

Rapport annuel

2016
2017

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



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



Cette publication
a été réalisée par:

Jacinthe Thériault
Directrice générale

en collaboration avec
l'équipe de travail

et **Sophie Bordeleau**
pour la conception graphique

Rapport annuel

2016
•
2017



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

859, rue Bossé, bureau 201
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8
1-418-295-2779

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

Point de service

456, avenue Arnaud, bureau 222
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
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
Portrait des services	6
Service information	6
Service démarche de plainte	6
Établissements et organismes visés	7
Recours utilisés	7
Les motifs d'insatisfactions	8
Les droits visés	9
Le service soutien/conseil	10
● Portrait de la clientèle	11
La progression de la clientèle	11
L'âge de la clientèle	11
La provenance	12
Sources de référence	12
● Les activités régionales	13
Implication dans le milieu	13
Activités de promotion	14
Activités de grand public	14
Notre bulletin d'information/infolettre	14
Distribution de nos cartons promotionnels	15
● Les activités provinciales	15
La FCAAP	15
Comité de travail CAAPteur.....	15

• Mot du président et de la directrice

La fin de l'exercice financier nous amène à prendre une pause et dresser notre bilan annuel. C'est l'occasion pour nous de vous présenter le travail accompli et les réalisations du CAAP Côte-Nord. Il nous fait donc plaisir de vous déposer notre 23^e rapport annuel.

Ce rapport traduit bien toute l'énergie et la volonté que l'équipe du CAAP met en œuvre pour actualiser le mandat que la Loi LSSSS lui confère. Il témoigne aussi de l'engagement soutenu des membres du conseil d'administration. Nous gardons le cap sur la détermination qui nous anime d'être à l'écoute des besoins des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Par notre rôle de conciliation, nous permettons à la personne qui est insatisfaite des services reçus ou qu'elle aurait dû recevoir d'exposer clairement les motifs d'insatisfaction et de mettre les événements qu'elle a vécus en perspective.

Dans un contexte où les dispensateurs de services eux-mêmes, ont de la difficulté à suivre le rythme imposé au niveau de leurs tâches de travail et de leurs responsabilités, il se peut que l'usager se sente lui aussi bousculé. **Le CAAP s'inscrit donc comme l'acteur de soutien de première ligne auprès de l'usager** qui vit des situations désolantes et désagréables. Sa satisfaction est au cœur de notre action.

Les différentes activités du CAAP visant la satisfaction et le respect des droits des usagers s'actualisent aussi avec la collaboration et le partenariat de femmes et d'hommes qui partagent avec nous une vision commune en regard du respect des droits des usagers nord-côtiers.

Nous souhaitons donc, que le présent rapport projette l'image d'un organisme qui se démarque par la qualité de son travail, le professionnalisme de ces ressources humaines et par sa volonté d'être constamment à l'écoute des besoins des usagers pour lesquels il existe.

Nos sincères remerciements à notre personnel dévoué, parce que leur travail est accompli avec un souci constant du détail.

Aux membres du conseil d'administration parce qu'ils ont soutenu toutes les initiatives.

À tous nos collaborateurs et partenaires parce qu'ils nous permettent d'aller de l'avant.



Et finalement à tous les usagers qui ont fait appel à nos services pour la confiance qu'ils nous ont témoignée, vous nous permettez de faire du régime d'examen des plaintes, notre spécialité.



Claude Aubichon
Président



Jacinthe Thériault
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 de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), la Côte-Nord compte environ 95 000 habitants. À elles seules, les villes de Baie-Comeau et de Sept-Îles regroupent la moitié de la population. Une quarantaine de municipalités, dont certaines ne sont pas reliées par voie terrestre, sont disséminées sur le territoire qui s'étale sur 270 000 km². La Côte-Nord est une des régions du Québec où la population autochtone est bien présente avec neuf réserves, soit huit communautés innues et une Naskapi. D'après les données du recensement de 2006, la région compte 12 740 autochtones, soit environ 13 % de la population régionale. On estime qu'environ 30 % des autochtones nord-côtiers ne vivent pas sur une réserve.

La population de la Côte-Nord est aussi un peu plus jeune que celle de l'ensemble du Québec. Les statistiques de 2012 révèlent que 28,5 % des citoyens de la région ont moins de 25 ans contre 28 % dans la province. Les personnes âgées de 65 ans et plus sont, par ailleurs, proportionnellement moins nombreuses qu'au Québec, même si leur nombre tend à augmenter. Elles représentent 15,1 % de la population nord-côtière alors que, dans la province, elles comptent pour 16,2 %.

