



# Rapport Annuel

2017 • 2018

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

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Côte-Nord



# Rapport Annuel

## 2017 • 2018

Cette publication  
a été réalisée par:

**Jacinthe Thériault**  
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](mailto:info@caap-cn.org)  
Site Internet: [www.caap-cn.org](http://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**

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

# Table des matières

<b>Mot du président et de la directrice</b> .....	<b>2</b>
<b>À propos de nous</b> .....	<b>3</b>
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
<b>Services rendus</b> .....	<b>6</b>
Une vue d'ensemble .....	6
Service information .....	7
Service en assistance individuelle .....	8
Soutien/conseil .....	10
Mission des établissements visés .....	11
Les motifs d'insatisfactions .....	12
Comparatif LSSS .....	12
Les normes et critères lésés en RPA .....	12
Les droits visés en LSSS .....	13
<b>Portrait de la clientèle</b> .....	<b>14</b>
Comparatif des données .....	14
L'âge de la clientèle .....	15
La provenance .....	15
Sources de référence .....	16
Les rencontres .....	16
<b>Les activités régionales</b> .....	<b>17</b>
Implication dans le milieu .....	17
Activités grand public .....	18
Site web et médias sociaux.....	18
Activités de promotion .....	18
Distribution de nos cartons promotionnels .....	18
<b>Les activités provinciales</b> .....	<b>19</b>
La FCAAP .....	19
Conclusion .....	19



# Mot du président et de la directrice

**C'est avec une fierté renouvelée que nous vous présentons le 24<sup>e</sup> rapport annuel du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018.**

Une occasion privilégiée de vous faire part de nos réalisations et des objectifs que nous poursuivrons dans la prochaine année. À sa lecture, vous constaterez, entre autres, le travail accompli en regard de l'actualisation de notre mandat, mais aussi tous les efforts déployés pour faire connaître davantage nos services et par le fait même, l'accessibilité au régime d'examen des plaintes.

Plusieurs activités ont ponctué notre année, pour n'en nommer que quelques-unes: en avril, une tournée régionale de conférence interactive traitant d'abus envers les aînés en collaboration avec la Clinique Juripop, intitulée « La Caravane 360 »; en juin, la mise en ligne de notre nouvelle plate-forme de gestion de dossiers et de statistiques CAAPteur+; en septembre, journée de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés, deux jours en Lac à l'épaule pour l'ensemble des administrateurs et enfin, le Salon des Générations; en octobre, le déménagement de nos bureaux dans de nouveaux locaux et le changement de notre nouvelle image corporative; et finalement en mars, la préparation de l'inauguration officielle de nos bureaux.

Ce rapport annuel traduit aussi toute l'énergie et la volonté que l'équipe du CAAP Côte-Nord met en œuvre pour actualiser le mandat que la LSSSS lui confie. Il témoigne aussi de l'engagement soutenu de son personnel et souligne l'importance du travail en partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux.

Dès maintenant, nous amorçons notre prochaine année avec enthousiasme, celle-ci projettera l'image d'un organisme soulignant ses 25 ans d'existence.



**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 km<sup>2</sup>. 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 Naskapie. 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 2018, le CAAP Côte-Nord comptait **260 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 9 juin 2017 et a réuni 16 participants.

## Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2017-2018, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à huit 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. Carol 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 fonction, soit le siège social à Baie-Comeau et un point de service à Sept-Îles.



## Les ressources financières

Pour l'exercice financier 2017-2018, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de **274 015\$**.

