

**CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES
CÔTE-NORD**

RAPPORT ANNUEL

2012 · 2013

JE M'EXPRIME...

**J'OBTIENS DES SERVICES
DE QUALITÉ**

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

NOTRE MISSION

En lien avec le mandat pour lequel 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.

Notre domaine d'action est celui de la santé et des services sociaux. Nous y soutenons, par l'information et par l'assistance, toute démarche de l'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.



NOTRE MOTIVATION

Contribuer à la satisfaction du citoyen, au respect de ses droits dans le réseau de la santé et des services sociaux, à l'amélioration des services offerts, faire connaître davantage la mission du CAAP, tout en étant une organisation efficiente, performante et continuellement axée sur l'amélioration de nos services.

Cette publication a été réalisée par

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Côte-Nord
859 rue Bossé, Bureau 201
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8
Téléphone: 418 295-2779
Sans frais: 1 877 767-2227

Courrier électronique: info@caap-cn.org

Site Internet: www.caap-cn.org

Jacinthe Thériault

directrice générale

Lucie Maltais

commis senior

Carole Deschênes

conseillère en assistance

Véronique P.Morneau

conseillère en assistance

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



TABLE DES MATIÈRES

Notre assistance fait la différence	4
Les principes directeurs	6
Le portrait de la clientèle.....	10
Faits saillants	13
Le portrait des services.....	14
Les droits lésés	15
Cas vécu et recommandations	18
La satisfaction de notre clientèle	22
La promotion	23
La fédération.....	24



Notre assistance fait la différence !

Tourné vers les personnes qui font appel à nos services, le CAAP Côte-Nord existe d'abord et avant tout pour soutenir par l'information et l'assistance toute démarche de l'utilisateur ou de son représentant, qui veut agir sur une situation qui l'insatisfait. Tout ce que nous accomplissons au CAAP, soutient cet objectif.

Donc, c'est avec plaisir que nous déposons le 19^e rapport annuel du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord, pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013.

À la lecture de ce rapport, vous constaterez, entre autres, le travail accompli en regard de l'actualisation de notre mandat, mais aussi tous les efforts investis à faire connaître davantage nos services. Notre préoccupation demeure la même d'année en année; poursuivre avec motivation nos efforts afin d'améliorer et optimiser l'assistance professionnelle que nous apportons à l'utilisateur et/ou son représentant. C'est d'ailleurs pour accroître leur satisfaction que nous repensons et améliorons toutes les dimensions de nos services.

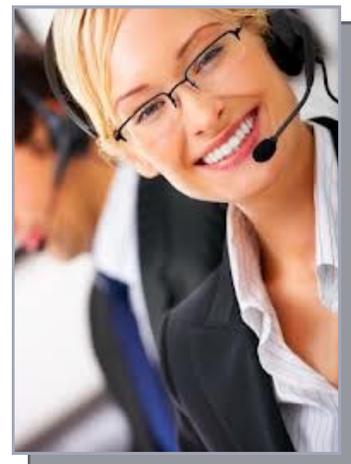
Nous saluons à cet égard le travail soutenu de l'ensemble des dirigeants élus et du personnel du CAAP. Leur engagement au quotidien sert l'intention qui nous unit tous; la satisfaction des usagers à qui nous adressons toute notre reconnaissance pour la confiance accordée.

Nous ne pouvons passer sous silence l'excellence de notre collaboration avec les commissaires locaux et régionaux avec qui nous avons établi des liens significatifs et aidants pour les usagers.

Unissant l'ensemble de ses composantes par ses valeurs, sa culture organisationnelle et sa philosophie de gestion, le CAAP s'apprête à vivre son 20^e anniversaire de fondation. Nous voulons saisir cette occasion pour faire de cet événement des moments mobilisateurs nous projetant dans l'avenir où chacun d'entre vous sera convié. À bientôt!

Claude Aubichon
Président

Jacinthe Thériault
Directrice générale



UN ORGANISME

AU SERVICE DES USAGERS



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

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

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

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

L'équipe d'intervention du CAAP Côte-Nord est composée de professionnels en assistance et en accompagnement dûment formés et expérimentés. Cette dernière assure le service pour l'ensemble des usagers nord-côtiers.

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

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

LES PRINCIPES

Le respect des personnes : indépendamment de leur religion, de leur ethnie, de leur langue ou de leur orientation sexuelle, notre offre de services s'adresse à tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux nord-côtiers sans discrimination aucune.

L'autonomie et la compétence des personnes : quel que soit leur handicap, nous nous associons à l'utilisateur pour l'accompagner dans son cheminement, nous reconnaissons sa compétence et nous respectons ses valeurs, ses désirs et ses choix.