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



● 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 2017, le CAAP Côte-Nord comptait **259 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 afin d'être informé des activités que nous actualisons. L'assemblée générale annuelle des membres a eu lieu le 9 juin 2016 et a réuni plus de 30 participants.

● Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2016-2017, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à six reprises. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.



Claude Aubichon
président
MRC Manicouagan
retraité secteur public



M. Carold Boies
vice-président
MRC de la Minganie
retraité secteur de
l'enseignement



Mme Francine Marceau
trésorière
MRC Manicouagan
retraitée secteur coopératif



Mme Nicole Vigneault
administratrice
MRC Sept-Rivières
coordonnatrice secteur
communautaire



Mme Madeleine Le Breton
administratrice
MRC Basse Côte-Nord
retraitée secteur de
l'enseignement



Mme Nicole Pellerin
administratrice
MRC Haute-Côte-Nord
retraitée secteur PME



Mme Jacqueline Goode
administratrice
MRC Sept-Rivières
retraitée secteur communautaire

● L'équipe de travail

L'équipe permanente se compose de quatre employés:

- **madame Jacinthe Thériault**
directrice générale
- **madame Carole Deschènes**
Conseillère aux plaintes et à la qualité,
Baie-Comeau
- **madame Isabelle Martineau**
Conseillère aux plaintes et à la qualité,
Sept-Îles
- **madame Anne Michaud**
adjointe administrative



Ces personnes se partagent cent trente-sept heures de travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services sont du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30. Deux bureaux sont en opération, le siège social à Baie-Comeau et un point de service à Sept-Îles

● Les ressources financières

Le CAAP a reçu une subvention de **272 110\$** du ministère de la Santé et des Services sociaux.

● La formation continue et le perfectionnement du personnel

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

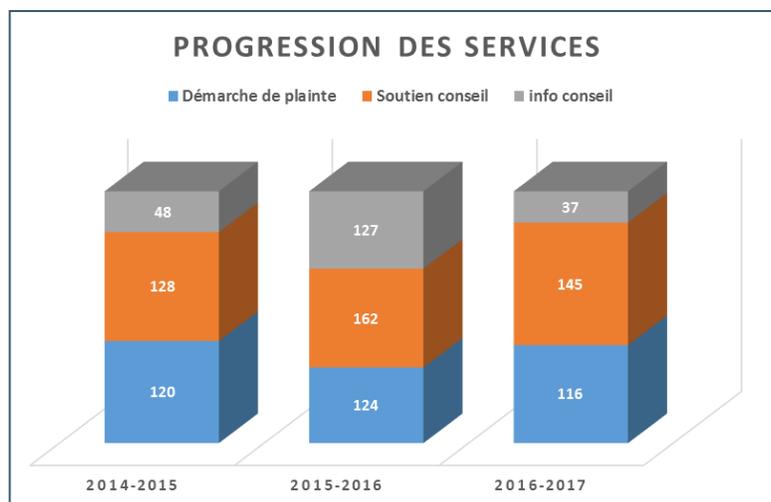
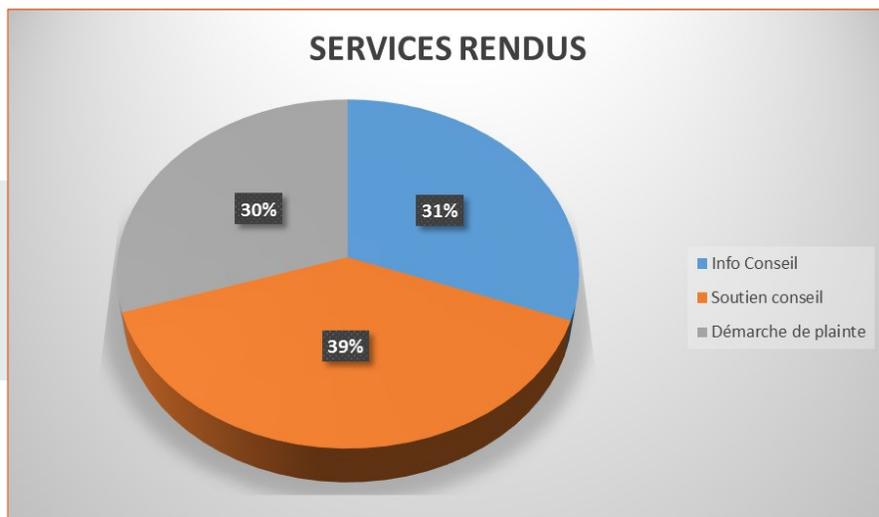
Au cours de la dernière année, les employés ont bénéficié de 113 heures de formation, touchant multiples sujets tels la maladie mentale, formation en dépendance et trouble concomitant, la stigmatisation, l'exercice des droits humains.



