à neuf reprises. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.



M. Claude Aubichon

président, représentant de la MRC Manicouagan, retraité secteur public

M. Carol Boies

vice-président, représentant MRC de la Minganie, retraité secteur de l'enseignement

Mme Francine Marceau

trésorière, représentante de la MRC Manicouagan, retraitée secteur coopératif

Mme Madeleine Le Breton

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

Mme Nicole Pellerin

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

Mme Nicole Vigneault

administratrice, représentante de la MRC Sept-Rivières, coordonnatrice secteur communautaire

Mme Jacqueline Goode

administratrice, représentante de la MRC Sept-Rivières, retraitée secteur communautaire.



L'équipe de travail

L'équipe permanente se compose de quatre employés:

- **madame Véronique Morneau**
directrice générale
- **madame Isabelle Martineau**
Conseillère aux plaintes et à la qualité
- **madame Anne Michaud**
adjointe administrative

Ces personnes se partagent cent-dix 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 2018-2019, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de **278 399 \$**.

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.

Au cours de la dernière année, le CAAP a soutenu l'accès à des études universitaires de 1^{er} cycle pour l'une de ses employées en facilitant un aménagement à son horaire de travail.

De plus, le CAAP a renouvelé l'accréditation de son personnel par la formation de **secouriste en milieu de travail** et a offert à tous une participation à une **conférence sur le lâcher-prise**.

Diverses formations ont aussi été offertes telles que **composer avec l'aspect financier d'un organisme communautaire**, **la gestion du changement**, **Outlook 365** et **M3I supervision** en soutien à la nouvelle directrice.

En ce qui concerne l'adjointe administrative, celle-ci a pu recevoir des **formations avancées** en ce qui concerne l'utilisation **de la suite Office et du logiciel comptable**.

Services rendus en individuel

Une vue d'ensemble
des personnes rejointes
en 2018-2019



Les tableaux détaillant les services rendus

- **Service Information**

Provenance des demandes d'information

79

	Nombre
Hors région	3
MRC de la Haute-Côte-Nord	2
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	2
MRC de Manicouagan	53
MRC de Sept Rivières	16
MRC de la Minganie	3
TOTAL	79

Sujet des demandes d'information par groupe d'âge

	18-34	35-54	55-69	70+	TOTAL
Normes et critères des résidences privées			2	2	4
Régie du logement		1			1
Sur le RSSS		4	5		9
Sur le régime d'examen des plaintes	8	3	3	1	15
Sur les autres recours	3	8	8	3	22
Sur les droits et responsabilités de l'utilisateur	2	6	5		13
Sur les services du CAAP		8	8	5	21
TOTAL	13	30	31	11	85

25% des demandes d'information concernent nos **services directs** et un autre 25% concernent les **autres recours possibles** tel que les services d'un avocat ou d'un organisme partenaire.

● Service en assistance individuelle

Nos clients

Nos clients peuvent prendre plusieurs rôles dépendamment de la personne pour laquelle ils nous contactent.

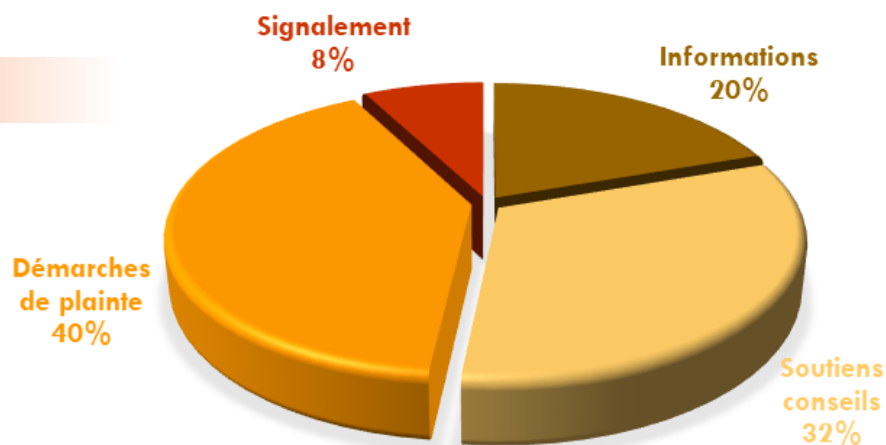
	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usagers
Plaintes	13	11		114
Plaintes médicales	4	8	2	48
Signalements	1			30
Soutiens-conseils	13	8	2	126
TOTAL	31	27	4	318

Les tableaux nous montrent que dans 15% des démarches en LSSSS, les usagers sont représentés par un représentant présumé ou désigné par la Loi.