L'intégrité : dicte nos comportements dans un cadre de justice, d'équité et de respect de l'éthique. Nous traitons tous les usagers avec respect et courtoisie

La gratuité et l'accessibilité à nos services : nous contribuons à rendre accessibles gratuitement aux usagers qui en ont besoin et qui le désirent, des services d'accompagnement et d'assistance pour leur permettre de porter plainte auprès d'un organisme du réseau de la santé et des services sociaux et/ou de faire valoir le respect de leurs droits par toute autre démarche.

La confidentialité de l'information : est une obligation professionnelle et juridique que nous respectons avec rigueur.

La qualité des services : nous visons un niveau élevé de la qualité de nos services. Nous nous engageons à livrer sans compromis cette qualité et nous contribuons à cet objectif par la présence dans l'équipe de ressources qualifiées pour lesquelles nous assurerons un programme de formation continue.

Le professionnalisme : par lequel nous nous fixons des normes élevées dans nos prestations et encourageons l'autonomie.

Le travail d'équipe : consiste à maximiser la contribution de tous les employés au succès et à la réalisation de notre mission, d'être à l'écoute de nos collègues et de communiquer entre nous.

LE TERRITOIRE

95 802 HABITANTS/ 236 700KM²

La région de la Côte-Nord située au nord-est de la province, est la 2^e plus vaste région du Québec. Son territoire s'étend sur 1280 kilomètres entre les villes de Tadoussac et Blanc-Sablon. Il englobe l'île d'Anticosti sis à la jonction du fleuve et du golfe du Saint-Laurent, ainsi que les villes de Schefferville et Fermont, toutes deux situées à l'extrême nord de la région. Le territoire de la Côte-Nord occupe le quart de la superficie du Québec, soit 236 700 km² avec ses 95 802 habitants, selon les données colligées par le ministère des Affaires municipales des Régions de l'Occupation en mars 2011. Québec. La population se répartit dans un total de 52 municipalités. La Côte-Nord possède encore aujourd'hui des localités qui ne sont pas encore reliées au reste du Québec par voie terrestre. Il s'agit, notamment, du territoire de la Basse-Côte-Nord qui est majoritairement peuplé par une communauté anglophone. Neuf communautés autochtones sont aussi dispersées sur le territoire. Les villes de Sept-Îles et de Baie-Comeau sont les plus peuplées de la région.



CONSEIL D'ADMINISTRATION

7 ADMINISTRATEURS BÉNÉVOLES REPRÉSENTANT LEUR MRC

Administrateurs	Poste au CA	MRC représentée
Claude Aubichon	Président	Manicouagan
Denise Fournier	Vice-présidente	Haute Côte-Nord
Francine Marceau	Trésorière	Manicouagan
Nicole Vigneault	Administratrice	Sept-Rivières
Marie-May Soucy	Administratrice	Sept-Rivières
Carold Boies	Administrateur	Minganie
Madeleine Lebreton	Administratrice	Basse Côte-Nord

ASSEMBLÉES

5 assemblées régulières
1 assemblée générale annuelle



MEMBERSHIP

158 membres individuels

RESSOURCES HUMAINES

L'équipe du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes se compose d'une directrice générale, madame Jacinthe Thériault, de deux conseillères, mesdames Carole Deschênes et Véronique Pilote Morneau. Madame Lucie Maltais occupe le poste de soutien administratif. Ces personnes-ressources cumulent cent trente-deux heures en temps/travail par semaine.

RESSOURCES FINANCIÈRES

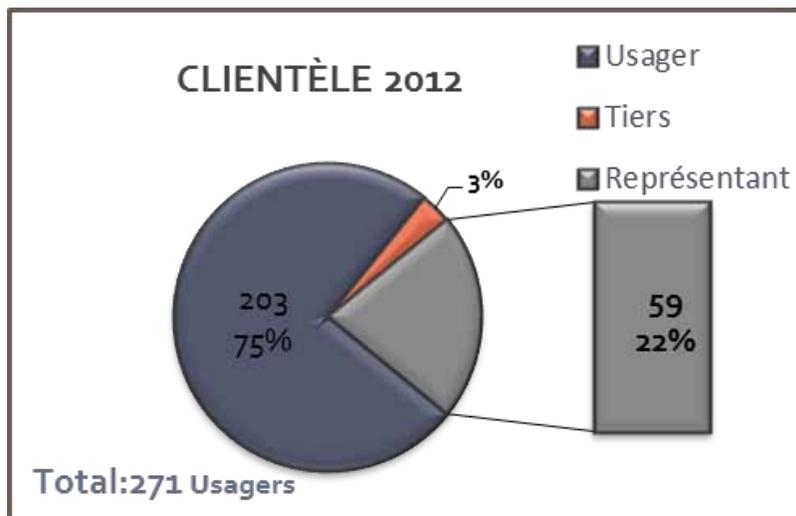
Le CAAP a reçu une subvention de **265 145 \$** du ministère de la Santé et des Services sociaux. Notre organisme, bien qu'il soit un organisme communautaire, ne peut tenir auprès de la population aucune forme de sollicitation étant donné le mandat que la Loi lui confère.

