



# Rapport annuel

2015  
2016

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



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





# Rapport annuel

2015  
•  
2016

Cette publication  
a été réalisée par:

**Jacinthe Thériault**

Directrice générale

**en collaboration avec les  
deux équipes de travail**

et **Sophie Bordeleau**

pour la conception graphique



[info@drsmcn.org](mailto:info@drsmcn.org)  
[www.drsmcn.org](http://www.drsmcn.org)



859, rue Bossé, bureau 201  
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8  
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**

# ● Table des matières

● <b>Mot du président et de la directrice</b>	<b>3</b>
● <b>À propos de nous</b>	<b>4</b>
Notre mission	4
Notre mandat	4
Nos valeurs fondamentales	5
Le portrait de la région	5
Le conseil d'administration	6
L'équipe de travail	6
Les ressources financières	6
La formation continue et le perfectionnement du personnel	7
● <b>Services rendus</b>	<b>8</b>
Service information	8
Service démarche de plainte	8
Service soutien/conseil	12
À quoi cela sert-il de faire une plainte	13
● <b>Portrait de la clientèle</b>	<b>14</b>
La progression de la clientèle	14
L'âge de la clientèle	14
La provenance	15
Sources de référence	15
● <b>Les activités régionales</b>	<b>16</b>
Ouverture officielle de nos bureaux à Sept-Îles	16
Implication dans le milieu	16
Promotion de nos services	17
Notre bulletin d'information/infolettre	18
Activités de grand public	18
Distribution de nos cartons promotionnels	19
● <b>Les activités provinciales</b>	<b>19</b>
La FCAAP	19
AGIDD-SMQ	20
Rencontre Équipe Inter-CAAP	20

# • Mot du président et de la directrice

**C'**est avec une fierté renouvelée que nous déposons le 22<sup>ème</sup> rapport annuel du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord, pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016.

Cette année, nous avons été témoins de nombreuses permutations apportées à l'offre de services en santé et des services sociaux de notre réseau public. Rappelons que le ministre Gaétan Barrette a fait adopter deux projets de loi d'envergure en vue de réformer le système de santé. Le projet de loi 10, entré en vigueur en février 2015, a notamment aboli les agences régionales de la santé pour les remplacer par des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS). Le nombre de Centres de santé est passé de 182 à 33. Le gouvernement Couillard a aussi fait adopter le projet de loi 20, qui prévoit des pénalités financières pour les médecins qui n'atteindront pas leurs quotas de patients.

Nous avons donc été aux premières loges de ces ambitieux changements et nous pouvons affirmer sans l'ombre d'un doute qu'il devient de plus en plus impératif que les usagers du réseau de la santé et des services sociaux nord-côtiers s'expriment afin d'obtenir des services de qualité. Cette participation citoyenne de première importance contribue véritablement à l'amélioration de la qualité des services.

Ce faisant, c'est donc aussi l'état de santé et de bien-être de la population nord-côtière qui en bénéficient.

À cet égard et afin de mieux répondre aux besoins des usagers nord-côtiers, nous avons ouvert en avril dernier, un deuxième bureau permanent à Sept-Îles. Nous sommes fiers d'offrir ce service de proximité à notre clientèle de l'est de notre territoire.

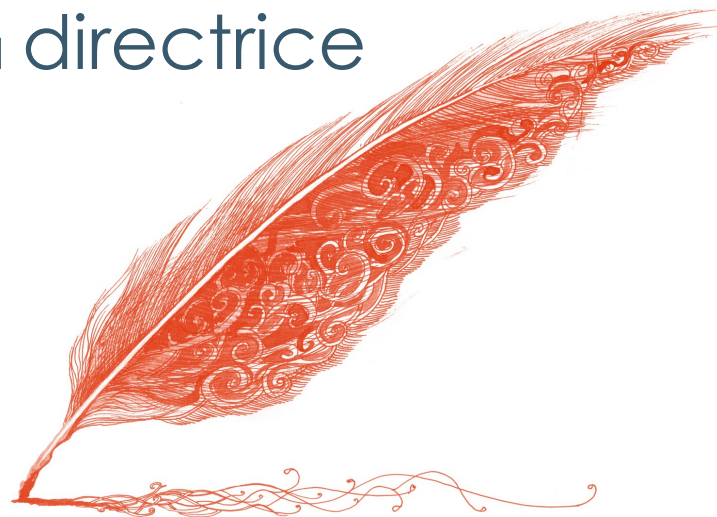
Vous constaterez à la lecture de ce présent rapport, l'ampleur des activités réalisées durant l'année. Toutefois, rien n'aurait pu être fait sans l'engagement, la passion, les convictions et l'ardeur au travail des employés du CAAP Côte-Nord et du DRSM Côte-Nord, l'organisme que nous cautionnons pour une deuxième année consécutive et dont le détail des activités est inclus dans le présent rapport annuel. Nous remercions également les membres du conseil d'administration pour leur engagement et leur soutien. Sans la confiance accordée, nous n'aurions pu assurer la réalisation de tous nos projets. Merci également à tous les usagers qui ont fait appel à nos services, vous nous permettez de faire du régime d'examen des plaintes, notre spécialité.

Bonne lecture !

**Claude Aubichon**  
Président



**Jacinthe Thériault**  
Directrice générale



# ● À Propos de NOUS

**L**e Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la 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 de fonctionnement directement du ministère de la Santé et des Services sociaux, et y rend compte de sa gestion annuellement.



## ● 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 mandat

Les articles 76.6 et 76.7 de la loi sur les services de santé et des services sociaux définissent le mandat des CAAP. Le ministre doit confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'Agence ou du Protecteur des citoyens dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) de l'établissement, selon les dispositions de l'article 58.