● Services rendus en individuel

● Portrait des services

- ✓ 339 personnes nous ont interpellées en 2016-2017
- ✓ 298 demandes de service.



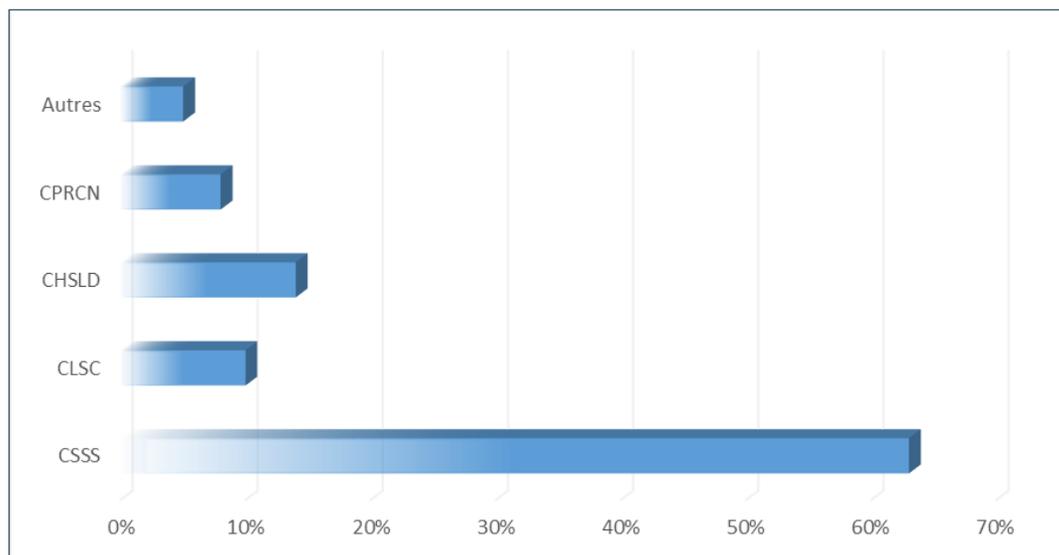
● Service information

Les demandes d'information avaient connu une hausse importante l'an dernier due à l'ouverture d'un point de service permanent à Sept-Îles. Nous constatons un retour à la normale quant au nombre d'informations rendus cette année.

● Service démarche de plainte

- ✓ 116 démarches de plaintes comparativement à 124 démarches en 2015-2016, une légère baisse.
- ✓ 22% des démarches de plaintes concernent un médecin. Une augmentation de 4%.
- ✓ 95% des démarches de plaintes sont acheminées par écrit.
- ✓ 5% le sont verbalement directement auprès du commissaire.