LE CODE D'ÉTHIQUE

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

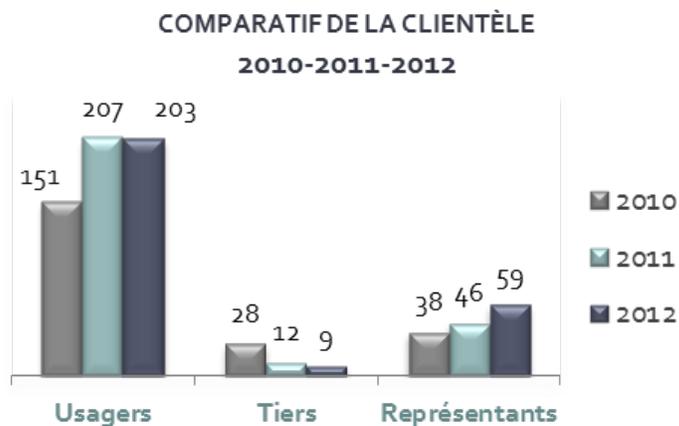
PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

271 PERSONNES REJOINTES EN ACTIVITÉ INDIVIDUELLE



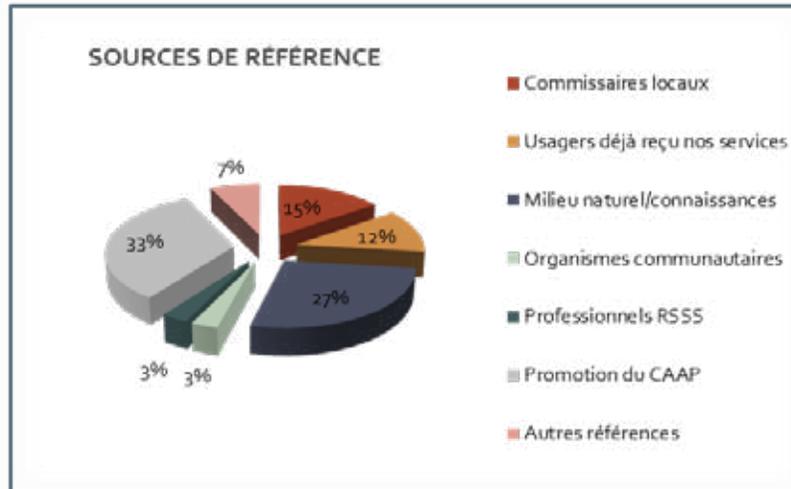
COMPARATIF DE LA CLIENTÈLE

DES 3 DERNIÈRES ANNÉES



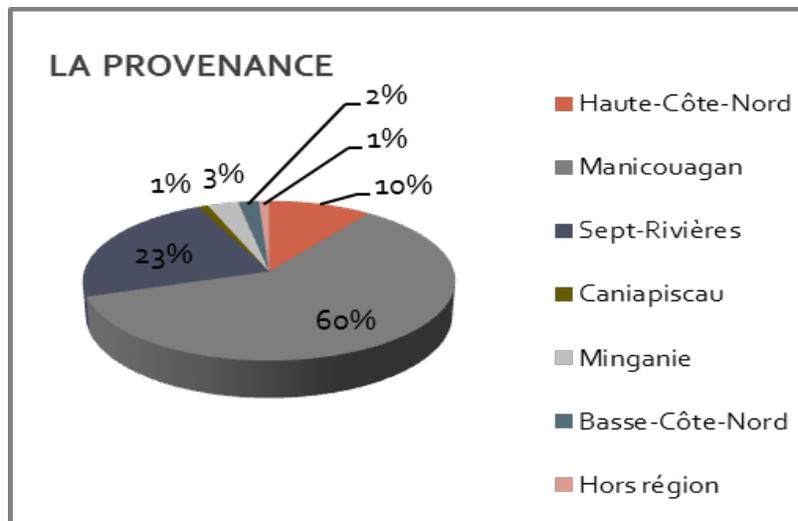
SOURCE DE RÉFÉRENCE

DE LA CLIENTÈLE



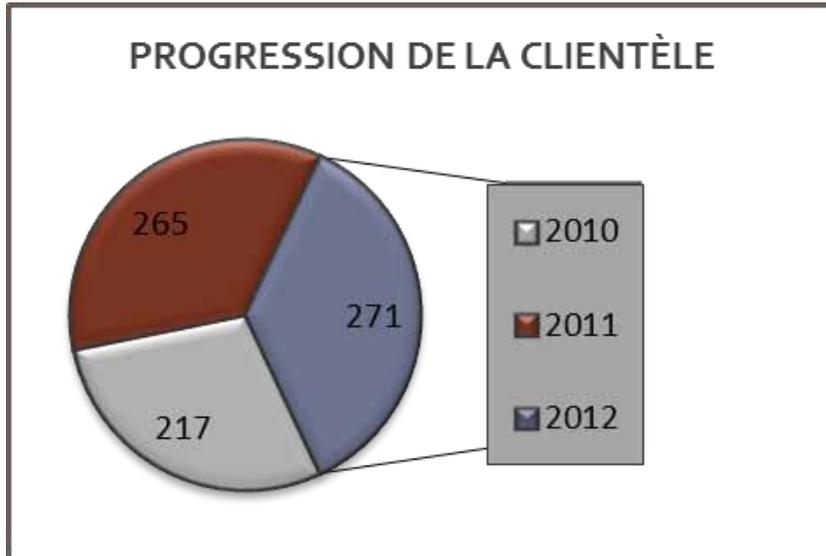
LA PROVENANCE

DE LA CLIENTÈLE



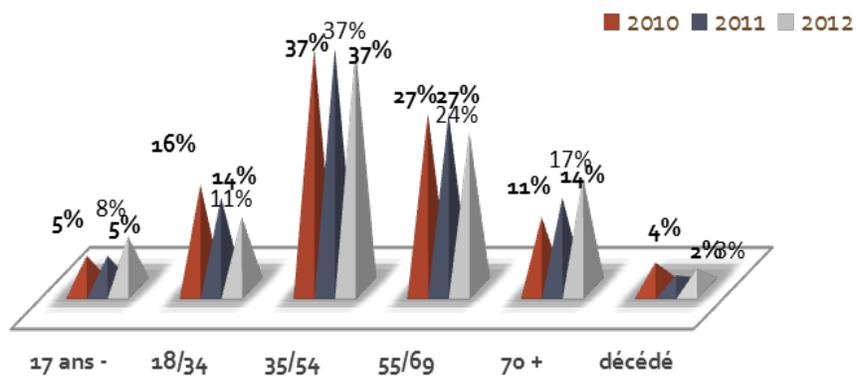
PROGRESSION DE LA CLIENTÈLE

COMPARATIF DES 3 DERNIÈRES ANNÉES



ÂGE DE LA CLIENTÈLE

L'ÂGE DE LA CLIENTÈLE



FAITS SAILLANTS

CONCERNANT LA CLIENTÈLE DESSERVIE

- ◆ UNE AUGMENTATION DE 24 % DE LA CLIENTÈLE DEPUIS 2010