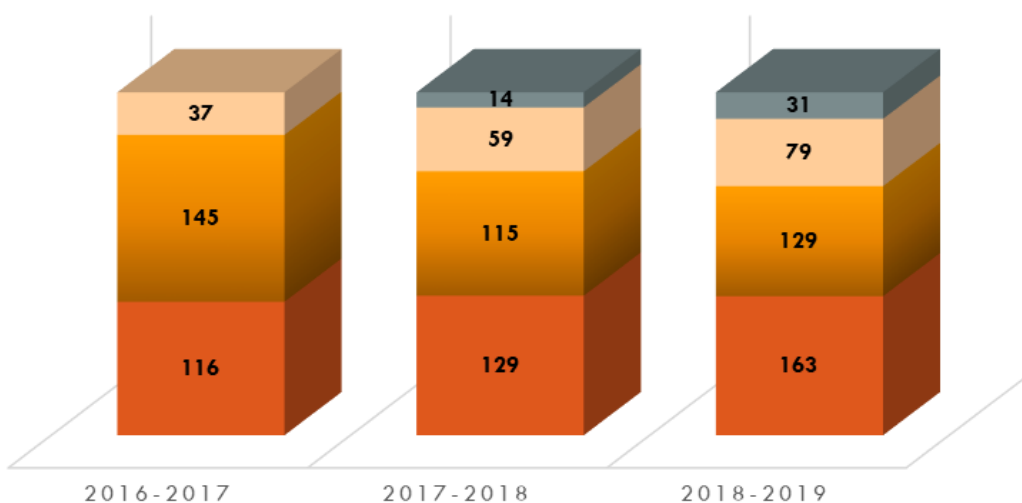
En ce qui concerne les résidences RPA, c'est dans une proportion de 17% que les résidents sont représentés.

	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Résident
Plaintes				1
Signalements				1
Soutiens-conseils		1		3
TOTAL		1		5

Services rendus



■ Démarches de plainte ■ Soutiens conseils ■ informations ■ Signalements



Progression des services

Nous constatons une nette **augmentation** de tous les services :

26% pour les démarches de **plaintes**,

12% pour les demandes de **soutien**,

34% pour les demandes **d'information**

et **21%** en ce qui concerne les **signalements** directs à la commissaire aux plaintes.

Services rendus en assistance en LSSSS et en RPA

	LSSSS	RPA	TOTAL
Plaintes	114	1	115
1 ^{er} recours	108		108
2 ^e recours	6	1	7
Plaintes médicales	48		48
1 ^{er} recours	43		43
2 ^e recours	5		5
Signalements	30	1	31
Soutiens-conseils	126	3	129
TOTAL	318	5	323

N. B. Le service information (79) n'est pas réparti selon l'instance (LSSS / RPA)

• À retenir...

25 % d'augmentation des services individuels

151 plaintes acheminées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont 108 en vertu de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, **48 concernent un acte médical** et 1 en vertu des normes et critères des Résidences privées pour aînés (RPA)

31 signalements auprès de la commissaire ont été effectués dans le but d'obtenir une intervention rapide concernant une situation X chez un usager/résident