## La formation continue et le perfectionnement du personnel

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

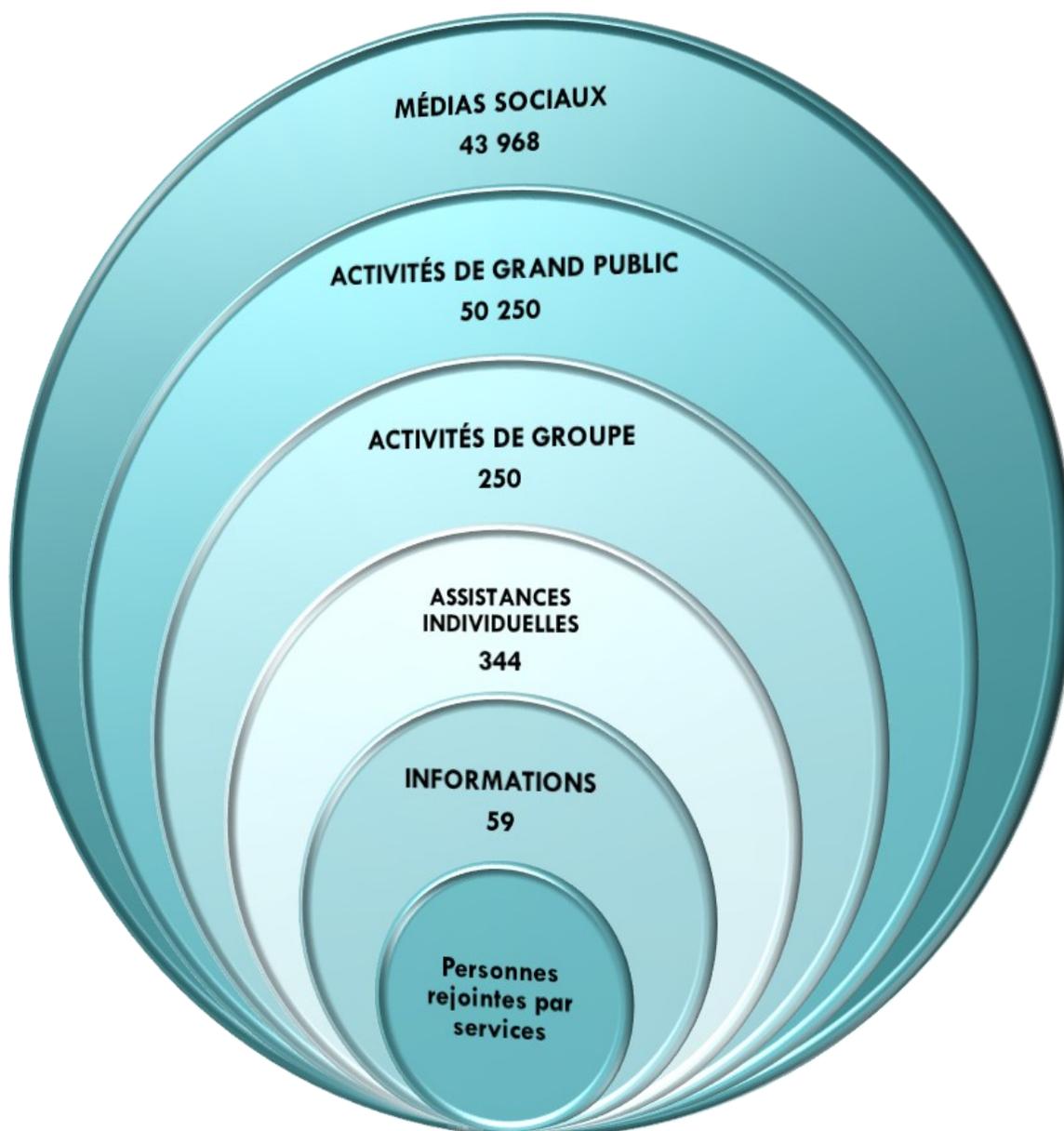
Au cours de la dernière année, le CAAP a soutenu l'accès à des études universitaires de 1<sup>er</sup> cycle pour l'une de ses employées, en facilitant un aménagement à son horaire de travail.

De plus, le CAAP a renouvelé l'accréditation de son personnel par la formation de secouriste en milieu de travail.



# Services rendus en individuel

Une vue d'ensemble  
des personnes rejointes en 2017-2018



## Les tableaux détaillant les services rendus

### ● Service Information

#### Provenance des demandes d'information

	Nombre
Hors région	4
MRC de La Haute-Côte-Nord	2
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	1
MRC de Manicouagan	29
MRC de Sept Rivières	23
<b>Total</b>	<b>59</b>

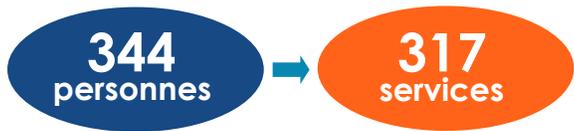
59

#### Sujet des demandes d'information par groupe d'âge

	18-34	35-54	55-69	70+	Total
Normes et critères des résidences privées				4	4
Régie du logement				1	1
Sur le RSSS	1	3	4	2	10
Sur le régime d'examen des plaintes	4	3			7
Sur les autres recours	1	8	4	1	14
Sur les droits et responsabilités de l'utilisateur	2	9	4	1	16
Sur les services du CAAP	2	8	2	1	13
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>65</b>