- ◆ DANS 98 % DES CAS, LE SERVICE EST DONNÉ EN LANGUE FRANÇAISE
- ◆ 61 % SONT DES FEMMES, 39 % DES HOMMES
- ◆ 4 % DES USAGERS SONT ÂGÉS DE 70 ANS ET PLUS
- ◆ UNE AUGMENTATION DE 3 % DE LA CLIENTÈLE REPRÉSENTÉE

ACTIVITÉS DE GROUPE

601 PERSONNES REJOINTES EN ACTIVITÉ DE GROUPE

- ◆ **585** *personnes Tournée santé et prévention en 2012*
- ◆ **9** *personnes en atelier d'information de la coopérative Aspire-tout*
- ◆ **7** *personnes en atelier d'information au Centre des aînés de Ragueneau*

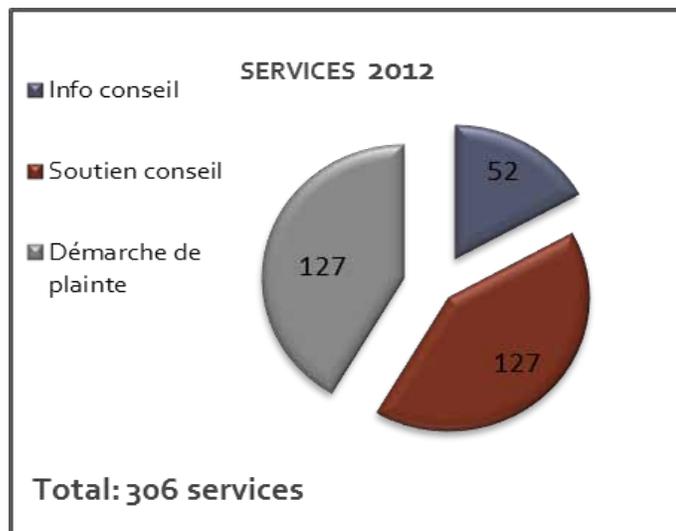
ACTIVITÉS GRAND PUBLIC

5 314 PERSONNES REJOINTES EN ACTIVITÉ GRAND PUBLIC

- ◆ **3672** *cartons et affiches distribués*
- ◆ **1642** *personnes rejointes avec notre site Web*