78% des démarches de plaintes et des signalements sont acheminés **par écrit**

93% des démarches de plaintes sont en **1^{er} recours**

Mission des établissements visés par les démarches

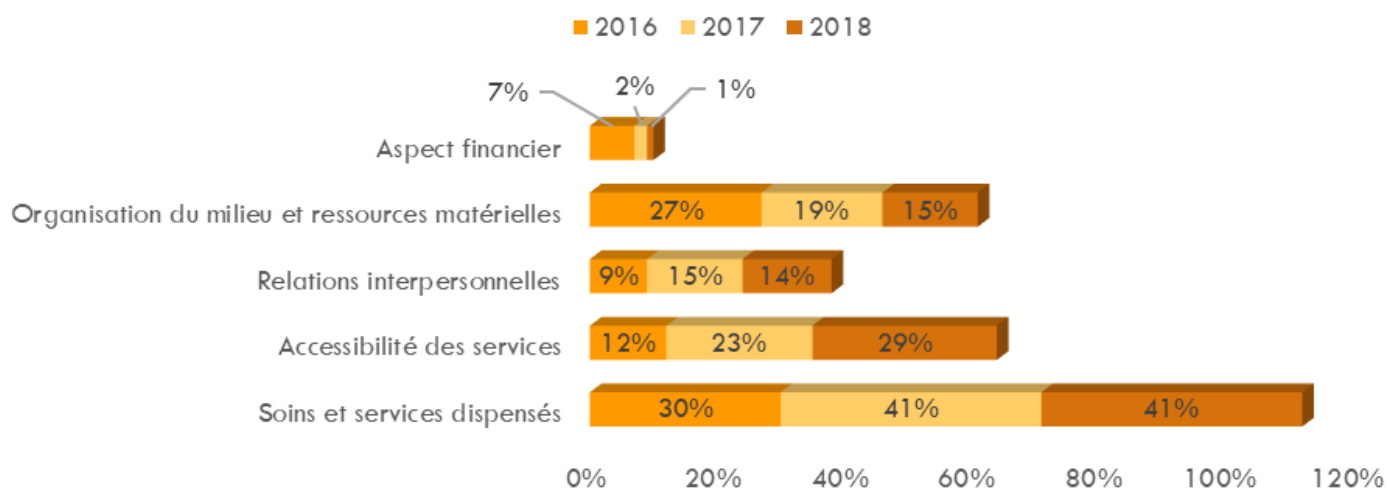
	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutien-conseils	Sous total	%
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	59	41	11	59	170	53%
CHSLD- Centre d'hébergement et de soins de longue durée	5		5	4	14	4%
CHSP – Centre hospitalier de soins psychiatriques	1				1	0,5%
Cliniques privées (soutien-conseil)				2	2	1%
CLSC -Centre local de services communautaires	34	7	8	12	61	19%
Collège des Médecins du Québec (Soutien-Conseil)				7	7	2%
Ordre professionnel (Soutien-conseil)				7	7	2%
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	8		1	8	17	5%
CR- Centre de réadaptation	2			3	5	1,5%
Organisme communautaire	1		1	4	5	3%
GMF et les cliniques médicales				9	9	3%
Politique du CISSS-CIUSSS	2				2	1%
RI-Ressources intermédiaires	2		3	8	13	4%
RTF-Ressources de type familial				1	1	0,5%
Surveillance du régime (soutien-conseil)				3	3	1%
Transport ambulancier				1	1	0,5%
TOTAL	114	48	30	126	318	

53% des démarches d'assistances visent l'amélioration des soins et services dispensés directement dans les Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés.

Les motifs d'insatisfactions dénoncés par les usagers

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutien-conseils	TOTAL
Accessibilité et continuité	61	16	11	37	125
Aspect financier	2	1		3	6
Organisation du milieu et ressources matérielles	22	1	9	31	63
Relations interpersonnelles	17	9	8	28	62
Soins et services dispensés	57	37	18	65	177
TOTAL	159	64	46	164	433

Comparatif LSSSS



Nous constatons à la lumière de ces données que l'accès aux services dans notre région est de plus en plus difficile année après année. Aussi, 41% des motifs d'insatisfactions dénoncés concernent la qualité des soins et services dispensés. En tout, c'est **70% des motifs d'insatisfactions qui sont reliés aux services reçus ou non reçus** par la population nord-côtière.

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	Soutien-conseils	TOTAL
Bail / Accueil			2	2
Encadrement clinique				
Formation et éthique				
Obligation administrative et légale			1	1
Qualité de vie				
Relations interpersonnelles				
Sécurité des résidents	1		1	2
TOTAL	1		4	5