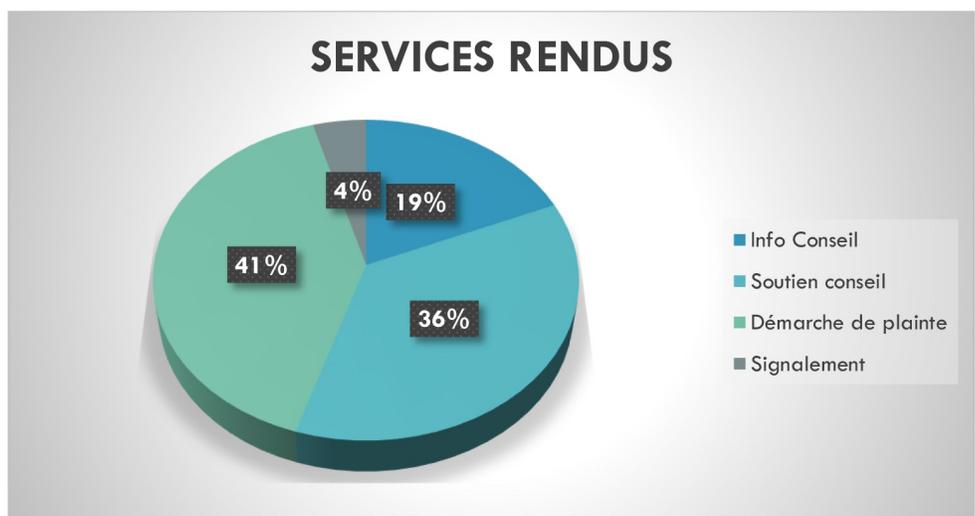
● **Service en assistance individuelle:**



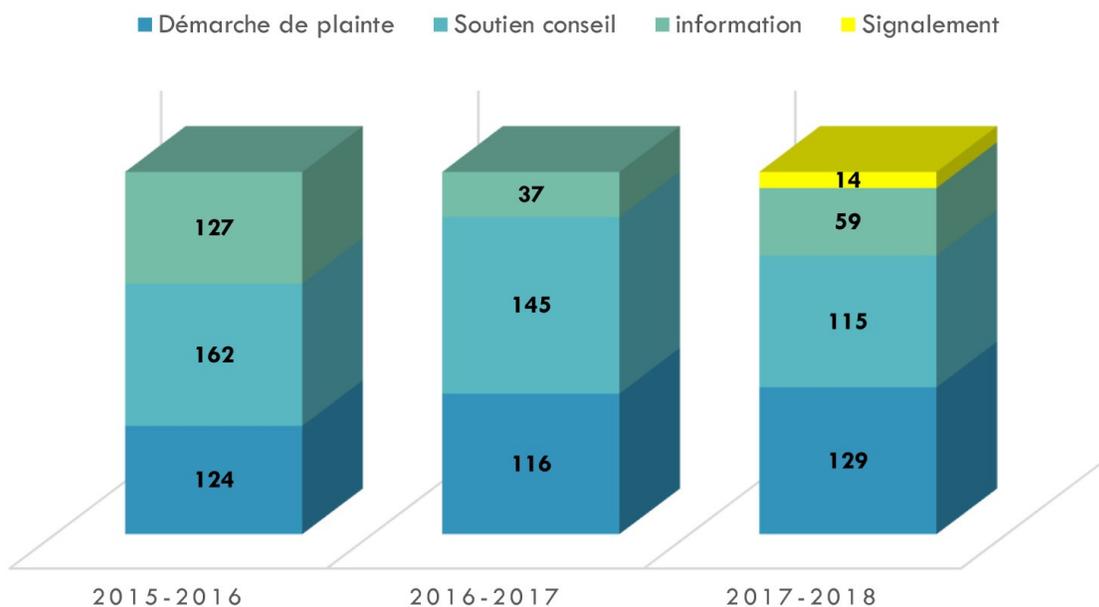
**Clientèle en assistance selon l'instance**

	LSSSS					RPA	Total
	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usager	Sous total	Résident	
Plaintes	19	9	2	80	110	1	111
Plaintes médicales	11	6	2	48	67		67
Signalements		2	1	13	16	1	17
Soutiens conseil	17	14	3	113	147	2	149
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>254</b>	<b>340</b>	<b>4</b>	<b>344</b>

**Services rendus**



## Progression des services



## Services rendus en assistance en LSSSS et en RPA

	LSSSS	RPA	Total
Plaintes	80	1	81
1er recours	72	1	73
2e recours	8		8
Plaintes médicales	48		48
1er recours	41		41
2e recours	7		7
Signalements	13	1	14
Soutiens conseils	113	2	115
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>4</b>	<b>258</b>