PORTRAIT DES SERVICES

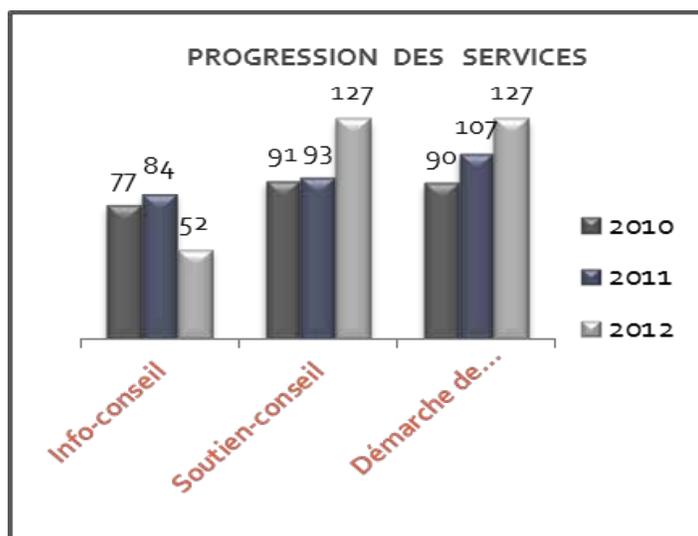
306 SERVICES AUX USAGERS



- ♦ Au cours de l'exercice en cours, 306 demandes de services en individuel ont été enregistrées. Cela représente une augmentation globale de 8 % comparativement à l'an passé (284) demandes.

PROGRESSION DES SERVICES

AUGMENTATION DE 37% DES SOUTIEN/CONSEILS ET 19% DES PLAINTES



DROITS LÉSÉS

EN VERTU DE LA LSSSS

DROITS LÉSÉS AU 31 MARS 2013	# fois	%
Droit à des services d'hébergement	1	,5%
Droit à des services de langue anglaise	1	,5 %
Droit à l'information	83	46 %
Droit d'accès à son dossier	10	6 %
Droit d'être accompagné et assisté	1	1 %
Droit d'être représenté	2	1 %
Droit d'exercer un recours	16	9 %
Droit de choisir un professionnel ou un établissement	22	12 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	17	9 %
Droit de participer aux décisions	8	4 %
Droit de porter plainte	7	4 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	12	7 %
Total	180	100 %

Bien que ces données ne représentent qu'une vue partielle, elle est cependant fidèle en ce qui concerne les insatisfactions vécues par les usagers.



À ces droits, se rattachent des motifs d'insatisfaction qui peuvent mener à différentes interventions de notre part, telle qu'une plainte, un soutien conseil, une demande d'intervention ou un signalement.

MOTIFS D'INSATISFACTIONS

DÉNONCÉS PAR LES USAGERS

MOTIFS D'INSATISFACTIONS	2010	2011	2012
SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	22 %	28 %	28 %
ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	11 %	11 %	21 %
RELATIONS INTERPERSONNELLES	13 %	13 %	17 %
ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES	12 %	12 %	16 %
ASPECT FINANCIER	3 %	3 %	8 %
AUTRES MOTIFS	3 %	3 %	
PLAINTES CONTRE UN MÉDECIN, DENTISTE OU UN PHARMACIEN	19 %	19 %	10 %

127 PLAINTES

AUGMENTATION DE 20% POUR L'ANNÉE EN COURS

◆ LE STATUT DES PLAINTES DÉPOSÉES EST :

1^{ère} instance 94 %
2^e instance 6 %

◆ LE RECOURS UTILISÉ EN 1^{ÈRE} INSTANCE EST :

CLPQS 48 %
CR 4 %
MD 34 %

◆ LE RECOURS UTILISÉ EN 2^E INSTANCE EST :

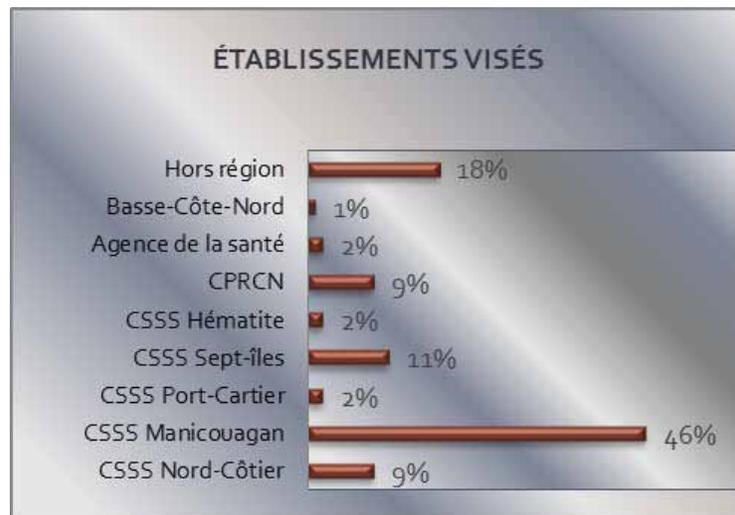
Comité de révision 57 %
Protecteur du citoyen 43 %