Les droits en LSSSS visés par les démarches de plaintes

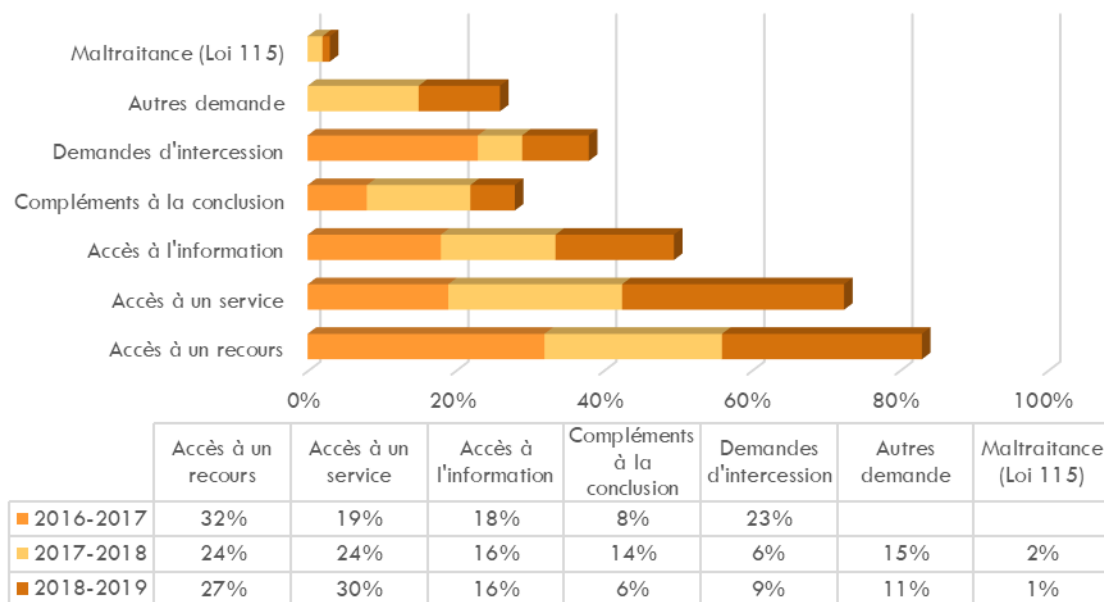
Le législateur a prévu 15 droits spécifiques pour les usagers dans sa Loi sur les services de santé et des services sociaux. En regard des démarches de plainte pour le présent exercice que le CAAP a assisté et accompagné, le tableau ci-dessous démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par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

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutien-conseils	Sous total	%
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	11	6		14	31	7%
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	40	12	9	35	96	21%
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	2			18	20	4%
Droit d'exercer un recours (article 16)			1	9	10	2%
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	5			7	12	2,5%
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	2	3		14	19	4%
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	2	1		4	7	1,5%
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	2	6		6	14	3%
Droit de participer à toute décision (article 10)	7	3	2	7	19	4%
Droit de porter plainte (article 34, 44, 45,53 et 60)			2	2	4	1%
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	85	40	20	52	197	43%
Droit de recevoir des services en langue anglaise (article 15)				1	1	0,5%
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	6	6		2	14	3%
Droit à l'hébergement (article 14)	1				1	0,5%
Loi concernant les soins de fin de vie	1				1	0,5%
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure...	2		3	5	10	2%
TOTAL	166	77	37	176	456	

Raison du soutien/conseil

	LSSSS	RPA	TOTAL
Accès à l'information	21		21
Accès à un autre recours	33	2	35
Accès à un service	35	1	36
Autre demande	16		16
Complémentaire à la conclusion de la plainte	8		8
Demande d'intercession	12		12
Maltraitance en vertu Loi 115	1		1
TOTAL	126	3	129