• Établissements et organismes visés par les plaintes



Missions
visées

*Autres comprend les organismes communautaires ainsi que les politiques du CISSS

• Les recours utilisés

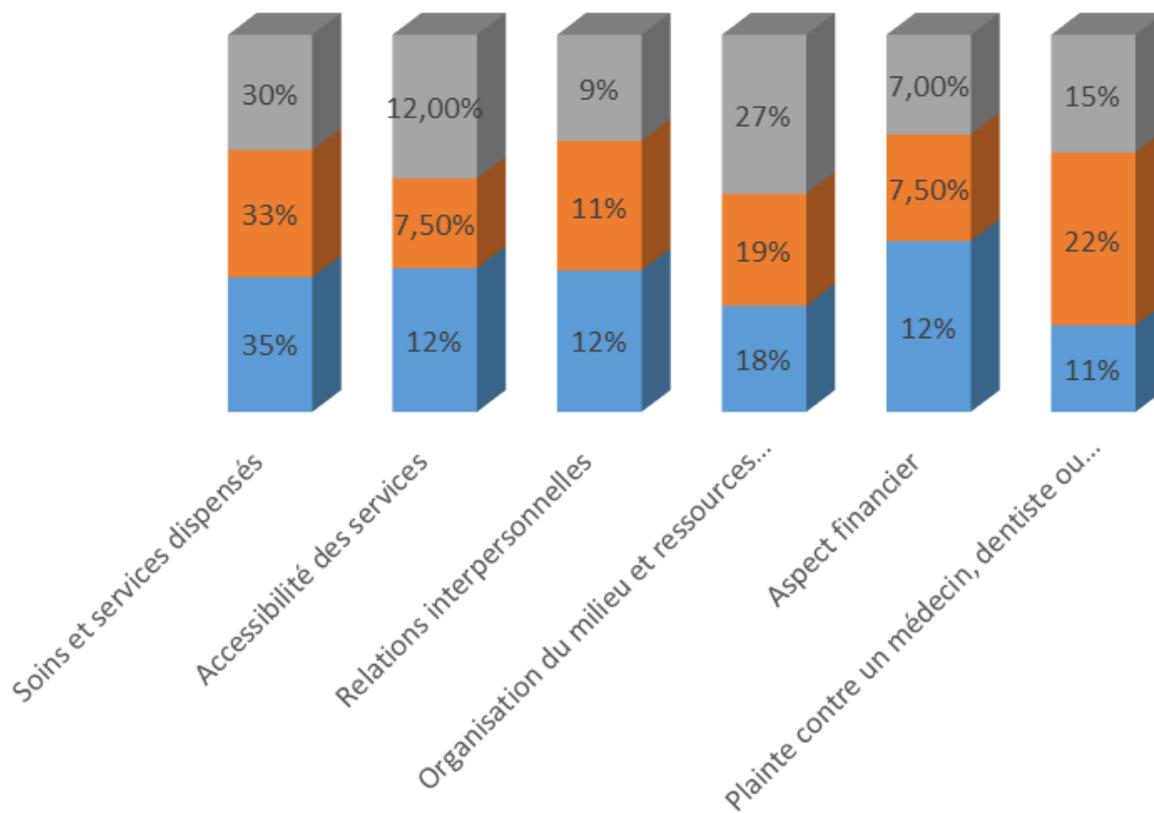
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Premier recours:	112	111	102
Commissaire aux plaintes	88	94	80
Médecin examinateur	24	17	22
Deuxième recours:	8	13	14
Protecteur du citoyen	5	7	10
Comité de révision	3	5	2
CMDP (conseil des médecins, dentistes et pharmaciens)	0	1	2
Total:	120	124	116

● Les motifs d'insatisfactions dénoncés par les usagers



LES MOTIFS D'INSATISFATIONS

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



● Les droits visés par les démarches de plainte

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 ici-bas démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers.



23%

- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension (**art. 3**)
- Recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (**art.5**)
- Être informé sur son état de santé et de bien-être et tout accident survenu au cours de la prestation de services (**art.8**)

7%

- Choisir le professionnel ou l'établissement (**art.6**)

22%

- Recevoir des soins en cas d'urgence (**art.7**)

10%

- Donner ou refuser son consentement (**art.9**)

10%

- Participer à toutes les décisions affectant son état (**art.10**)

18%

- Être accompagné et assisté pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche relative à un service (**art.11**)

2%

- Être représenté (**art.12**)

2%

- Obtenir des services d'hébergement (**art.14**)

3%

- Exercer un recours (**art. 16**)

3%

- Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (**art. 17-28**)

0%

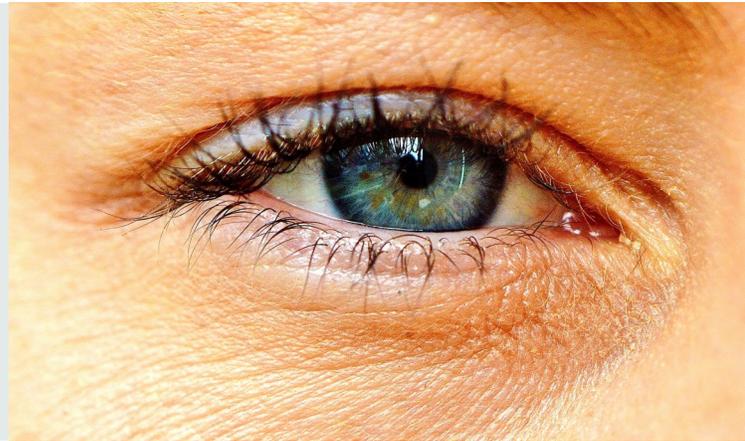
- Recevoir des services en anglais (**art. 15**)

● Le service Soutien/conseil

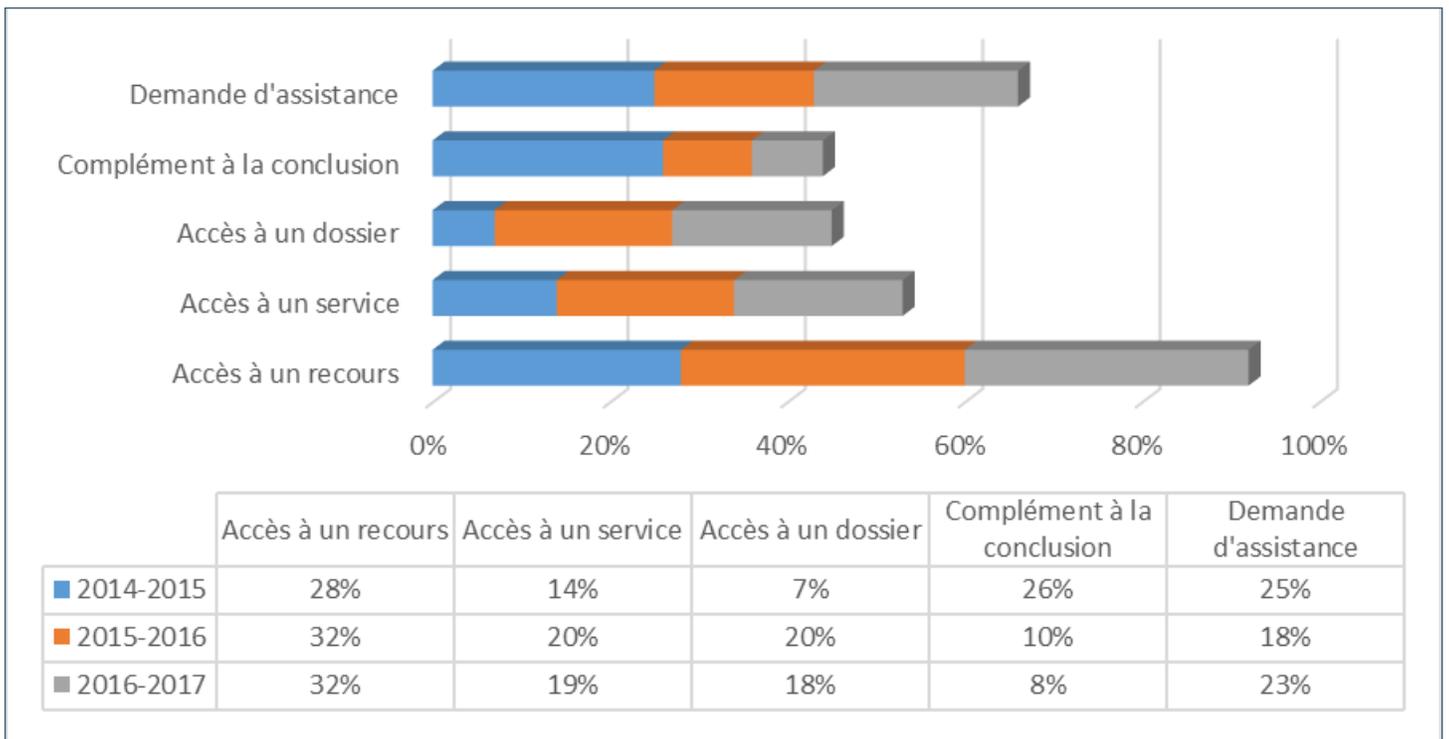
145 demandes cette année.

Nous définissons ce service selon 5 axes spécifiques de service:

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



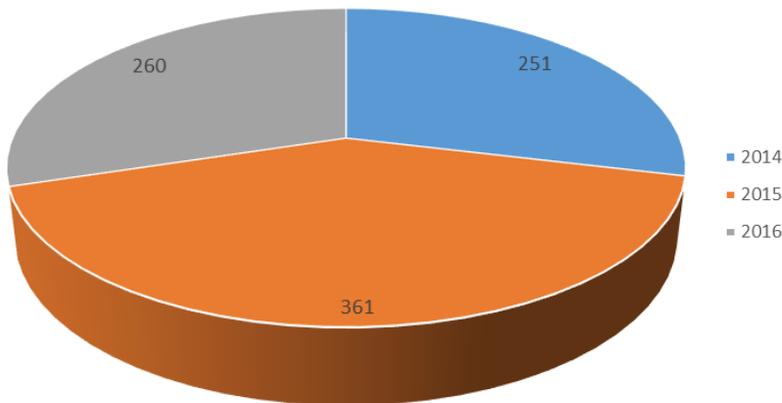
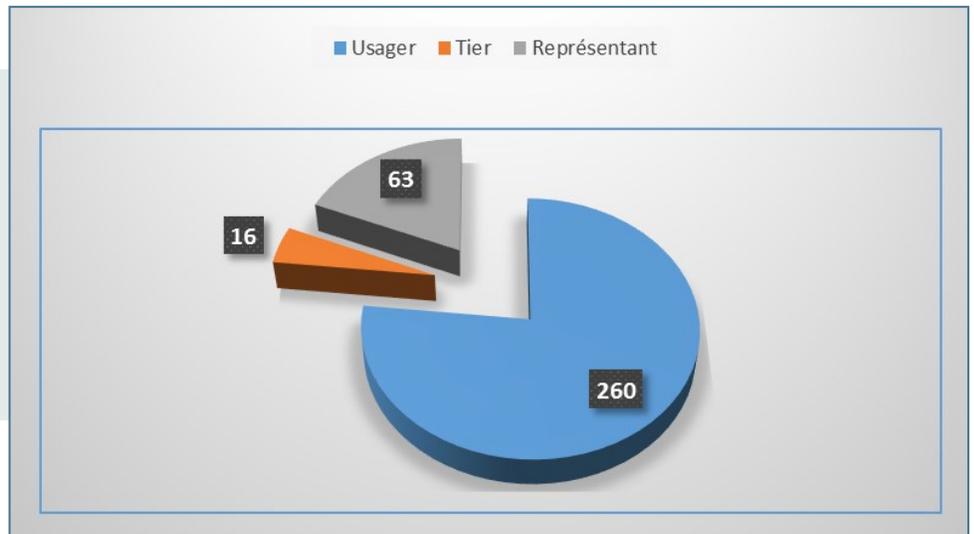
Raisons du Soutien/conseil



● Portrait de la clientèle

La clientèle

- ✓ 339 personnes ont eu recours à nos services
- ✓ 61% sont des femmes
- ✓ 19% des démarches sont faites par des tiers ou des représentants.

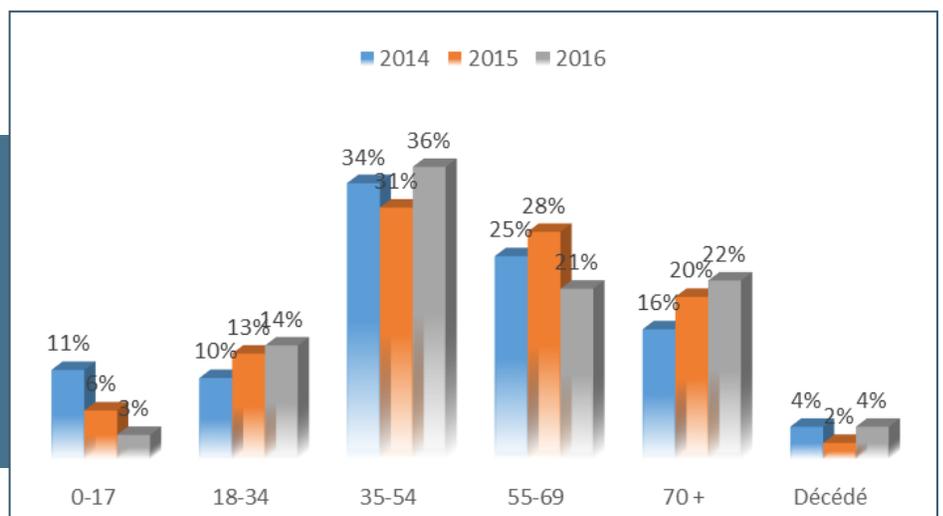


● La progression de la clientèle

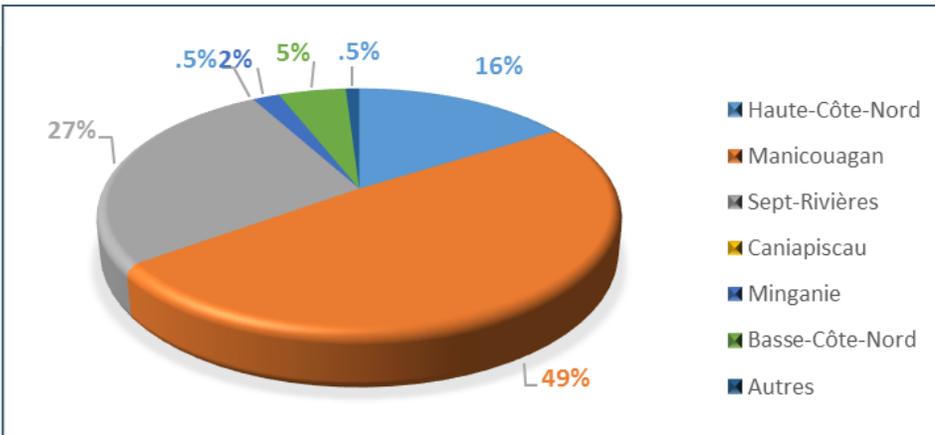
On note une fois de plus un retour à la stabilité observée dans les dernières années suite à l'enthousiasme suscité par l'ouverture de nos nouveaux bureaux l'an dernier.

● L'âge de la clientèle

L'âge de notre clientèle varie peu d'année en année, cependant on note une diminution du groupe d'âge 0-17 ans et 55-69 ans contrairement à une légère augmentation dans toutes les autres catégories d'âge.



● La provenance de la clientèle

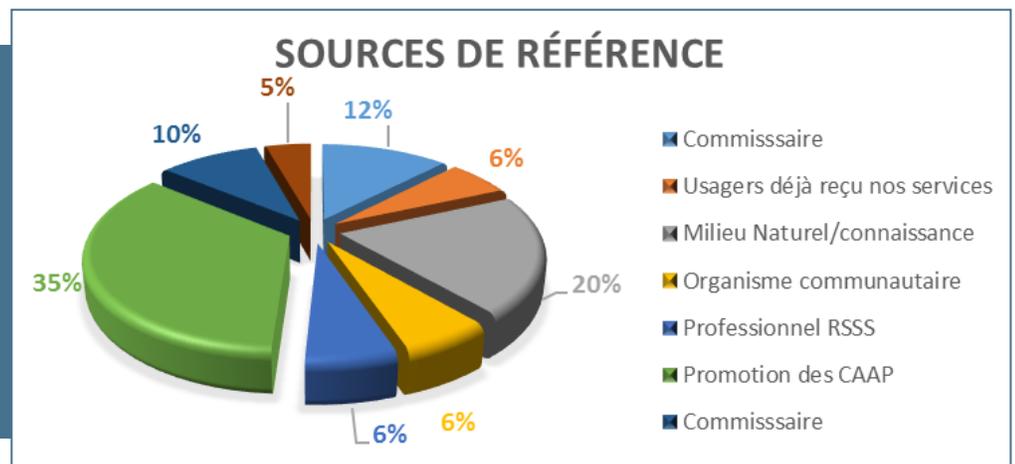


Notre clientèle provient majoritairement des villes et des MRC plus densément peuplées. Nous observons cette année une légère augmentation de 7 % de la clientèle provenant de la MRC de la Haute Côte-Nord et de 3 % de la clientèle provenant de la MRC de la Basse Côte-Nord.



● Sources 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 page 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 17 rencontres. Plusieurs de ces rencontres ont été consacrées à la refonte des règlements généraux de la table, la directrice étant responsable de ce comité.

Table régionale de concertation des aînés de la Côte-Nord

Le CAAP est un nouveau membre corporatif de la Table depuis la dernière AGA, tenue le 27 juin 2016. Cette année le CAAP a participé 5 rencontres.

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

Le CAAP fait partie d'une démarche de mobilisation unique au Québec. En effet, une centaine d'organismes de la Côte-Nord se mobilise et dans un geste concret s'engage à réaliser une ou des actions qui contribueront à améliorer les conditions de vie des aînés. Le CAAP a participé aux 3 rencontres. Conséquemment le CAAP assumera l'organisation d'une tournée régionale d'information abordant la question de l'abus envers les aînés à travers des situations de la vie et fournira de l'information juridique sur le mandat d'inaptitude, les directives médicales anticipées, le testament etc...

Appui Côte-Nord

La directrice du CAAP a assisté à sa dernière rencontre lors de l'AGA de l'Appui Côte-Nord en juin dernier.

Les partenaires du régime d'examen des plaintes

Cette année il y a eu 3 rencontres avec la **commissaire aux plaintes et à la qualité** et/ou son bureau.

De plus une rencontre initiée par le bureau du **Protecteur du citoyen** a eu lieu, l'une à Baie-Comeau et une autre à Sept-Îles avec les équipes de travail du CAAP.

La direction a participé à toutes les réunions des directeurs généraux des CAAP. (8 rencontres)

Avec les partenaires en santé mentale pour le DRSM

Le CAAP agissant comme conseiller pour le DRSM a également participé à 21 rencontres avec les organismes et /ou instances du milieu ayant un intérêt envers une clientèle ayant des problématiques de santé mentale.





● Activités de promotion

Activité de groupe - 836 personnes

Le CAAP a donné 6 séances d'information, d'une durée approximative de 1h30, sur les services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et sur les droits et recours en matière de santé et de services sociaux..

161 personnes rejointes

Le CAAP a participé à plusieurs salons d'envergure régionale, notamment les Jeux des aînés organisé par la FADOQ dans les deux pôles de notre territoire : Baie-Comeau, Sept Îles, le salon des Aînés anglophones.

675 personnes rejointes

● Activités de grand public

Campagne de sensibilisation aux droits des Aînés en santé

Sous l'initiative de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) nous avons participé à une campagne de sensibilisation nationale tenue sous le thème « VOUS AVEZ DES DROITS EN SANTÉ. *Faites-les respecter* ». Cette campagne poursuivait trois objectifs. D'abord, **informer les personnes aînées de l'existence même de droits** dans le réseau de la santé et des services sociaux. Ensuite, **les sensibiliser** au fait qu'elles ne devraient pas hésiter à faire valoir leurs droits lorsqu'elles reçoivent des services et des soins du réseau de la santé et des services sociaux. Et, finalement, les inviter à **faire connaître leur insatisfaction**, si elles estiment que ceux-ci ne sont pas respectés.

Une conférence de presse réunissant plus de 30 personnes a eu lieu à Baie-Comeau, le 13 avril 2016. Nous avons également distribué au-delà de 1 500 cahiers thématiques (8 pages) dans l'ensemble des résidences pour aînés (RPA) de notre territoire et des centaines de dépliants et feuillets de sensibilisation.

Publicité

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

Entrevues

Nous avons accordé deux entrevues dans le cadre de l'émission *La Vitrine*, dont l'une à Cogeco Câble de Sept-Îles et l'autre à Cogeco Câble de Baie-Comeau. De plus, nous avons également accordé une entrevue avec la *Télé de la Péninsule*, qui couvre le territoire de la Haute-Côte-Nord et finalement deux entrevues ont été réalisées avec la radio ICI Canada Côte-Nord à Sept-Îles et la radio CHLC 97,1 de Baie-Comeau.

Notre Bulletin d'Information/Infolettre

Six infolettres ont été acheminées à nos membres au cours de la présente année traitant de différents sujets d'actualité.

Distribution de nos cartons promotionnels

De façon bisannuelle, une vérification se fait auprès de nos partenaires et collaborateurs afin de valider l'accès à nos cartons promotionnels pour leur clientèle. **Nous avons redistribué, cette année, 1671 dépliant.**

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

Site web et Médias sociaux

Au 31 mars 2017, nous avons fait 304 publications via Facebook, pour une portée de 36 039 personnes rejointes. Nous avons aussi publié une vidéo qui ont été vues 674 fois.

Notre site web est accessible en français et en anglais. Il est aussi disponible en version mobile.

● 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.

Cette année, plusieurs dossiers ont retenus notre attention, notamment le passage de représentants des CAAP et de la FCAAP en commission parlementaire dans le cadre du projet de loi 115 « Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ». Un dossier à suivre...

Comité de travail CAAPteur

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

Les travaux de cette année ont permis l'actualisation de ce projet amorcé depuis plus de cinq ans. En effet, au cours de la dernière année, des centaines d'heures ont été consacrées à la validation de l'application. Des tests préliminaires en cours de développement ont été faits afin d'en évaluer sa stabilité et de déterminer s'il subsistait des erreurs de fonctionnement avant que la version finale ne soit en ligne. Plusieurs modifications ont été apportées au projet initial afin d'en optimiser son utilisation au quotidien.

Nous avons finalement mis en ligne l'application pour le prochain exercice financier 2017-2018, et ce, au 1^{er} avril.

Également, le CAAP a aussi offert à tous les utilisateurs de l'application CAAPteurplus, une journée de formation les outillant ainsi pour une utilisation optimale de l'application Web. Plus de 45 personnes ont participé à cette formation offerte à St-Jérôme, Québec et Matane.