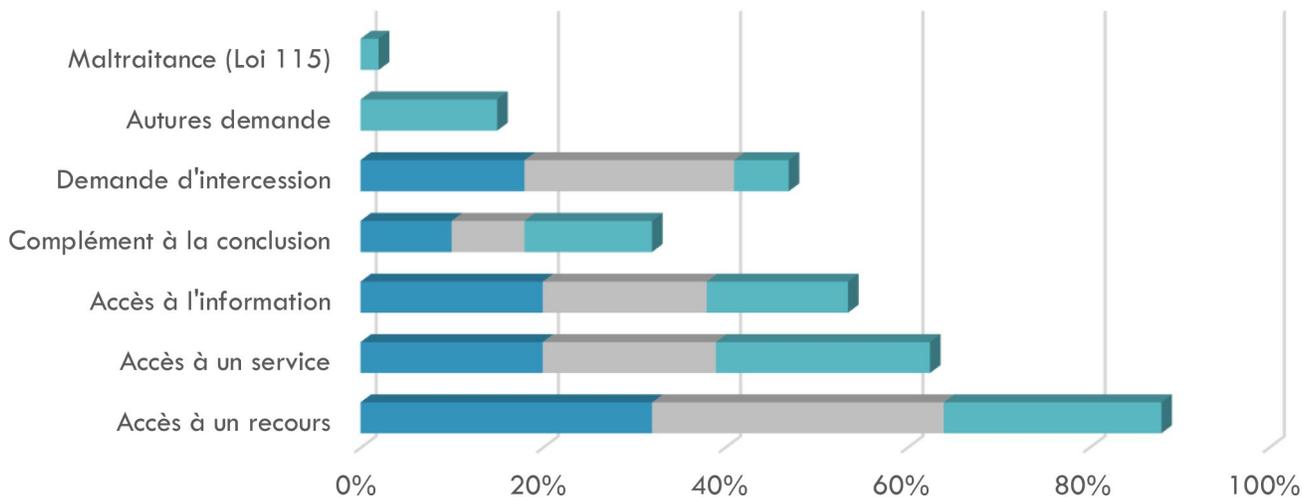
N.B Le service information (59) n'est pas réparti en instance



## Raison du soutien/conseil

	LSSSS	RPA	Total
Accès à l'information	18		18
Accès à un autre recours	28		28
Accès à un service	26	1	27
Autre demande	16	1	17
Complémentaire à la conclusion de la plainte	16		16
Demande d'intercession	7		7
Maltraitance en vertu Loi 115	2		2
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>2</b>	<b>115</b>

## Comparatif des données des dernières années dans une démarche de soutien/conseil



	Accès à un recours	Accès à un service	Accès à l'information	Complément à la conclusion	Demande d'intercession	Autres demande	Maltraitance (Loi 115)
■ 2015-2016	32%	20%	20%	10%	18%		
■ 2016-2017	32%	19%	18%	8%	23%		
■ 2017-2018	24%	24%	16%	14%	6%	15%	2%

## • À retenir...

### 11 % d'augmentation des services individuels;

129 plaintes acheminées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont 81 en vertu de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, 48 concernant un acte médical et 1 en vertu des normes et critères des Résidences privées pour aînés (RPA);

### 178 personnes ont été concernées par les 129 démarches de plaintes;

17 personnes ont été concernées par les 14 signalements;

### 149 personnes ont été concernées par les 115 demandes de soutien conseil;

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

### 65% des démarches de plaintes et des signalements sont acheminés par écrit;

88% des démarches de plaintes sont en 1<sup>er</sup> recours.

## Mission des établissements visés par les démarches

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens conseils	Sous total	%
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	41	43	3	45	132	52%
CHSLD- Centre d'hébergement et de soins de longue durée	3	1		5	9	3.5%
Cliniques privées (soutien-conseil)				3	3	1%
CLSC -Centre local de services communautaires	14	3	3	12	32	12.5%
Collège des Médecins du Québec (Soutien Conseil)				13	13	5%
Corporation professionnelle (Soutien-conseil)				3	3	1%
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	8			10	18	7%
CR- Centre de réadaptation	5			2	7	3%
Entreprises d'économie sociale	1				1	.5%
GMF et les cliniques médicales		1		4	5	2%
Info-sociale	1				1	.5%
Politique du CISSS-CIUSSS	3			2	5	2%
RI- Ressources intermédiaires	1		6	5	12	5%
RTF- Ressources de type familial	1		1	3	5	2%
Surveillance du régime (soutien-conseil)				5	5	2%
Transport ambulancier	2			1	3	1%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>48</b>	<b>13</b>	<b>113</b>	<b>254</b>	



## Les motifs d'insatisfactions dénoncés par les usagers

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens conseils	Total
Accessibilité et continuité	35	18	3	37	93
Aspect financier	4			5	9
Organisation du milieu et ressources matérielles	29	8	7	35	79
Relations interpersonnelles	20	13	3	26	62
Soins et services dispensés	53	40	9	64	166
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>79</b>	<b>22</b>	<b>167</b>	<b>409</b>

## Comparatif LSSS



## Les normes et critères lésés en RPA

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

	Plaintes	Signalements	Soutiens conseils	Total
Bail / Accueil	1		1	2
Encadrement clinique		1		1
Formation et éthique	1			1
Obligation administrative et légale	1		1	2
Qualité de vie	1		1	2
Relations interpersonnelles	1	1		2
Sécurité des résidents		1		1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