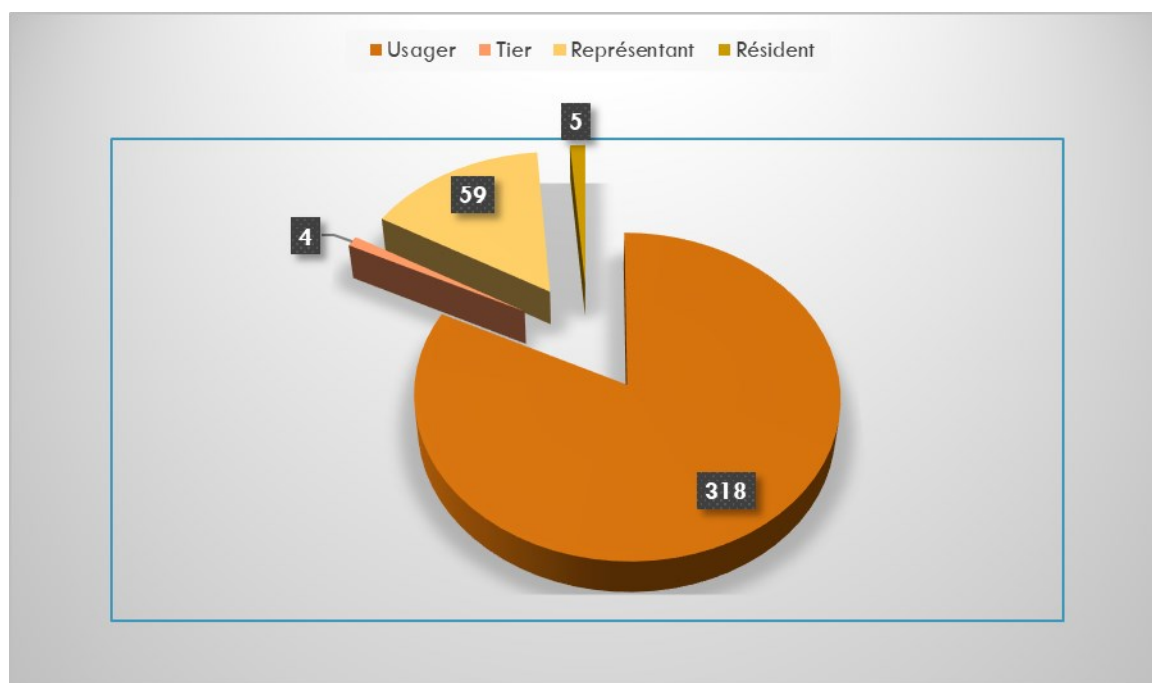
Comparatif des données des dernières années dans une démarche de soutien-conseil



Une fois de plus, nous pouvons constater que l'accessibilité aux services dans notre région demeure une préoccupation pour une grande majorité de la population. **30% des démarches de soutien concernent les problèmes liés à l'accessibilité.**

Les tableaux détaillant les personnes rejointes par nos services

Les personnes rejointes

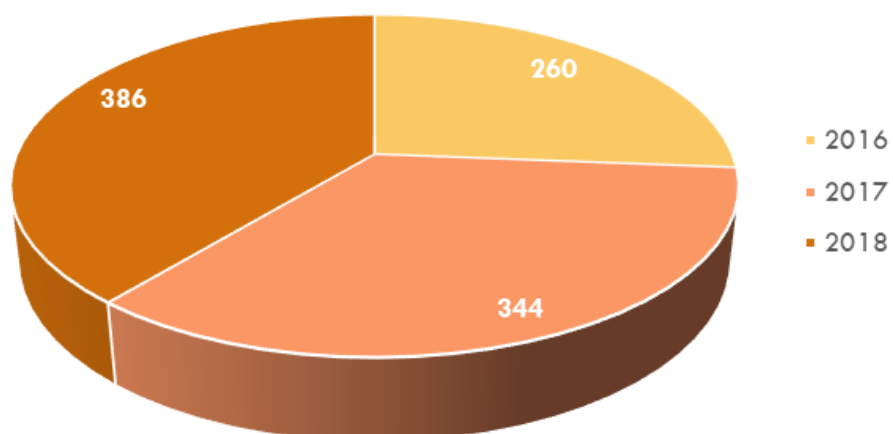


• À retenir...