## ● 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 envers 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.

## ● Le portrait de la 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.

## ● Les membres

Au 31 mars 2016, le CAAP Côte-Nord comptait 249 membres provenant des six MRC de notre région. Être membre du CAAP donne plusieurs avantages; recevoir les documents administratifs liés aux assemblées générales, les rapports annuels et les mémoires produits par l'organisme; être informé des activités organisées par l'organisme et des modifications en lien avec les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et du régime d'examen des plaintes. L'assemblée générale annuelle pour les membres a eu lieu le 9 juin 2015 et a réuni 17 participants.



## ● Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2015-2016 le conseil d'administration était composé de six membres, un poste étant demeuré vacant. Les membres se sont réunis à huit reprises. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.

Rangé du haut:

- **Carold Boies**, vice-président, MRC de la Minganie retraité secteur de l'enseignement
- **Madeleine Lebreton**, administratrice, MRC Basse Côte-Nord, retraité secteur de l'enseignement
- **Jacinthe Thériault**, directrice générale
- **Nicole Pellerin**, administratrice, MRC Haute-Côte-Nord, retraité secteur PME
- **Claude Aubichon**, président, MRC Manicouagan, retraité secteur public

Rangé du bas:

- **Nicole Vigneault**, administratrice, MRC Sept-Rivières, Coordinatrice secteur communautaire
- **Francine Marceau**, trésorière, MRC Manicouagan, retraité secteur coopératif
- **Marie May Soucy**, administratrice, MRC Sept-Rivières, retraité secteur communautaire (en poste jusqu'en janvier 2016)



## ● L'équipe de travail

L'équipe permanente se compose de cinq employés:

- **Jacinthe Thériault**, directrice générale
- **Carole Deschênes**, conseillère aux plaintes et à la qualité, Baie-Comeau
- **Isabelle Martineau**, conseillère aux plaintes et à la qualité, Sept-Îles
- **Lucie Maltais**, commis sénior
- **Anne Michaud**, adjointe administrative

Ces personnes se partagent cent dix-neuf (119) 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 depuis le 31 mars 2015, un point de service à Sept-Îles

## ● Les ressources financières

Le CAAP a reçu une subvention de **269 416\$** du ministère de la Santé et des Services sociaux, et une subvention de 168 885 \$ du CISSS de la Côte-Nord pour actualiser le mandat régional de promotion et de défense des droits en santé mentale<sup>1</sup>, conformément à l'entente de service convenu entre le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord.

<sup>1</sup>Un rapport distinct en regard de la dispensation des services est en annexe au présent document.



## ● La formation continue et le perfectionnement du personnel

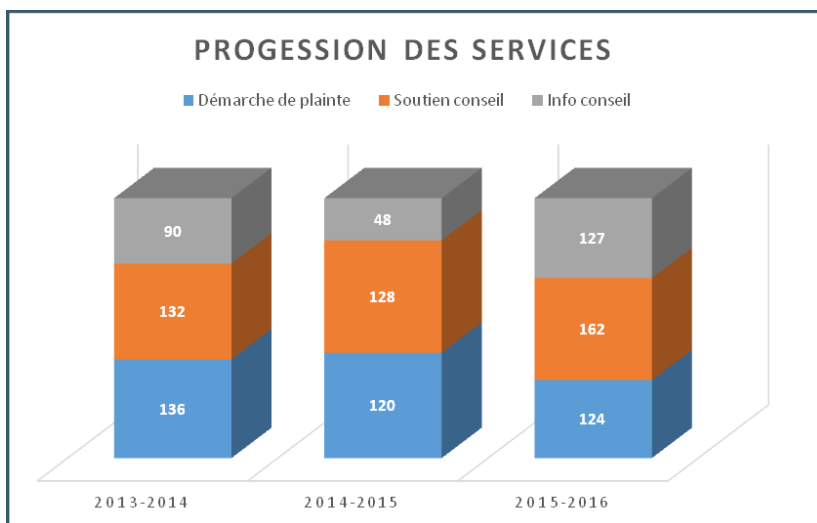
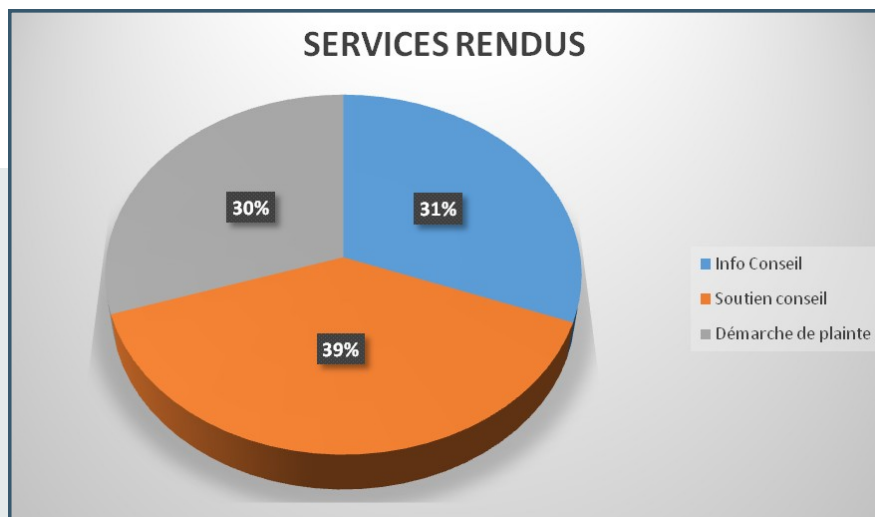
DATE	TITRE
27 mai 2015	Colloque AGIDD <b>L'exercice des droits humains : quels impacts et quel avenir en santé mentale ?</b>
1 <sup>er</sup> juin 2015	Formation Sentinelle <b>Centre de prévention suicide</b>
30 septembre 2015	<b>Formation sur les médias sociaux</b> Chambre de commerce de Baie-Comeau
1 <sup>er</sup> octobre 2015	<b>Formation gestion du site web</b> Image Xpert
27 octobre 2015	Ateliers de travail, <b>Forum Les aînés de la Manicouagan</b>
6-13-20-27 mars 2016	Conférence populaire en santé dans l'est du Québec « <b>La santé mentale : bien-être, maladie, rétablissement</b> » UQAR
14-16 octobre 2015	Formation Loi P-38 <b>L'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mentale présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</b> (Loi P-38.001)
27-28 janvier 2016 et 3 février 2016	Formation Centre de Prévention du Suicide <b>Intervenir auprès d'une personne suicidaire à l'aide de bonne pratique</b>
3 février 2016	Direction de la protection de la jeunesse <b>Lois et concepts de protection</b>
4 février 2016	CLSC Sept-Îles <b>Les drogues- programme de dépendance</b>
16-17 mars 2016	AGIDD-SMQ <b>Formation L'Autre côté de la pilule</b>