◆ LE MODE DE DÉPÔT EST :

Écrit 94 %
Verbal 6 %

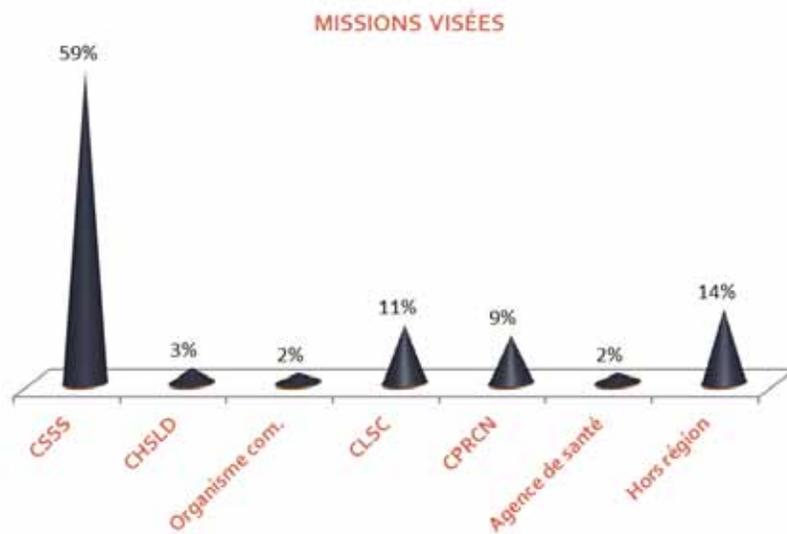
ÉTABLISSEMENTS VISÉS

PAR LES DÉMARCHES DE PLAINTE



MISSIONS VISÉES

PAR LES DÉMARCHES DE PLAINTE



RECOMMANDATIONS

DES INSTANCES ET DES RÉSULTATS CONCRETS

Le régime d'examen des plaintes existe dans le but d'améliorer la qualité des services, il en découle donc, dans certains cas, des recommandations significatives pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. En voici un bel exemple :

William, âgé de 3 ans, souffre de très graves laryngites aiguës depuis l'âge de 6 mois. Les crises de William sont si importantes et dangereuses pour sa vie, que ses parents ont en permanence, à portée de main, un *épipen* et une note médicale spécifiant les consignes requises lors de l'arrivée à l'urgence demandant une prise en charge immédiate et détaillant la médication à lui administrer, soit un traitement d'épinéphrine. Régulièrement, ses parents consultent à l'urgence.

En déplacement vers un grand centre urbain, William démontre les premiers signes de la laryngite. Dans la nuit, il commence à respirer avec beaucoup de difficultés ; ses parents doivent se rendre en urgence au centre de santé le plus près. À leur arrivée, ils patientent une dizaine de minutes avant de voir l'infirmière. William a de plus en plus de difficultés à respirer et commence à bleuir. Malheureusement, pour le préposé à l'enregistrement, la gestion des cartes et des papiers semble plus urgente que la santé de leur garçon qui démontre, de toute évidence, des problèmes respiratoires importants. Au pré triage, lorsqu'ils voient une infirmière, les parents tentent de remettre la note du médecin et d'expliquer l'état d'urgence que vit le petit, mais en vain. L'inévitable survint ; William perd conscience. Par la suite, s'ensuit une prise en charge du personnel mais, encore une fois, les informations des parents ne sont pas prises en compte et un temps précieux s'écoule. Les parents tentent de dire au médecin qu'ils savent exactement quoi faire, mais on leur demande de se calmer. Le père doit mettre le poing sur la table pour qu'enfin on l'écoute et demande que l'on appelle au Centre de santé de Manicouagan, car William y est très connu.

Le médecin répond: « *On n'appellera pas dans les petites villes pour se faire dire quoi faire là.* » Il administre alors à William le médicament requis et après 3 minutes il ouvre enfin les yeux. Le père demande au médecin de lui administrer le second médicament prescrit, ce que le médecin fait immédiatement. Après 3 traitements d'inhalothérapie, ses signes vitaux se stabilisent et permettent à William de quitter l'hôpital.

En faisant une plainte, les parents bouleversés manifestent leur désarroi et leur inquiétude face au manque d'écoute et à l'absence de prise en charge immédiate de leur fils à leur arrivée à l'établissement de santé. Ils dénoncent également le fait que tout le personnel a fait fi de la note médicale « vitale » du médecin traitant de leur fils, et ignoré leur point de vue concernant les antécédents médicaux de leur fils William. Sans leur ténacité, leur fils serait peut-être décédé aujourd'hui.

La plainte des parents cible deux éléments de la prestation des soins à leur enfant; d'une part, l'accueil à l'urgence et d'autre part l'attitude du médecin. Ceux-ci ont fait l'objet d'un examen par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et par le médecin examinateur de l'établissement.

Recommandations du CLQP

- Un rappel au personnel a été fait de considérer les explications et informations des parents qui connaissent mieux leur enfant.
- Une sonnette sera installée dans la salle de pré triage afin de s'assurer que le personnel soit avisé de la présence d'utilisateurs en attente d'une évaluation initiale.
- Un rappel a été fait au personnel à l'enregistrement sur la procédure en place, afin que soit référé immédiatement à l'infirmière un patient ayant des symptômes graves.
- Des rappels à tout l'ensemble du personnel de l'urgence seront faits lors des réunions d'équipe au sujet de l'importance de l'accueil et de la qualité des services offerts à l'urgence.

Recommandations du médecin examinateur

Un avertissement est adressé au médecin urgentologue qui a reçu leur fils, à l'effet que celui-ci aurait intérêt à prendre en compte les propos des parents, lesquels s'avèrent des témoins importants de l'histoire de leur enfant. Aussi, on lui suggère d'améliorer ses habiletés relationnelles et d'éviter de tomber dans la suffisance. De plus, il est demandé à celui-ci de prendre note des conclusions des plaintes afin qu'elles lui servent à une démarche personnelle d'évaluation.

Le commissaire à la qualité des services et le médecin examinateur dans leurs conclusions respectives soulignent aux parents toute la légitimité de leur plainte et assurent ceux-ci que cette démarche n'est pas vaine, et que bien au contraire elle servira de levier aux travaux d'amélioration qui seront effectués dans les services d'urgence de leur établissement, car la qualité des services demeure leur principale préoccupation.

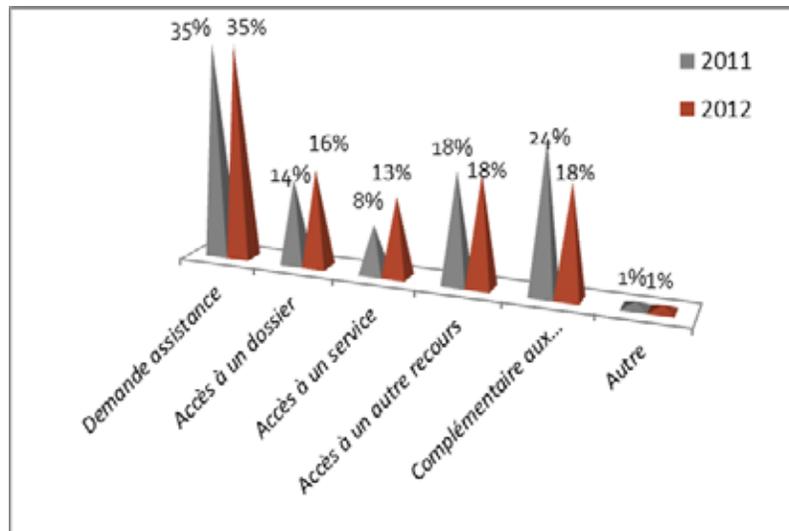
SOUTIEN/CONSEIL

127 DEMANDES DE SOUTIEN/CONSEIL



RAISONS DU SOUTIEN/CONSEIL

AUGMENTATION DE 5%



RENCONTRES

386 RENCONTRES AVEC LES USAGERS

	2010	2011	2012
CAAP	88	55	118
Point de service	9	5	8
Domicile	21	16	15
Conférences téléphoniques	6	18	9
Établissement	32	11	13
Autres	255	258	223
Total	411	363	386

Les conseillères ont consacré 226 heures réparties en 386 rencontres avec les usagers, ce qui représente 15% de la tâche de chaque conseillère.

SATISFACTION

DE NOTRE CLIENTÈLE

Nous poursuivons avec motivation nos efforts afin d'accroître notre performance. À cette fin, nous avons mis en place des pratiques pour mesurer en continu la satisfaction de notre clientèle. Nous vous présentons le résultat de notre sondage que chaque usager de nos services reçoit à la fermeture de son dossier.

85 % sont très satisfaits 12 % satisfaits	• L'accueil du personnel
85 % sont très satisfaits 12 % satisfaits	• Le respect et la considération qu'on vous a manifestés
67 % sont très satisfaits 30 % satisfaits	• le temps que l'on vous a accordé
76 % sont très satisfaits 21 % staisfaits	• La façon dont on a compris votre problème, vos besoins
82 % sont très satisfaits 15 % satisfaits	• La clarté des informations et des explications données
65 % sont très satisfaits 32 % satisfaits	• Le délai à répondre à vos demandes
79 % sont très satisfaits 18 % satisfaits	• Le suivi régulier de votre dossier
79 % sont très satisfaits 18 % satisfaits	• Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus

Voici quelques commentaires d'usagers que nous avons assistés et accompagnés dans leur démarche de plainte :

- * *Dès le début ma plainte a été prise au sérieux. Je n'ai pas eu l'impression que l'on voulait me faire changer de version en cours de processus. Si cela peut aider à améliorer le service.....*
- * *Un bon accompagnement qui conseille face à une bureaucratie du système de santé impitoyable .*
- * *J'ai été très bien servie et elle a compris tout de suite mon problème et merci beaucoup. Après j'ai reçu tout de suite mes affaires.*
- * *Je tiens à vous remercier pour votre aide et avoir pris le temps de communiquer avec moi en anglais, ce qui j'en suis sûr n'était pas aussi facile. Alors, merci encore pour tout. P.-S. Le médecin est venu me voir assez rapidement après la plainte et a fait un bon travail. (traduction de l'anglais)*
- * *C'était la première fois que je faisais affaire avec vous, c'est plus qu'excellent et nous sommes bien contents du résultat.*

LA PROMOTION

DE NOS SERVICES

Notre assistance fait la différence s'adresse à tous les usagers qui s'expriment et qui veulent obtenir des services de qualité. Tous nos outils promotionnels sont distribués à l'ensemble du territoire nord-côtier. La population peut accéder à notre site internet revu et corrigé. De façon ponctuelle, nous réitérons par le biais des réseaux sociaux, notre offre de services.

De façon biannuelle, 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 quelques milliers de dépliants.

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

Nous avons fait l'achat d'espaces publicitaires dans les journaux. Nous continuons l'achat d'encarts publicitaires pour le Napperon de la Recherche et Opération Enfant-Soleil.

De plus, nous publions 3 fois par année, une *infolettre* que nous acheminons à tous nos membres et partenaires, les informant des faits saillants de notre territoire.

IMPLICATION DANS LE MILIEU

Le CAAP doit assurer une présence active dans la communauté, en complémentarité avec les différentes ressources. Il lui incombe de coordonner ses activités de façon à les harmoniser avec l'ensemble des autres mesures de promotion et de protection des droits et des intérêts des usagers.

- ◆ Rencontre de la Table des commissaires 24 octobre 2012 et 11 mars 2013 / Baie-Comeau
- ◆ Conférence sur les droits des usagers/ Comité des usagers CPRCN/ 9 octobre 2012 / Baie-Comeau
- ◆ AGA CPRCN 10 octobre 2012 / Baie-Comeau
- ◆ Présentation / Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes / 2 octobre 2012 / Baie-Comeau

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

DU PERSONNEL

- ◆ 18 octobre 2012
Journée de formation annuelle
Centre de prévention du suicide de la Côte-Nord
Sous le thème: *Aider sans se brûler*
- ◆ 11 mars 2013
Formation sur le Pouvoir d'intervention et d'indépendance du
Processus de plainte et de protection accordés aux commissaires
Morency Avocats

FÉDÉRATION DES CAAP

PARTICIPATION DU CAAP CÔTE-NORD

Monsieur Carol Boies, administrateur du CAAP Côte-Nord, assume pour une 2^{ième} année consécutive, la fonction de vice-président du conseil d'administration de la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

Quant à la directrice, elle a participé à différentes rencontres de travail au sein de la Fédération:

- ◆ 19/20 avril 2012 Rencontre des directeurs généraux
- ◆ 14 /15 juin 2012 AGA/FCAAP
- ◆ 18/19 septembre 2012 Rencontre des directeurs
- ◆ 21/22 novembre 2012 Lac à l'Épaule
- ◆ 8/9 janvier 2013 Comité de travail/ langage commun
- ◆ 7/8 février 2013 AGS/FCAAP
- ◆ 26/27/28 février 2013 Comité de travail /Application Web CAAPteur et langage commun



Notre assistance...
fait la différence!

conseils

informations

intégrité

soutien

simple

fiabilité

dignité

respect

satisfaction

859, rue Bossé, bureau 201, 2^e étage, Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8

1 877 767-2227 • 418 295-2779

www.caap-cn.org

Québec