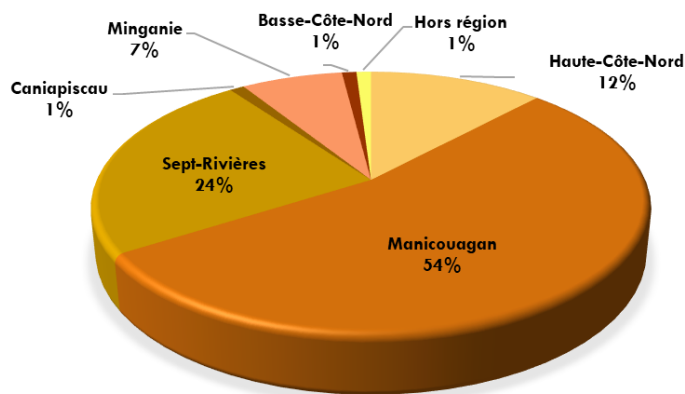
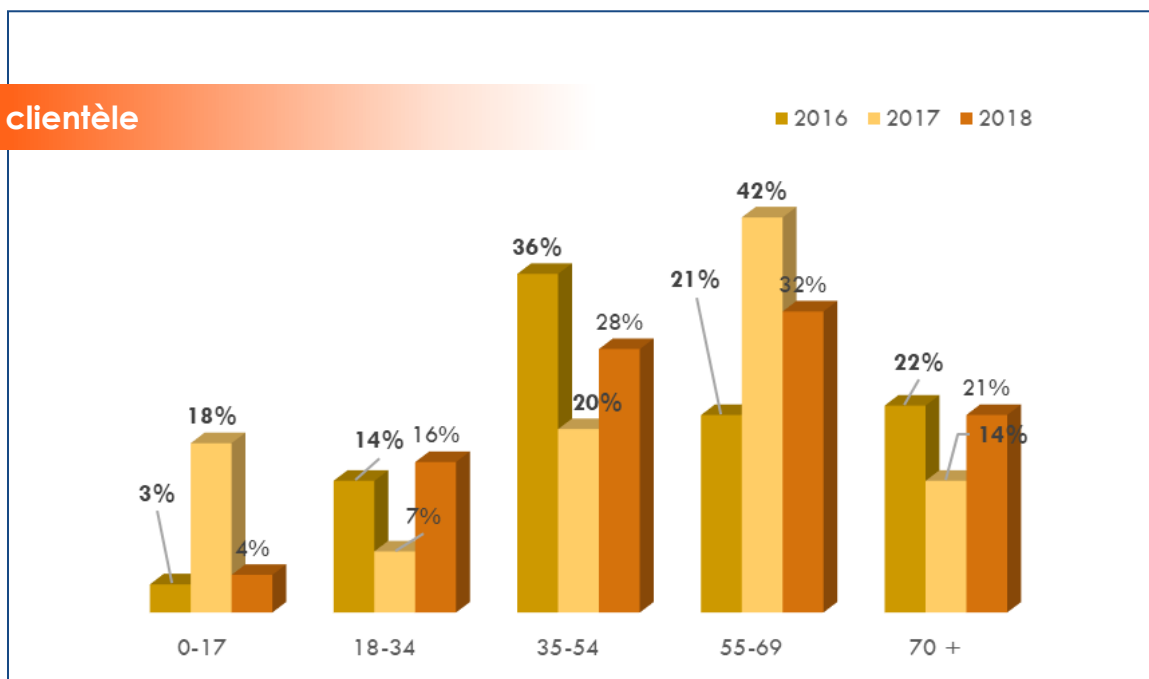
60% sont des femmes

15% des personnes rejointes sont des personnes **représentant** un usager ou un résident

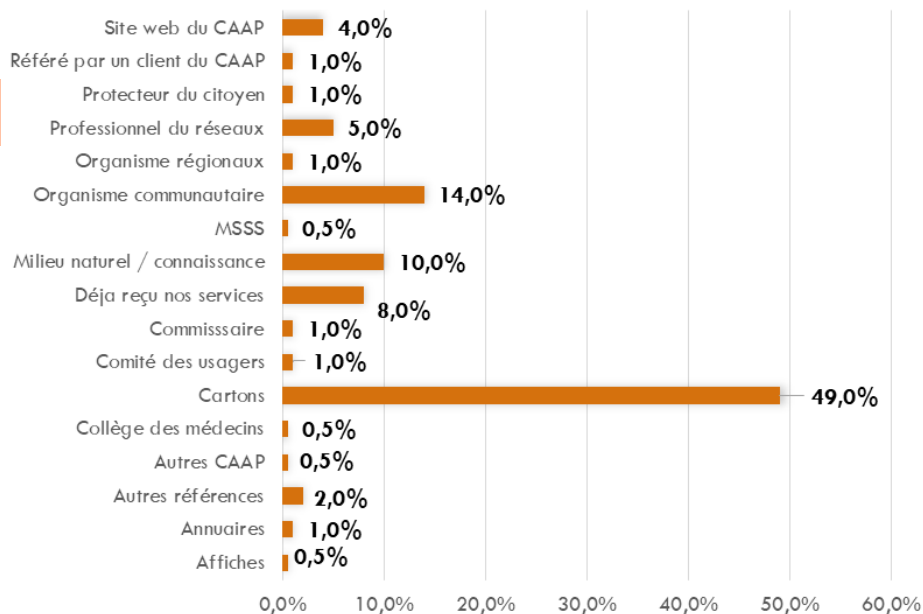
Comparatif des données relatives à la clientèle des dernières années



L'âge de la clientèle



La provenance de la clientèle



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 notre site web et notre Facebook.