# Services rendus

## Portrait des services

- ✓ 361 personnes nous ont interpellées en 2015-2016;
- ✓ 413 demandes de service;
- ✓ une augmentation de 47% des services rendus.



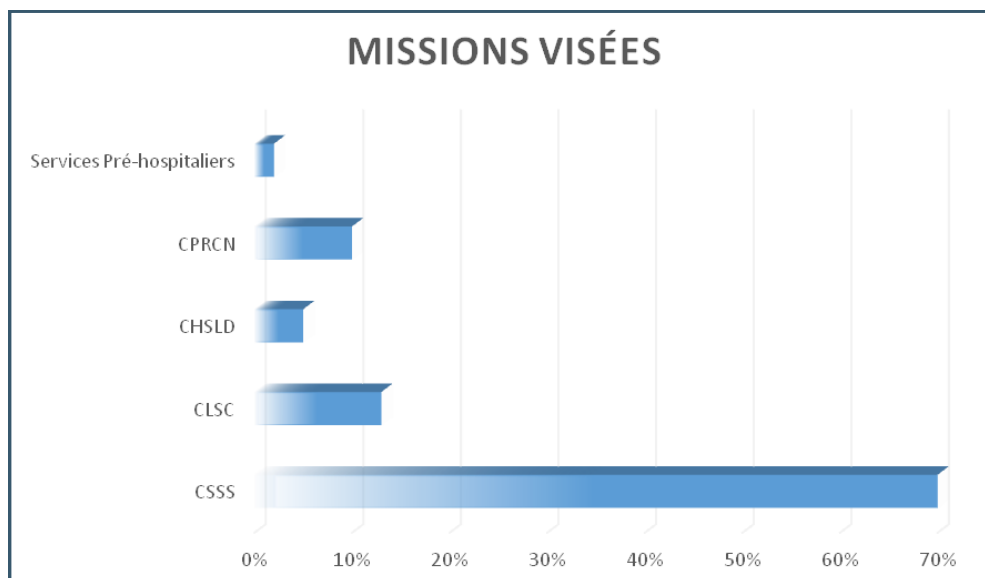
## Service information

Les demandes d'informations ont connu une hausse cette année. De 48 demandes l'an passé à 127 demandes cette année. L'ouverture d'un point de service permanent à Sept-Îles peut expliquer l'intérêt pour connaître davantage nos services.

## Service démarche de plainte

- ✓ 124 démarches de plaintes comparativement à 120 démarches en 2014-2015;
- ✓ une augmentation de 7% des démarches visant les CSSS;
- ✓ 18% des démarches de plaintes concernent un médecin;
- ✓ 95% des démarches de plaintes sont acheminées par écrit;
- ✓ 5% le sont verbalement directement auprès du commissaire.

- **Établissements et organismes visés par les plaintes**

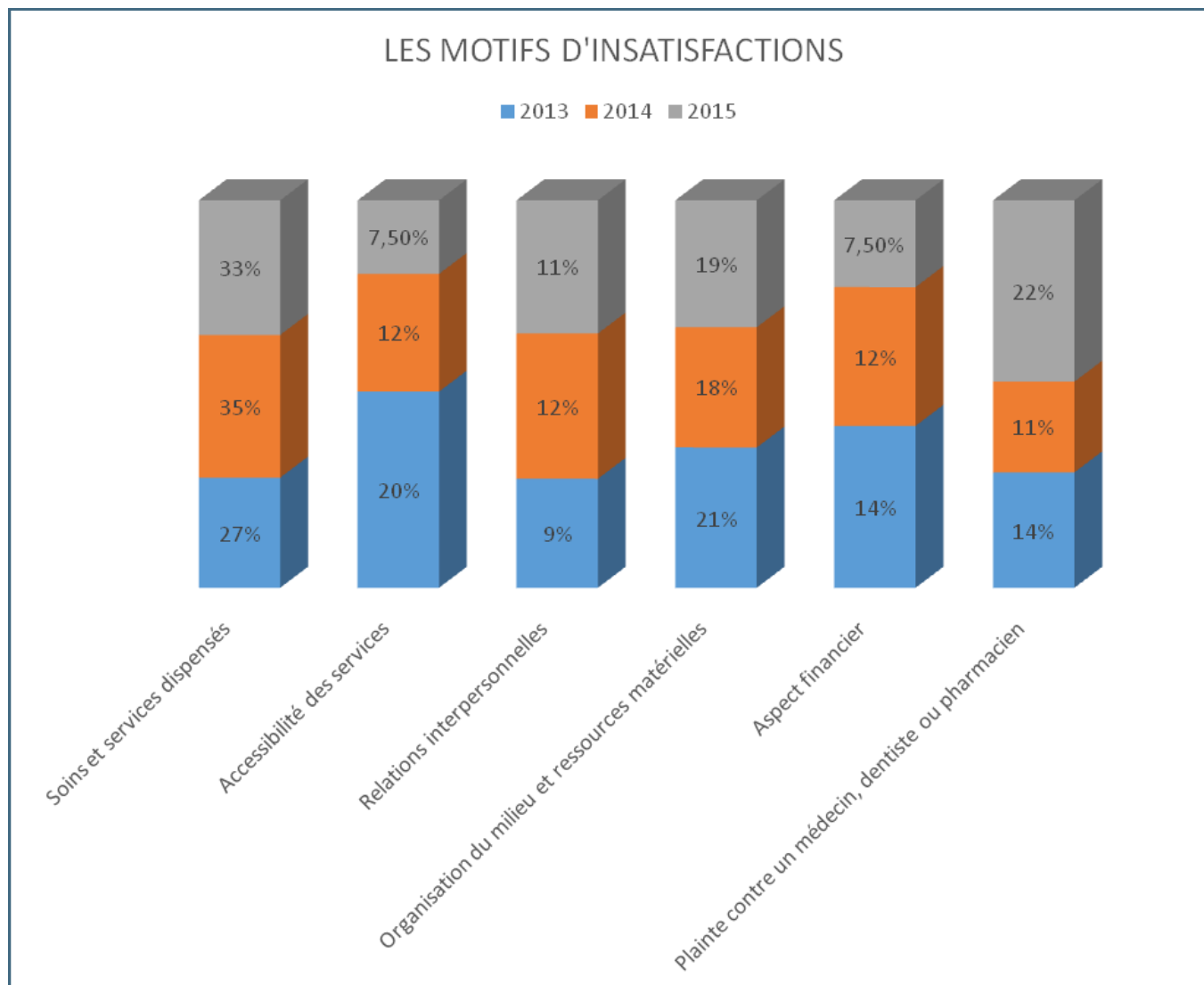


Missions  
visées

- **Les recours utilisés**

	2014-2015	2015-2016
<b>Premier recours:</b>	<b>112</b>	<b>111</b>
Commissaire aux plaintes	88	94
Médecin examinateur	24	17
<b>Deuxième recours:</b>	<b>8</b>	<b>13</b>
Protecteur du citoyen	5	7
Comité de révision	3	5
CMDP (conseil des médecins, dentistes et pharmaciens)	3	1
<b>Total:</b>	<b>120</b>	<b>124</b>

## ● Les motifs d'insatisfactions dénoncés par les usagers



## ● 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. Le tableau ci-bas démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers.



49%

- 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)

10%

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

15%

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

7%

- Donner ou refuser son consentement (art.9)

14%

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

1%

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

1%

- Être représenté (art.12)

3%

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

0%

- Recevoir des services en anglais (art.15)

## ● Le service Soutien/conseil

Nous constatons une hausse importance des demandes de soutien/conseil. De 128 demandes l'an dernier, nous sommes passées à 162 demandes cette année.

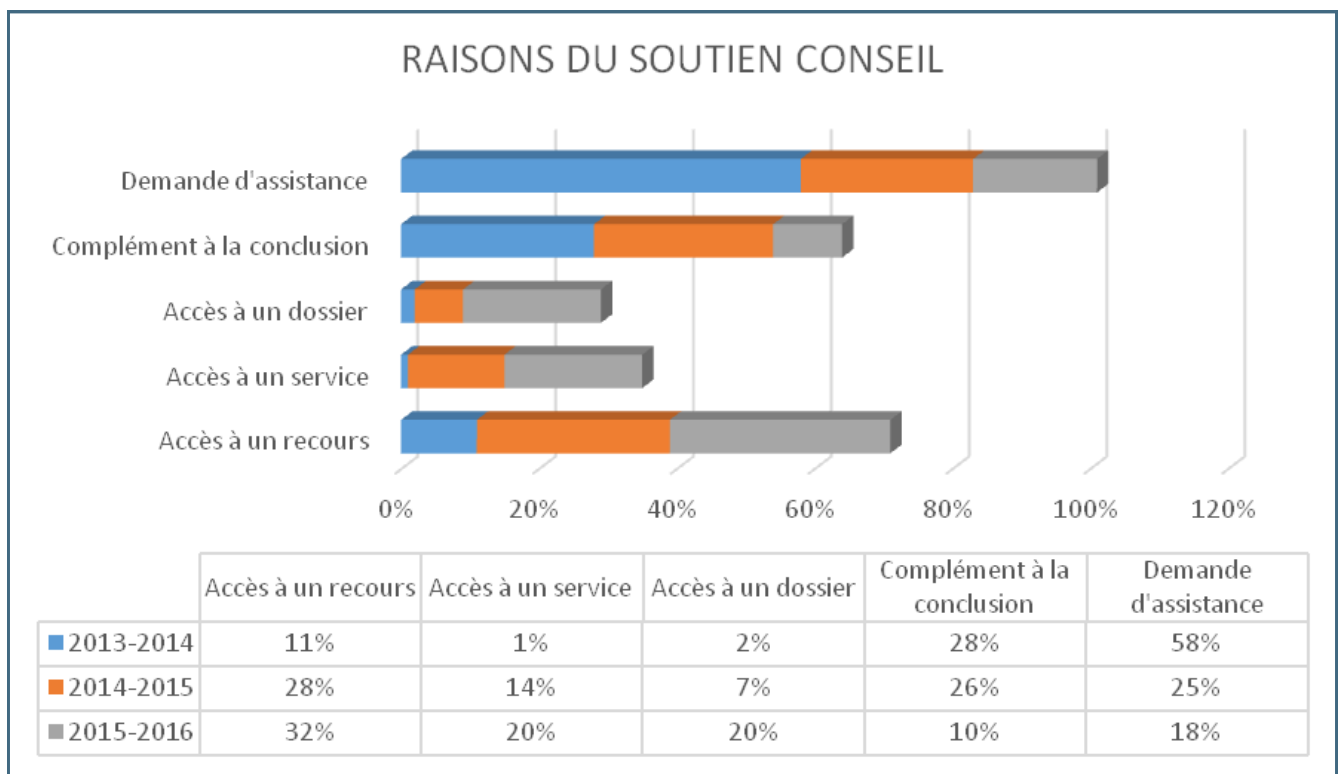
**Une augmentation de 27% du service soutien conseil**

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 ou autre)



Raisons du Soutien/conseil





## ● À quoi cela sert-il de faire une plainte?

### Témoignages...

**J**e vivais une situation familiale extrêmement difficile dans laquelle l'intégrité de mes enfants était menacée. Je vis au sein d'une communauté autochtone éloignée. Nous avons plusieurs intervenants à notre service, mais ce nombre n'est pas proportionnel à la qualité des services que moi et mes enfants recevions, bien au contraire.

**Après avoir frappé de nombreuses fois à une multitude de portes, j'ai finalement frappé à la bonne porte : celle du CAAP Côte-Nord. J'ai enfin été écouté et considéré par la conseillère qui s'est mise au travail pour contacter les diverses instances reliées à l'imbroglie qu'était devenue notre situation familiale.**

Immédiatement, les directions de la Protection de la Jeunesse de notre région et celles de l'extérieur de notre région se sont mises au diapason pour actualiser ma situation, et ce, évidemment, dans l'intérêt de mes jeunes enfants. Cela nous a permis de rétablir notre dynamique familiale.

Dans le rapport de la commissaire aux plaintes, le Directeur de la protection de la jeunesse s'est engagé à poursuivre le suivi qui s'impose avec la direction des services sociaux de notre communauté autochtone, en regard des responsabilités des intervenants. Cela devrait éviter que d'autres enfants et familles innues ne soient laissés pour compte, comme je l'ai vécu.

Avec l'aide du CAAP-Côte-Nord, deux années de grandes difficultés, d'angoisse et d'incompréhension ont pris fin. La joie et l'espoir sont aujourd'hui de retour au sein de ma famille.

**Merci !**

**Un papa innu**

### Notre assistance fait la différence!

**A**près m'être présentée à l'urgence, je suis finalement hospitalisée. Rendue à ma chambre, je constate la perte de mes médicaments. À ma demande, ils font une recherche sur l'étage et à l'urgence. Rien, aucune trace. De plus, aucune note dans mon dossier ne mentionnait que j'avais une grande quantité d'analgésiques opioïdes dans mon sac à mon arrivée. Ils ne les ont jamais retrouvés.

**De retour chez moi, je veux absolument dire mon insatisfaction, car il ne faut plus que cela se reproduise. Je contacte la commissaire aux plaintes et fais ma plainte verbalement. Après mon appel, je sens le besoin d'être épaulé et je contacte la conseillère du CAAP qui m'a aidé par le passé, avec qui j'avais obtenu un très bon service.**

Tout de suite, nous avons envoyé un avis indiquant qu'elle m'accompagnait dans ma démarche. Avec elle, j'ai pu dire mon désarroi, mon inquiétude face à la gestion des médicaments des patients hospitalisés. Nous avons rencontré, ensemble, la commissaire qui analysait ma plainte.

Dans ses conclusions, la commissaire fait le constat qu'il y avait réellement un problème dans la gestion des médicaments. De plus, les notes au dossier n'étaient pas toujours inscrites et les médicaments personnels des personnes hospitalisées n'étaient pas gardés sous clé. De plus, dans ses commentaires, cette dernière ajoute que le personnel se dit heureux de pouvoir travailler avec une directive claire, qui devra être respectée par tous.

En conclusion, l'hôpital s'est engagé à me rembourser mes médicaments, et à revoir la gestion et la conservation des médicaments personnels d'un usager, dès son accueil à l'urgence, et ce, jusqu'à sa sortie de l'hôpital. De plus, l'établissement a l'obligation d'inscrire le tout au dossier du patient.

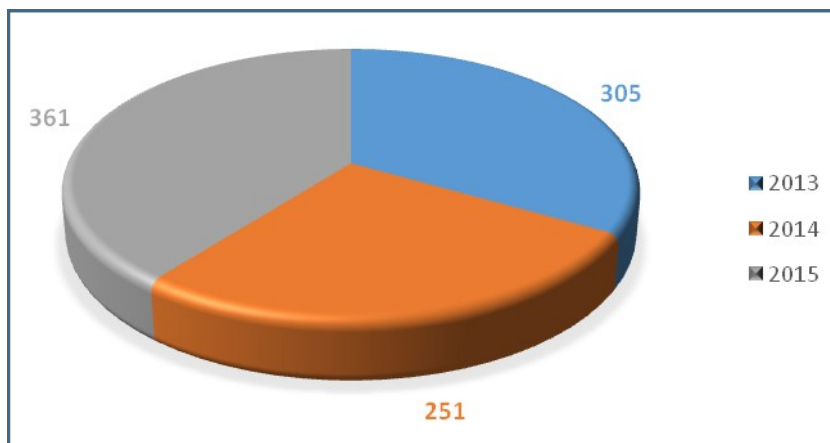
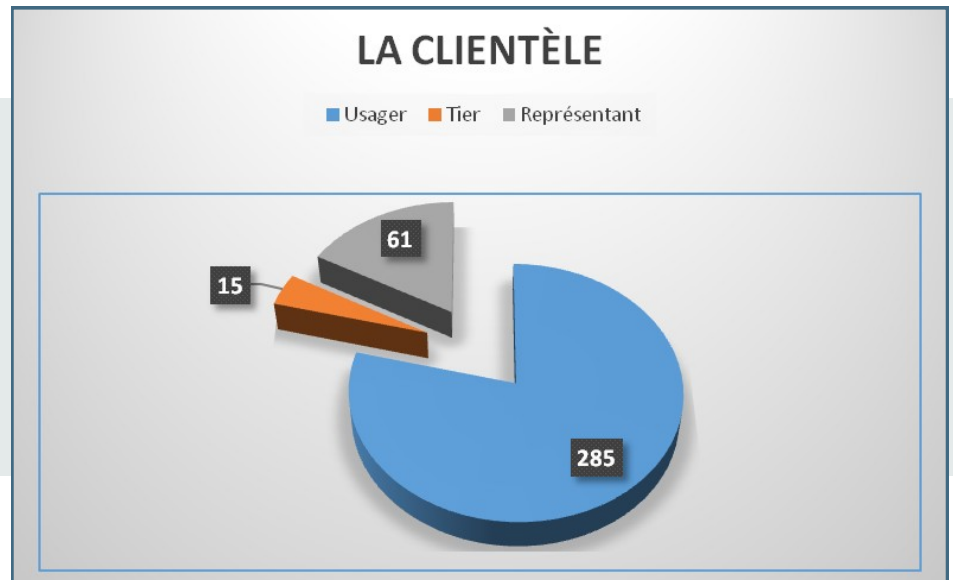
Je suis contente car on m'a cru! Aussi, parce que ma plainte servira à tous les usagers et en plus au personnel hospitalier. Ça ne coûte pas toujours cher d'améliorer les services. C'est juste changer les façons de faire pour le mieux!

**Une personne reconnaissante**

# ● Portrait de la clientèle

## La clientèle

- ✓ 361 personnes ont eu recours à nos services.
- ✓ 61% sont des femmes
- ✓ 21% des démarches sont faites par des tiers ou des représentants.

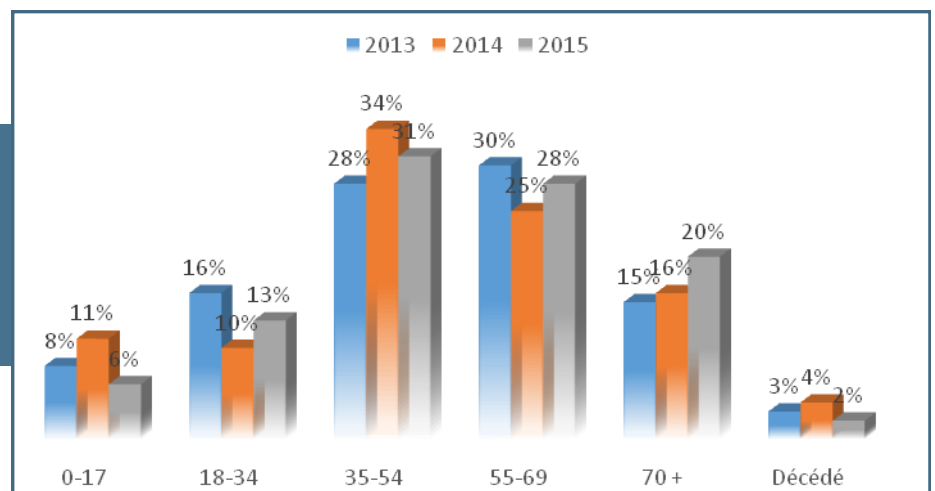


## ● La progression de la clientèle

On note une augmentation de 44% de la clientèle

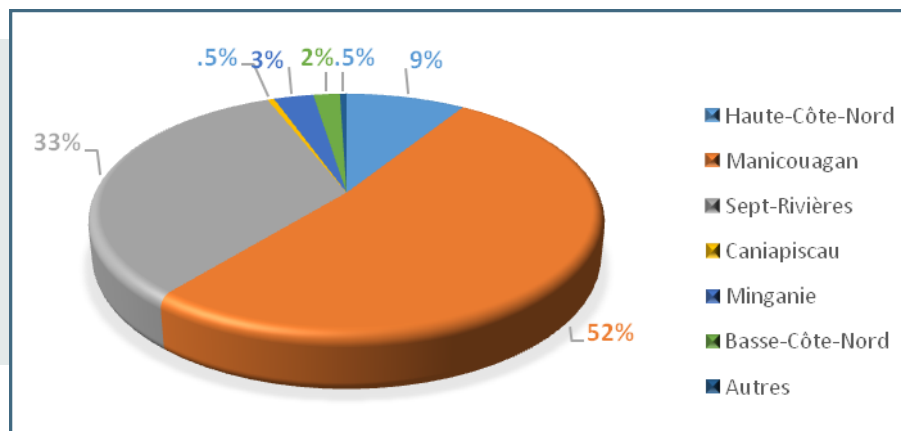
## ● L'âge de la clientèle

L'âge de notre clientèle varie peu d'année en année, cependant on note une légère diminution du groupe d'âge 0-17 ans et des 35-54 ans.





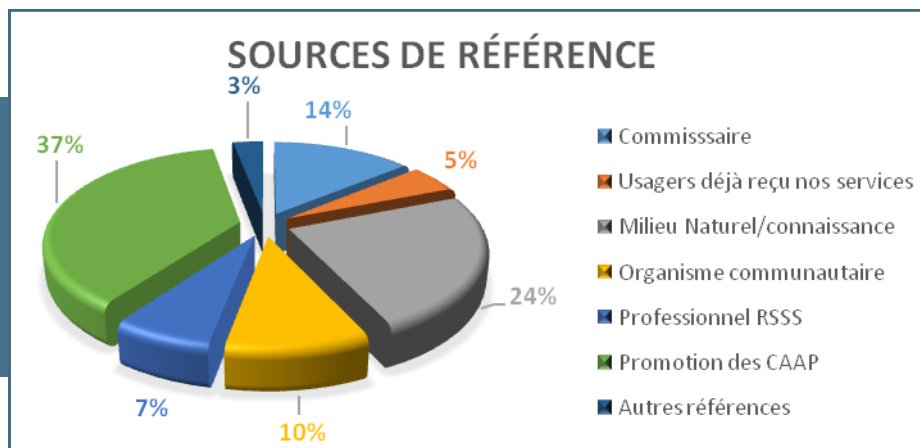
## ● La provenance de la clientèle



Notre clientèle provient majoritairement des villes et des MRC plus densément peuplées. Nous observons cette année une légère augmentation de 4% de la clientèle provenant de la MRC de Sept-Rivières et de 1% de la clientèle provenant de la MRC de la Minganie.

## ● 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 salon ainsi que par notre site web et notre Facebook.



## ● Les rencontres

	2013	2014	2015
<b>CAAP</b>	126	80	<b>124</b>
<b>Domicile</b>	20	15	<b>11</b>
<b>Établissement</b>	16	14	<b>15</b>
<b>Point Service</b>	8	4	<b>1</b>
<b>Conf. Tel.</b>	14	26	<b>24</b>
<b>Autres</b>	225	276	<b>351</b>
<b>total</b>	409	415	<b>526</b>

La catégorie « autres » contient toutes les rencontres téléphoniques de dix minutes et plus. Cela fait 140 heures de temps de rencontres réparties sur le territoire.

Étant donnée l'ouverture du bureau permanent de Sept-Îles, les rencontres qui avaient lieu auparavant au point de services sont désormais intégrées dans les rencontres faites au CAAP.

# ● Les activités régionales

## ● Ouverture officielle de nos bureaux à Sept-Îles

Le 14 octobre dernier, plus de cinquante personnes provenant du réseau public de la santé et des services sociaux, du milieu communautaire, du milieu socio-économique, partenaires et usagers de Sept-Îles assistaient à l'ouverture officielle des bureaux du CAAP Côte-Nord et de l'organisme Droits et Recours en santé mentale de la Côte-Nord. Un succès!

Ce partage d'espace de bureau permet d'ouvrir un point de service permanent pour les usagers à l'est de notre territoire, notamment de Baie-Trinité à Blanc-Sablon. Cette cogestion permet également une efficacité accrue des ressources financières et matérielles.



**L'équipe de travail du CAAP et du DRSM:**

Véronique Morneau, Stephen Bourgoïn, Jacinthe Thériault, Lucie Maltais, Carole Deschênes et Isabelle Martineau.  
Absente sur la photo: Anne Michaud

## ● Implication dans le milieu Concertation et représentation

### Avec les partenaires du régime d'examen des plaintes

30 octobre 2015	<b>Rencontre CAAP et la Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ), ministère de la Santé et des Services sociaux</b>
28 octobre 2015, 19 janvier 2016	<b>Rencontres de la table des commissaires</b>
25 septembre et 9 décembre 2015	<b>Rencontres avec la commissaire régionale, madame Manon Bourgeois</b>

### Avec la table de concertation des aînés de la Manicouagan : membre du conseil d'administration

14 mai 2015	<b>Réunion régulière</b>
18 août 2015	<b>Assemblée générale annuelle</b>
18 août/ 20 octobre et 9 décembre 2015, 22 février 2016	<b>Réunions régulières</b>
9 septembre 2015, 9 mars 2016	<b>Comité de travail sur les règlements généraux de la Table Refonte complète</b>
13 juillet/ 27 août/ 9 septembre/ 22 septembre et 26 octobre 2015	<b>Comité organisateur pour l'organisation du Forum « la Voix des Aînés de la Manicouagan »</b>
27 octobre 2015	<b>Journée Forum « La voix des aînés de la Manicouagan »</b>

## Avec le ROCASM

7 décembre 2015,  
2 février 2016

Rencontres avec le Regroupement des organismes communautaires alternatifs en santé mentale (ROCASM)

## Avec la Table de concertation en santé mentale de Sept-Îles

20 mai et  
29 septembre 2015

Rencontres

## Avec la Table de concertation en santé mentale de Baie-Comeau

19 novembre 2015  
21 janvier 2016

Rencontres

## Avec l'Appui Côte-Nord : membre du conseil d'administration

29 juin 2015

Assemblée générale annuelle

25 mai/  
28 septembre/  
30 novembre 2015  
25 janvier/  
29 mars 2016

Réunions régulières

14 janvier/  
4 février 2016

Comité de travail : révision des politiques et du Code d'éthique

9 février 2016

Comité de travail : révision des règlements généraux

21 mars 2016

Comité de travail : Analyse de projets



### ● La promotion de nos services

#### Activités de groupe

Nous organisons, de concert avec les organismes du milieu, des séances d'information sur les services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et sur les droits et recours en matière de santé et de services sociaux. Ces séances sont d'une durée approximative de 1 h 30. Au 31 mars 2016, **471 personnes** ont été rejointes par le biais de ces séances.

Lors de ces rencontres, nous remettons à chaque participant une pochette contenant différentes informations relatives aux droits et recours et l'accessibilité au régime d'examen des plaintes.

## Séances et kiosques d'information

Salon des organismes communautaires de Sept-Rivières	Sept-Îles	50 participants	15 avril 2015
Centre communautaire de Pessamit	Pessamit	12 participants	5 mai 2015
Promotion avec les commissaires locales du CSSS Haute-Côte-Nord-Manicouagan	Baie-Comeau	12 participants 7 participants	14 mai 2015 8 juin 2015
Table de concertation des Aînés de la Manicouagan- Journée sur la maltraitance	Baie-Comeau	60 participants	15 juin 2015
Maison du Transit	Sept-Îles	5 participants	18 juin 2015
Présentation au personnel du CISSS Côte-Nord /point de service de Sept-Îles	Sept-Îles	13 participants	22 juin 2015
Salon des générations	Baie-Comeau	200 participants	2 et 3 octobre 2015
Club les Pionniers	Port-Cartier	52 participants	2 novembre 2015
Forum « La voix des aînés »	Baie-Comeau	60 participants	27 octobre 2015

## ● Notre Bulletin d'Information/Infolettre

Deux infolettres ont été acheminées à nos membres au cours de la présente année.

**Juillet 2015** : Adoption du projet de Loi 10, modifiant la gouvernance du réseau public de la santé et des services sociaux

**Décembre 2015** : Êtes-vous un aidant naturel?

## ● Activités de grand public

### 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.

Nous avons également acheté un espace *carte d'affaire* dans l'agenda régional des Paramédic et celui des Pompiers.

### 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.

## Distribution de nos cartons promotionnels

De façon bisannuelle, une vérification est faite auprès de nos partenaires et collaborateurs afin de valider l'accès à nos cartons promotionnels pour leur clientèle. Cette année, nous avons redistribué **3595** dépliant.

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

## Site web et Médias sociaux

Au 31 mars 2016, nous avons fait **438** publications via Facebook, pour une portée de **54 789** personnes rejointes. Nous avons aussi publié six vidéos qui ont été vues **4503** fois.

En ce qui concerne notre site web, celui-ci a été totalement revu pendant l'année afin de le rendre plus convivial. De plus, un site web version mobile est désormais accessible en français et en anglais.

# • 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 une rencontre des directeurs généraux, les 17 & 18 février 2016 et cinq conférences téléphoniques.**

## 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.

Cette implication majeure a nécessité des centaines d'heures de réflexion et de travail. En effet, plus de dix-sept (17) rencontres de travail ont eu lieu, onze (11) par conférence téléphonique, trois (3) par visioconférence et trois (3) rencontres physiques au bureau de la Fédération.

Les travaux de cette année ont permis l'élaboration d'un devis pour aller en appel d'offres auprès de firme possédant l'expertise en développement d'une application WEB. Finalement, la firme retenue est ImageXpert de Baie-Comeau. La majorité des CAAP ont entériné un contrat de partenariat avec la FCAAP pour le financement de ce projet d'envergure. Les travaux sont amorcés et l'année 2016-2017 devrait permettre aux CAAP d'avoir en mains un outil performant et polyvalent de gestion de dossiers et de gestion des statistiques répondant à leurs besoins.



## ● AGIDD-SMQ

### La mission

**L'association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec a pour mission :**

*De regrouper, informer, former et mobiliser ses membres dans le but de promouvoir et défendre les droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.*

**Nous ne sommes pas membres de l'AGIDD-SMQ, mais nous participons aux activités. Cette année, nous avons participé à la journée Colloque qui a eu lieu le 27 mai et par la suite comme observateur à leur assemblée générale annuelle qui a eu lieu le 28 mai 2015. Nous soulignons le support que nous recevons de l'équipe de direction pour l'actualisation du mandat de promotion et de défense des droits en santé mentale. En effet, Droits et Recours en santé mentale de la Côte-Nord sera officiellement lancé lors de son assemblée générale de fondation qui aura lieu le 9 juin 2016.**



## ● Rencontres Équipe Inter-CAAP

La directrice a participé aux travaux de l'équipe Inter-CAAP, qui réunit les CAAP des régions Bas-St-Laurent, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Saguenay-Lac-Saint-Jean et les Laurentides.

**L'équipe a tenu deux rencontres, en mai et septembre 2015 et sept conférences téléphoniques.**

Partageant la même vision de développement des CAAP, les objectifs communs sont :

**« Partager, échanger et se soutenir dans le développement de nos CAAP et augmenter le rayonnement de nos services »**

## Réalisation de l'équipe

- ✓ Assurer un leadership concernant le projet *Assistance et Accompagnement* auprès de la Régie du logement pour les résidents en ressources privées pour les aînés.
- ✓ Assurer une continuité au programme Amélioration continue de la qualité, notamment en développant un concept de client-mystère qui a été testé en cours d'année avec des résultats probants.
- ✓ Établir une stratégie commune en regard de la promotion de nos services pour les résidents en résidences privées pour aînés.
- ✓ Concevoir un guide référentiel pour la gestion des ressources humaines.
- ✓ Développer une stratégie commune pour la gestion de communauté de réseaux sociaux.