## 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	Soutiens conseils	Total	%
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	12	9		18	39	9%
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	31	17	3	27	78	19%
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	1	1		14	16	4%
Droit d'exercer un recours (article 16)	2			4	6	1.5%
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	1			2	3	.5%
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	5	5		8	18	4%
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	7	2	1	11	21	5%
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	6	6		8	20	5%
Droit de participer à toute décision (article 10)	5	4	3	9	21	5%
Droit de porter plainte (article 34, 44,45,53 et 60)	3			2	5	1%
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	57	40	9	56	162	39%
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	3	7		9	19	4.5%
Droit à l'hébergement (article 14)	1				1	.5%
Loi concernant les soins de fin de vie	1				1	.5%
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure...	1		2	4	7	1.5%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>91</b>	<b>18</b>	<b>172</b>	<b>417</b>	

### • À retenir...

**52% des plaintes vise les centres hospitaliers;**

La qualité des soins et des services et l'accessibilité demeurent les motifs d'insatisfaction les plus dénoncés par les usagers;

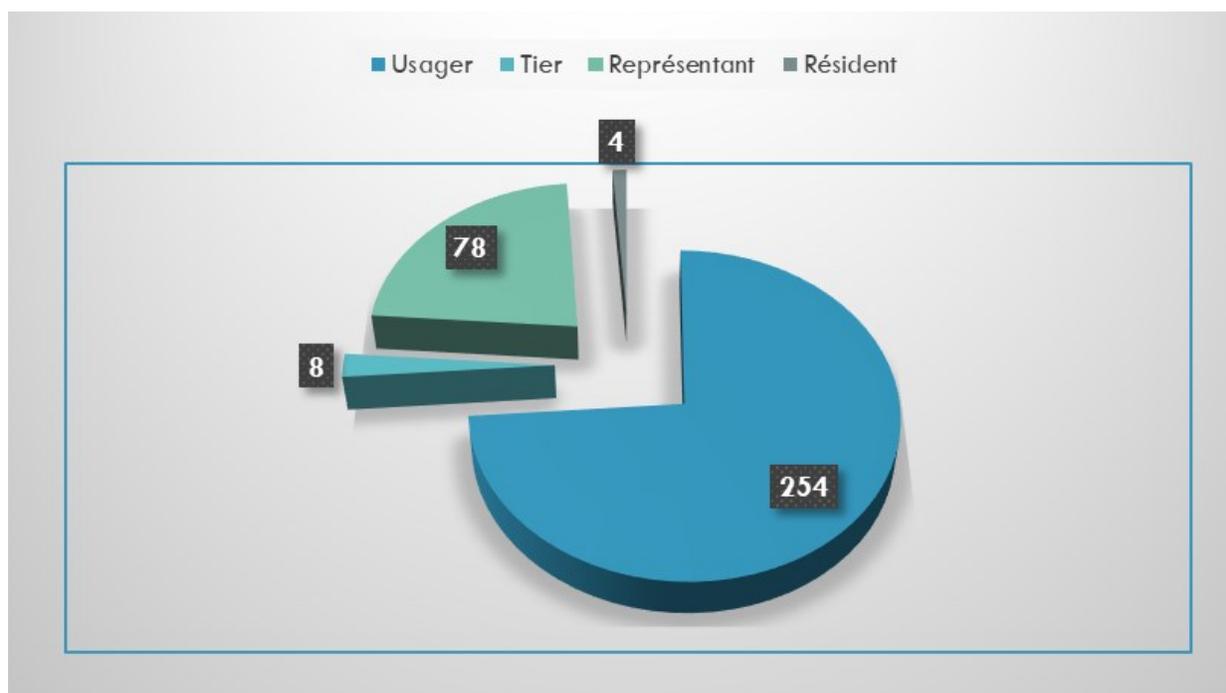
**11 normes et critères lésée en RPA ; la Cote-Nord à six résidences reconnues sur son territoire;**

Les articles 3 et 5 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux sont les droits les moins respectés.

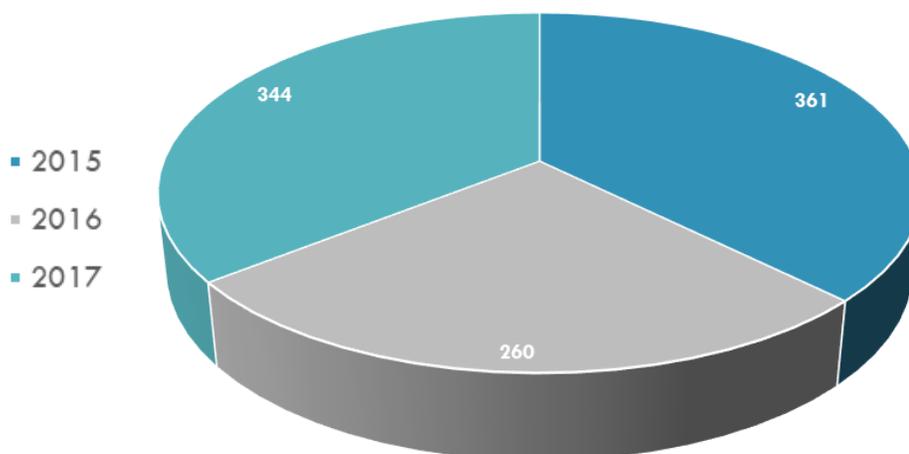


## Les tableaux détaillant la clientèle

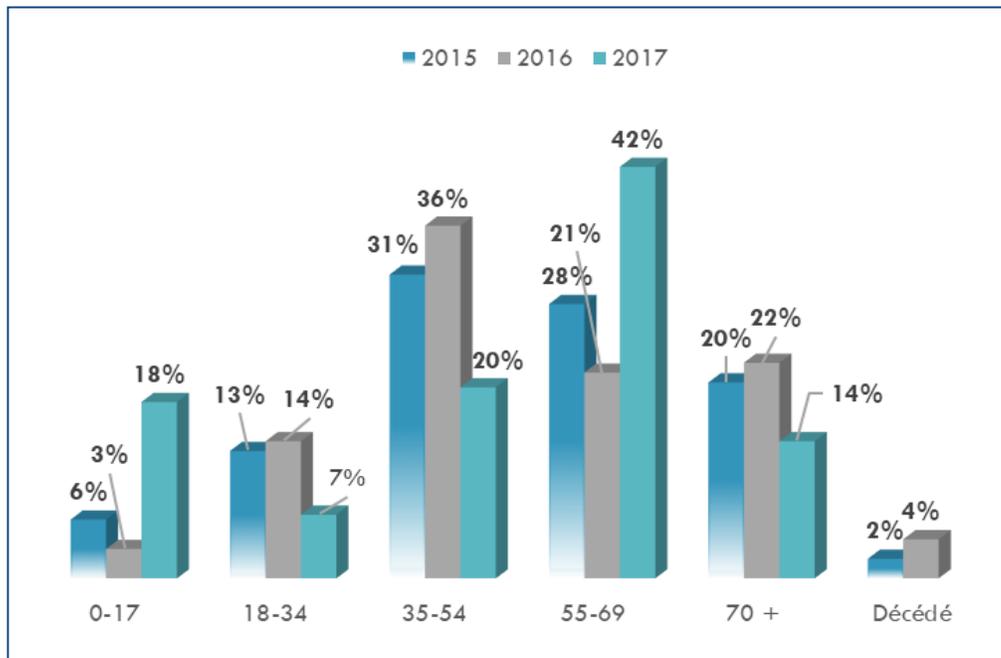
- La clientèle



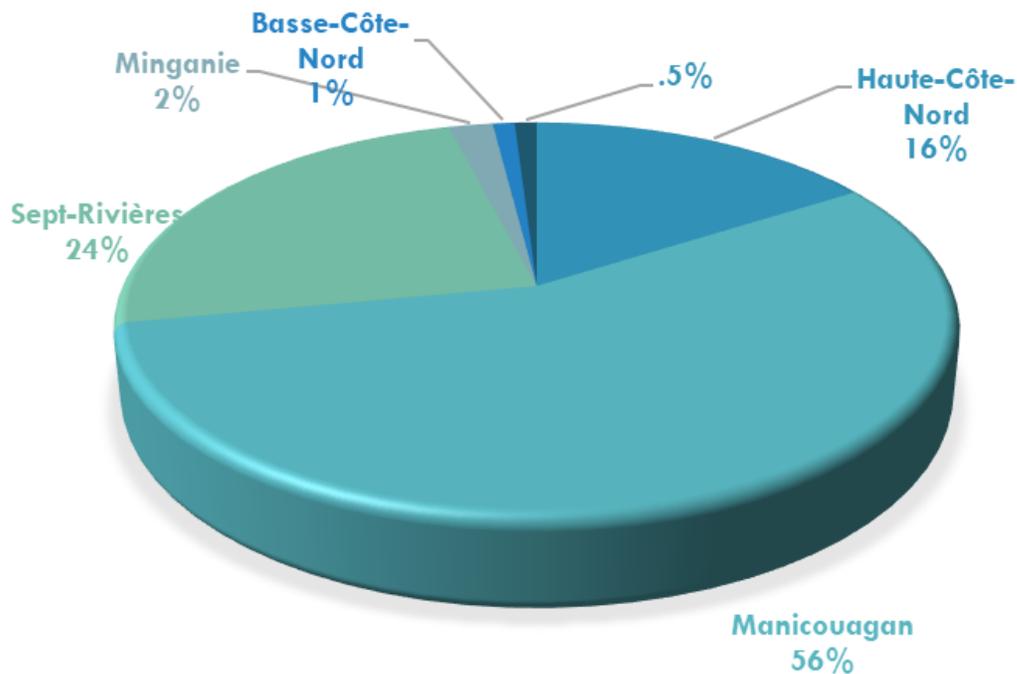
### Comparatif des données relatives à la clientèle des dernières années



## L'âge de la clientèle

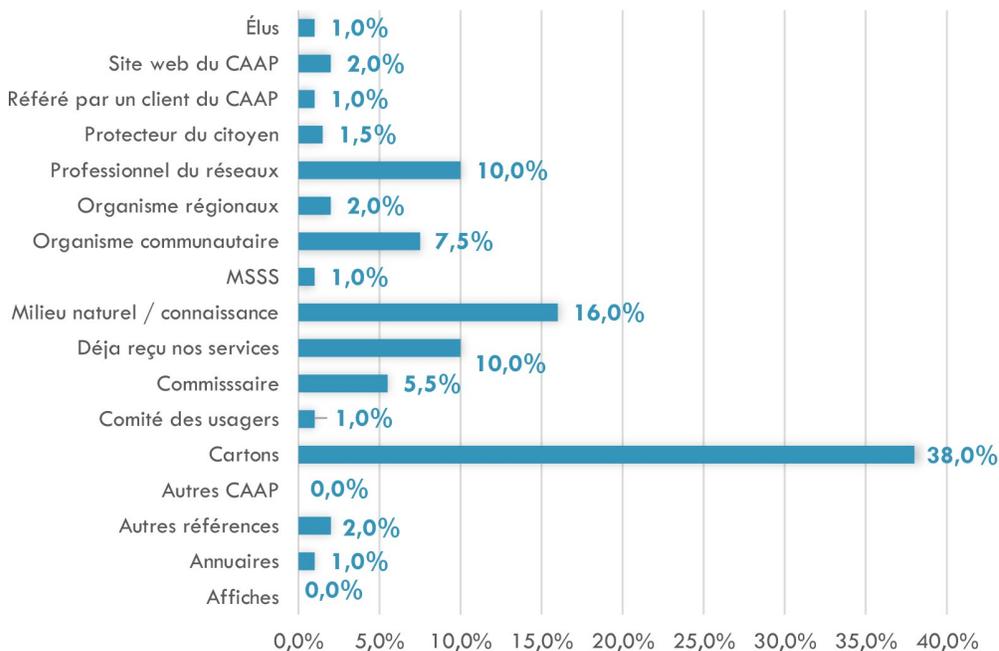


## La provenance de la clientèle



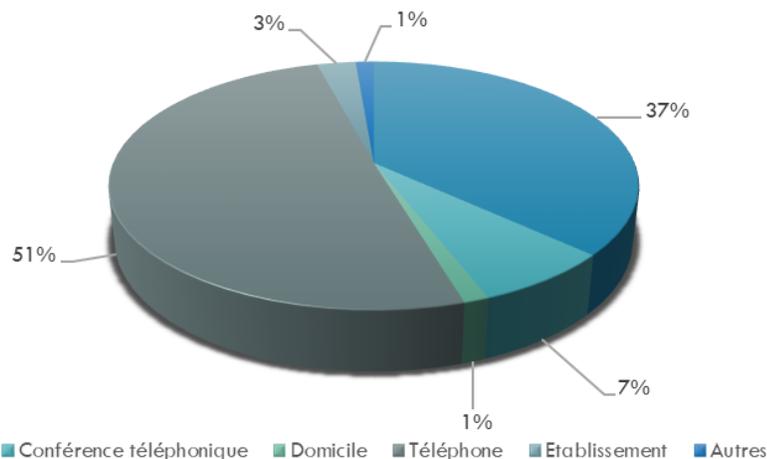


## La source de référence



## Le temps passé en rencontre

**539 rencontres réparties comme suit :**



## • À retenir...

**73% sont des femmes;**

24% des démarches sont faites par des tiers ou des représentants;

**Les 55-69 ans représentent 42% de notre clientèle;**

Nous pouvons voir une fluctuation des données concernant l'âge de notre clientèle. Celle-ci peut s'expliquer par le fait que notre nouvelle plateforme de gestion des statistiques prend désormais en compte l'âge des personnes lors de nos activités de groupes;

**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 12 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 2 ans. Le CAAP a participé à 12 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 3 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

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 et a organisé en partenariat avec la Clinique Juripop une tournée régionale d'information abordant la question de l'abus envers les aînés à travers des situations de la vie en fournissant de l'information juridique sur le mandat d'inaptitude, les directives médicales anticipées, le testament, etc.

Cette démarche se poursuivra par une rencontre historique en octobre 2018, permettant une mise en commun et un partage des expériences réalisées par chaque partenaire.

#### Le comité sur les droits des usagers

Le CISSS a sollicité la présence du CAAP au sein d'un comité en développement ayant pour mandat la promotion des droits des usagers. À ce titre, nous avons participé à 3 rencontres.

#### Les partenaires du régime d'examen des plaintes

Cette année, il y a eu 3 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.

La direction a participé à toutes les réunions des directeurs généraux des CAAP (10 rencontres).



## • **Activité** de groupe

Au printemps 2017, alors que la Commission parlementaire sur le projet de loi n° 115 concernant la maltraitance des personnes âgées battait son plein, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord (CAAP Côte-Nord) présentait dans trois municipalités de la Côte-Nord, la Caravane 360.

250

En effet, c'est dans les villes de Forestville et Baie-Comeau, les 10 et 11 avril, et à Sept-Îles le 13 avril que le CAAP Côte-Nord s'associait à la Clinique Juripop pour rencontrer et sensibiliser **158 personnes âgées** ou intervenantes (famille et professionnel).

Me Alain Gaulin, directeur des services juridiques de Juripop, accompagné de l'équipe du CAAP, a donc pu aborder concrètement la question de l'abus envers les âgés et proposer des pistes de solutions. Des ateliers interactifs d'information au sujet de l'importance du mandat d'incapacité et d'un testament ont également été présentés.

De plus, Le CAAP n'a donné qu'une seule séance 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 en cours d'année, rejoignant ainsi **7 personnes**.

Et finalement, **85 personnes** ont été rejointes lors de la journée mondiale de la lutte à la maltraitance contre les âgés qui s'est déroulée le 15 juin 2017.

## • **Activité** grand public **50 250**

Le 29 septembre avait lieu le 1<sup>er</sup> Salon des générations dans la MRC de la Manicouagan, organisé par la FADOQ région Côte-Nord. Nous y avons tenu un kiosque et nous avons distribué nos dépliants à **250 personnes**.

**La ville de Sept-Îles est une municipalité reconnue « Amie des Aînés ».** Dans ce cadre, cette dernière a fait la promotion de nos services via une capsule d'information diffusée à plusieurs reprises par la radio locale. Nous estimons la portée de ces capsules à **50 000 personnes** rejointes.

## • **Site web** et **Médias sociaux** **43 968**

Au 31 mars 2018, nous avons fait 266 publications via Facebook, pour une portée de **43 968 personnes** rejointes.

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

## • **Activités** de promotion

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. 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, 1805 dépliants.**

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

De plus, cette année, dans le cadre du changement de notre image corporative, une tournée régionale a été faite afin de changer l'ensemble de nos dépliants sur le territoire et ainsi actualiser le déploiement de notre nouvelle image corporative.

# 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 huit conférences téléphoniques mensuelles.

Le CAAP assure le leadership du comité de travail permettant l'accès à une plateforme informatique permettant la gestion intégrée des dossiers et la gestion de la statistique, communément appelée CAAPteur+.

L'application CAAPteur+ a été mise en ligne le 1<sup>er</sup> avril dernier. Les travaux du comité se sont donc déployés sous deux volets; assurer le déploiement et l'intégration optimale des fonctions de la nouvelle application et apporter le soutien technique aux utilisateurs, plus particulièrement lors du transfert des dossiers entre l'ancienne plateforme et la nouvelle. Chaque CAAP s'est d'ailleurs vu confier la responsabilité du transfert de ses dossiers ainsi que de la configuration de sa plateforme régionale. Le comité a répondu à un faible nombre de demandes de support provenant des utilisateurs. L'application CAAPteur+ est stable et permet de colliger plusieurs données représentatives de notre travail quotidien auprès des usagers et des résidents.

## Pour conclure

Les faits marquants de notre année :

- Le succès de notre tournée régionale « La caravane des aînés » ;
- L'implantation d'une application web pour la gestion informatisée de tous nos dossiers clients;
- Le déménagement de notre siège social au 1800 boul. Laflèche dans des bureaux plus vastes et entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite;
- Le changement de notre image corporative avec l'actualisation d'un nouveau logo plus dynamique et actuel.

En conclusion :

Un merci spécial à tous nos employés pour l'excellence de leur travail, aux membres du conseil d'administration pour votre engagement, à tous nos partenaires et collaborateurs pour votre partage d'expertise et finalement à tous les usagers et les résidents du réseau de la santé et des services sociaux qui nous ont fait confiance en nous confiant leur histoire et leurs insatisfactions, vous contribuez avec nous à l'amélioration de la qualité des services pour l'ensemble notre collectivité nord-côtière







Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Côte-Nord