Les activités régionales

- Implication dans le milieu

Concertation et représentation

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, nous avons participé à **4 rencontres**. La Table constitue l'instance représentative des aînés de Manicouagan et 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 4 ans. Le CAAP a participé à **9 rencontres**, dont plusieurs sont 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 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, 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 **4 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 afin de contrer la maltraitance sur la Côte-Nord.

L'Alliance en faveur de l'amélioration des conditions de vie des aînés

Depuis 2016, le CAAP fait partie d'une démarche de mobilisation unique au Québec. En effet, une centaine d'organismes de la Côte-Nord ont décidé de se mobiliser et dans un geste concret de s'engager à réaliser une ou des actions qui contribueront à améliorer les conditions de vie des aînés. Le CAAP est partie prenante de cette mobilisation depuis le tout début. Cette démarche s'est poursuivie par une rencontre historique en octobre 2018, permettant une mise en commun et un partage des expériences réalisées par chaque partenaire.

- Les partenaires du régime d'examen des plaintes

Rencontres commissaires aux plaintes

Cette année, il y a eu **2 rencontres** avec l'équipe de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services, afin de parfaire nos liens de collaboration et ainsi améliorer l'accès au régime d'examen des plaintes pour l'ensemble des usagers de la Côte-Nord.

• **Activité** de groupe

Cette année, les conseillères du CAAP ont offert 12 séances d'information sur les services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, sur les droits et recours en matière de santé et de services sociaux et sur le régime d'examen des plaintes, rejoignant ainsi **195 personnes**.

195

• **Activité** grand public **50 340**

Le 20 avril 2018 avait lieu l'ouverture officielle de nos nouveaux bureaux de Baie-Comeau. À cet effet, la population et nos partenaires ont été conviées à un coquetel dînatoire afin de venir célébrer avec nous; nous permettant ainsi de rejoindre plus de 40 personnes.



Les 22 et 23 septembre 2018 avait lieu la première édition du Salon des aînés de Sept-Îles. Nous y avons tenu un kiosque et nous avons distribué nos dépliants à **300 personnes**. De plus, deux capsules radiophoniques ont été diffusées à la radio commerciale de Sept-Îles en avril 2018, touchant ainsi **50 000 auditeurs**.

• **Site web** et **Médias sociaux** **30 573**

Au 31 mars 2019, nous avons fait **216 publications** via Facebook, pour une portée de **30 573 personnes rejointes**. Notre site web est accessible en français et en anglais. Il est aussi disponible en version mobile.

• **Activités** de promotion

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. Ce qui représente une distribution annuelle de **100 000 napperons** dans les restaurants de toute la région nord-côtière.



● **Distribution de nos** cartons promotionnels

De façon semestrielle, 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, **1567 cartons promotionnels**.

Nous avons 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 deux rencontres des directeurs généraux et à six conférences téléphoniques mensuelles.

Comité **CAAPteur +**

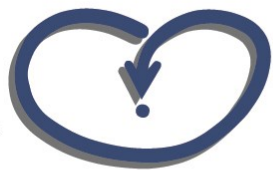
Le CAAP Côte-Nord fait partie du comité de travail et de gestion de l'application CAAPteur+ permettant la gestion intégrée des dossiers et la gestion de la statistique à la majorité des CAAP du Québec.

L'application CAAPteur+ a été mise en ligne il y a 2 ans. Dans la dernière année, les travaux du comité ont permis d'améliorer la fonctionnalité de la plateforme pour les conseillères et de faciliter le soutien technique aux utilisateurs. Une fois de plus, le comité a répondu à un faible nombre de demandes de support provenant des utilisateurs. L'application nous permet de colliger plusieurs données représentatives de notre travail quotidien auprès des usagers et des résidents.



Notre **accompagnement...**
fait la **différence !**

Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord