

# Rapport Annuel 2023-2024



Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Côte-Nord

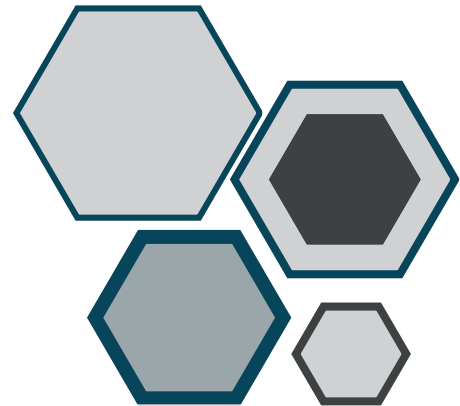


# Rapport annuel 2023-2024

Cette publication à été réalisée par :

*Veronique Morneau,*  
Directrice générale

Avec la collaboration de  
*L'équipe de travail*



## SIÈGE SOCIAL

1800, boulevard Laflèche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C9  
Téléphone : 418-295-2779

## POINT DE SERVICE

690, boulevard Laure, local 157  
Sept-Îles (Québec) G4R 4N8  
Téléphone : 418-968-2779

**SANS FRAIS 1 877 767-2227**

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



# TABLE DES MATIÈRES

## MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

## À PROPOS DE NOUS

Le portrait de la région	5
Planification stratégique 2024-2027	6
Nos valeurs fondamentales	7
Les membres	7
Le conseil d'administration	8
L'équipe de travail	9
Les ressources financières	9
La formation continue et le perfectionnement du personnel	10

## NOS CLIENTS

Vue d'ensemble	11
La clientèle	12
La provenance des personnes jointes	12
Le sexe des personnes jointes	12
L'âge des personnes jointes	12
Sources de référence	13
Nos clients en LSSSS	14
Nos clients en RPA	15
Nos clients en CAAP sur le BAIL	16
Satisfaction de la clientèle	17

## SERVICES RENDUS

Service information	18
Sujet des demandes d'information	19
Service en assistance individuelle	20
Recours utilisés	21
Les droits visés en LSSSS	22
Mission des établissements visés	23
Les motifs d'insatisfactions	24
Faits saillants	25
Les normes et critères en RPA	26
Raison des soutiens conseils	27

## LES ACTIVITÉS RÉGIONALES

Concertation et représentation	28
Activités de promotion	29
Site web et médias sociaux	30
Distribution de nos cartons	30

## LES ACTIVITÉS PROVINCIALES

La FCAAP	31
Comité CAAPteur+	32

# Mot de la présidente et de la directrice



Une nouvelle année se termine sous le thème de la reconnaissance. 2023-2024 a été douce et bienveillante pour notre équipe de travail. Notre conseil d'administration est formé de bénévoles engagés et préoccupés par l'amélioration des services de santé et des services sociaux. Ces humains d'exception sont le cœur de notre organisme. Un cœur fort et solide qui permet à notre équipe d'offrir des services professionnels de qualité à toute la population.

Une fois de plus, nous vous présentons notre rapport annuel, le 30ième, rempli de réalisations, de rencontres enrichissantes et de fierté. Nos employés ne ménagent aucun effort afin de faire une réelle différence dans notre région et nous les en remercions grandement.



**Parmi nos réalisations importantes, une grande tournée promotionnelle de nos services a été effectuée dans la région et nous en avons rapidement vu les résultats. En effet, vous pourrez constater que notre organisme a vu ses services grimper de 38% au courant de l'année. Nous avons donc dû agrandir l'équipe de conseillers et nous en sommes très heureux. Notre milieu de travail est accueillant et le rire y est à l'honneur. Ces éléments sont précieux et permettent de rendre les tâches de travail plus légères et d'assurer un bonheur au travail.**

**Nous avons aussi réalisé une nouvelle planification stratégique accompagné par un consultant chevronné, afin de se fixer des objectifs pour les 3 prochaines années. Les réponses de nos partenaires quant à leur perception de nos services sont unanimes : notre équipe effectue un travail remarquable et le soutien apporté à l'utilisateur / résident est un incontournable.**

Cette reconnaissance du milieu, après 30 ans d'existence, est un immense privilège. C'est grâce à chacun de vous et à la confiance que vous nous accordez année après année que nous y arrivons.

*Nicole Pellerin*

Nicole Pellerin  
Présidente

*Fiers de nos  
30 ans !!*

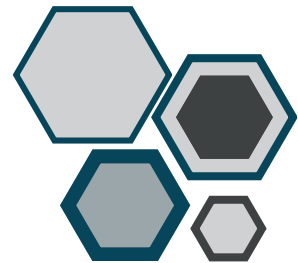
*Véronique Morneau*

Véronique Morneau  
Directrice générale





# À propos de nous



Le CAAP est une organisation communautaire autonome sans but lucratif, dirigée par un conseil d'administration et qui détient deux mandats ministériels, tel que spécifié aux articles 76.6 et 76.7 de la LSSSS et dans le cadre du mandat d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

En lien avec les mandats pour lesquels le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord (« CAAP ») est désigné et par le soutien qu'il apporte à l'utilisateur et aux résidents, la mission du CAAP est d'assister et d'accompagner les usagers des services de santé et des services sociaux et les résidents de RPA qui souhaitent connaître et faire valoir leurs droits.

Par l'information et l'assistance, nous soutenons toute démarche de l'utilisateur ou de son représentant qui veut agir sur une situation dont il est insatisfait, ce qui inclut de porter plainte.

Au niveau des résidences privées pour aînés (RPA), notre mandat vise à informer les locataires de leurs droits et obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaires dans leur démarche pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement.

De plus, le CAAP facilite la conciliation avec toute instance concernée afin que l'utilisateur ou le résident, qui a demandé le soutien du CAAP, soit respecté dans ses droits.

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, soit un bureau à Baie-Comeau et un autre à Sept-Îles. Nous assurons le service pour l'ensemble des Nord-Côtiers.

L'équipe de professionnels du CAAP Côte-Nord est composée de conseillers 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 du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, et 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 ajoutant l'île d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et Schefferville. La Côte-Nord occupe, à elle seule, un cinquième du territoire québécois (21,08 %) et elle se situe au deuxième rang provincial pour son étendue.

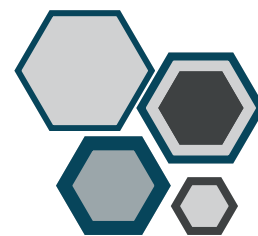
Selon les plus récentes données (2016) de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), la Côte-Nord compte environ 92 500 habitants. À elles seules, les villes de Baie-Comeau et de Sept-Îles regroupent plus de la moitié de la population. Une quarantaine de municipalités, dont certaines ne sont pas reliées par voie terrestre, sont disséminées sur le territoire qui s'étale sur 270 000 km<sup>2</sup>. La Côte-Nord est une des régions du Québec où la population autochtone est bien présente avec neuf communautés, soit huit communautés innues et une Naskapie. D'après les données du recensement de 2016, la région compte 16 455 autochtones, soit environ 17 % de la population régionale.

La population de la Côte-Nord est aussi un peu plus jeune que celle de l'ensemble du Québec. Les statistiques de 2016 révèlent que 65,8 % des citoyens de la région sont âgés de 15 à 64 ans, ce qui est similaire au reste du Québec. La population âgée de 65 ans et plus représente, quant à elle, 17,5 %. Les résidents de la Côte-Nord sont majoritairement francophones, à l'exception de la Basse-Côte-Nord où 66 % de la population locale déclare uniquement l'anglais comme première langue officielle parlée, soit environ 3 000 personnes.

En ce qui concerne les résidences privées pour aînés, la Côte-Nord possède trois (3) RPA sur son territoire pour un total de 646 logements. Selon le site internet du Centre de santé et des services sociaux de la Côte-Nord, 711 personnes étaient hébergées en RPA en 2022.



# Planification stratégique 2024-2027



Cette année, nous avons adopté notre nouvelle planification stratégique 2024-2027, élaborée avec la collaboration de M. Luc Samama de Conjoncture affaires publiques. Après plusieurs sessions de travail et un sondage envoyé à plusieurs partenaires, nous avons consolidé nos fondations déjà très reconnues de tous.

## Mission

Assister et accompagner les usagers des services de santé et des services sociaux et les résidents de RPA qui souhaitent connaître et faire valoir leurs droits.

## Vision

Être une référence par le soutien professionnel et personnalisé apporté aux personnes dans l'exercice de leurs droits en santé, services sociaux et dans les milieux d'hébergement dans la perspective d'améliorer les services.



# Nos valeurs fondamentales

## Le professionnalisme

Au CAAP – Côte-Nord, le professionnalisme s’incarne dans la crédibilité et l’expertise de son équipe qui agit avec compétence et rigueur dans le respect de la confidentialité afin d’offrir un service avec les plus hauts standards.

## L’intégrité

Les relations avec l’ensemble des parties prenantes internes et externes sont marquées par l’honnêteté, la transparence et la loyauté sans lesquelles aucune relation de confiance n’est possible.

## Le respect

En plus d’une attitude d’écoute, respecter l’autre c’est être accessible et faire preuve d’accueil et d’ouverture en toutes circonstances.

## Les membres

Nos **101 membres** proviennent des **6 MRC** de la 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, ainsi que d’être informé des activités que nous organisons. Chaque membre reçoit un objet promotionnel de notre organisme lors de son adhésion, qui est gratuite et valide pour une période de 5 ans.

**L’assemblée générale annuelle des membres a eu lieu à Sept-Îles le 09 juin 2023 et a réuni 14 participants.**



# Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2023-2024, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à neuf reprises, autant en présentiel qu'au moyen de différents outils de communication. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.

## Membres du conseil :

**Madame Nicole Pellerin,**  
**Présidente,** représentante de la MRC Haute-Côte-Nord, retraitée secteur PME

**Madame Nicole Vigneault,**  
**Vice-Présidente,** représentante de la MRC Sept-Rivières, retraitée secteur communautaire

**M. Claude Aubichon,**  
**Trésorier,** représentant de la MRC Manicouagan, retraité secteur public

**Mme Madeleine LeBreton,**  
**Administratrice,** représentante de la MRC Basse-Côte-Nord, retraitée secteur de l'enseignement

**Mme Diane David,**  
**Administratrice,** représentante de la MRC Manicouagan, Intervenante Équijustice

**Mme Renée Boulianne,**  
**Administratrice,** représentante de la MRC Haute-Côte-Nord, retraitée secteur PME

**Mme Jacqueline Goode,**  
**Administratrice,** représentante de la MRC de Sept-Rivières, secteur communautaire



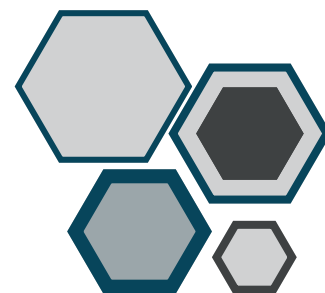
Nous sommes choyés d'être supportés par un conseil d'administration qui met le bien-être des employés au cœur de leurs priorités. Nous souhaitons donc profiter de l'occasion pour les remercier chaleureusement. Nous ne serions pas aussi investis sans vous!

**Merci!**





# L'équipe de travail



L'équipe de travail se compose de quatre employés permanents, soit **Mme Véronique Morneau**, directrice générale, **Messieurs Jean-François Gareau et Martin Pelletier**, conseillers en assistance et en accompagnement et **Madame Kathy Gauthier** à titre d'adjointe administrative.



Cette année, nous avons dit au revoir à Madame **Annick Beaulieu** qui était notre adjointe administrative des dernières années. Madame Beaulieu a quitté afin de relever de nouveaux défis professionnels. Nous la remercions chaleureusement pour le support apporté à notre équipe.

Notre permanence se partage en tout 159 heures de travail par semaine. Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Deux bureaux sont en fonction, soit le siège social à Baie-Comeau et un point de services à Sept-Îles.

## Les ressources financières

Pour l'exercice financier 2023-2024, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de **336 274\$**, ainsi qu'une subvention du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation de **61 446\$** pour le service CAAP sur le Bail.



# La formation continue et le perfectionnement du personnel

Chaque année, nous offrons à toute l'équipe des formations de perfectionnement de qualité afin de contribuer, nous aussi, à l'amélioration de la qualité des services sur notre territoire.

Notre équipe, en plus de participer à plus d'une quinzaine de rencontres de codéveloppement entre conseillers, offertes en collaboration avec la Fédération des CAAP (FCAAP), a pu parfaire ses connaissances en participant aux formations suivantes :

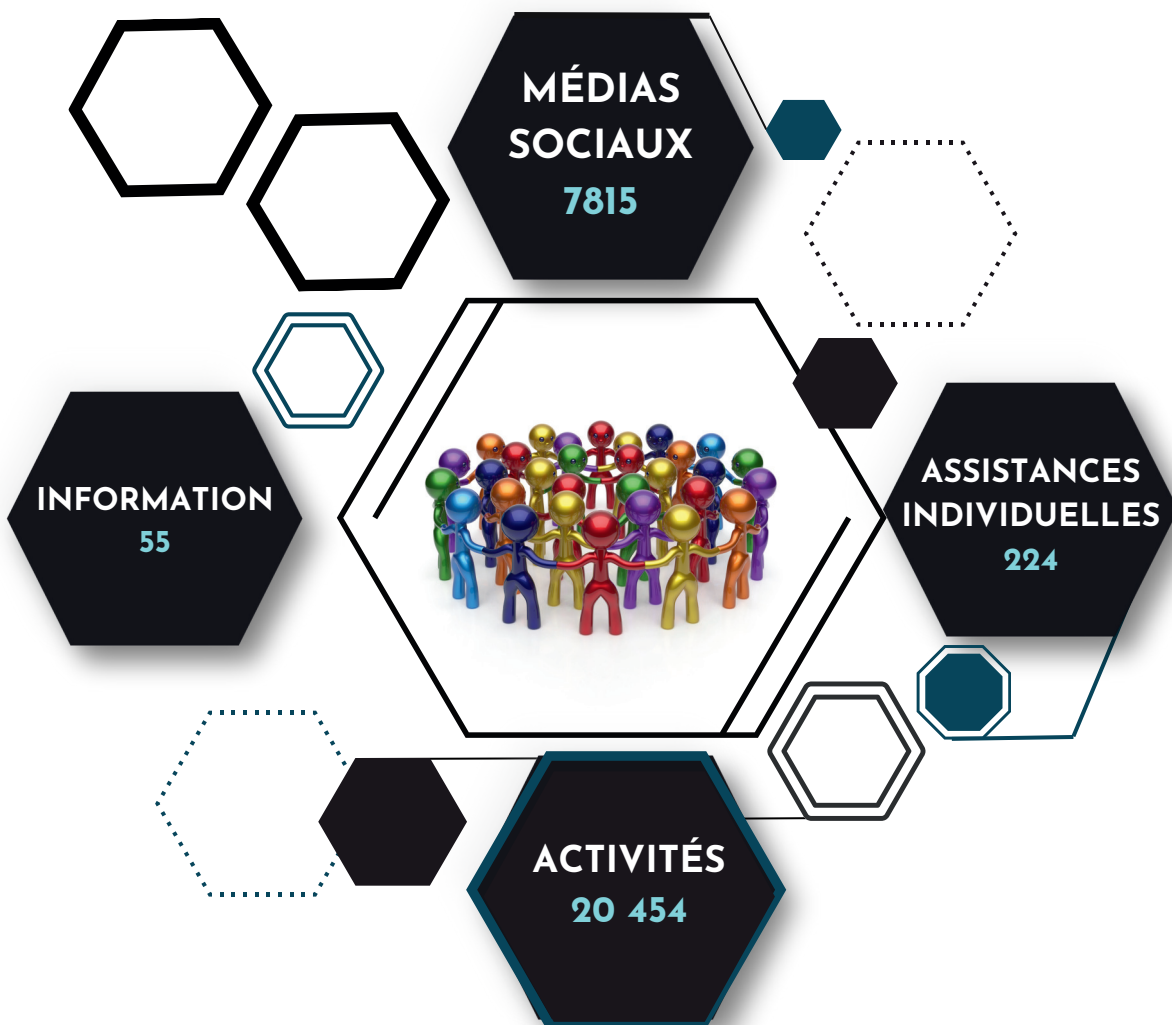
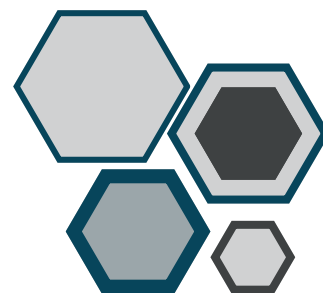
- Bien jouer son rôle de conseiller
- Résident RPA : vos droits quand votre état de santé évolue
- Séance d'information sur la Ligne aide maltraitance adultes âgés
- La communication non violente
- Séance information TAL : La fixation de loyer
- Fraude amoureuse : comment intervenir auprès des victimes
- Intervention en situation de crise
- Animation de groupe
- Écriture simplifiée 1 et 2
- Les droits des locataires
- Rédiger pour convaincre
- Formation sur la littératie en santé
- La bientraitance, un petit velours pour MA santé mentale
- Séance d'information sur le curateur public et le mandat d'assistance
- RPA : Changement d'Affectation, fermeture ou perte de certification RPA
- Webinaire Loi 15 et traitement des plaintes
- Formation rédaction PV et résolutions

De plus, nous avons le plaisir de collaborer par le biais de notre Fédération, avec Maître Antoine Morneau Sénéchal, auteur du livre "Le louage résidentiel" lors de formations ou cliniques juridiques en lien avec notre mandat CAAP sur le BAIL.

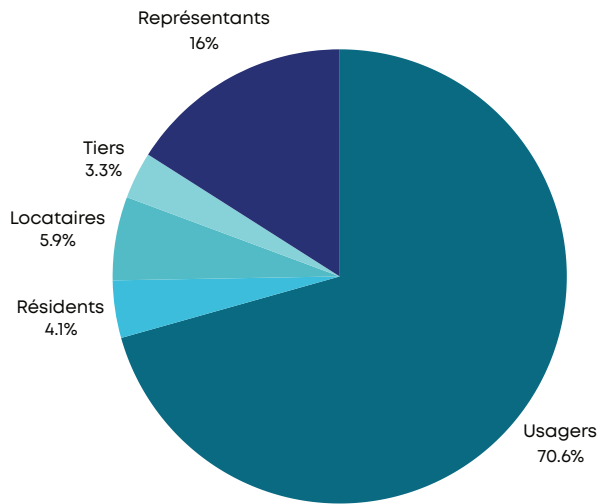


# Services rendus

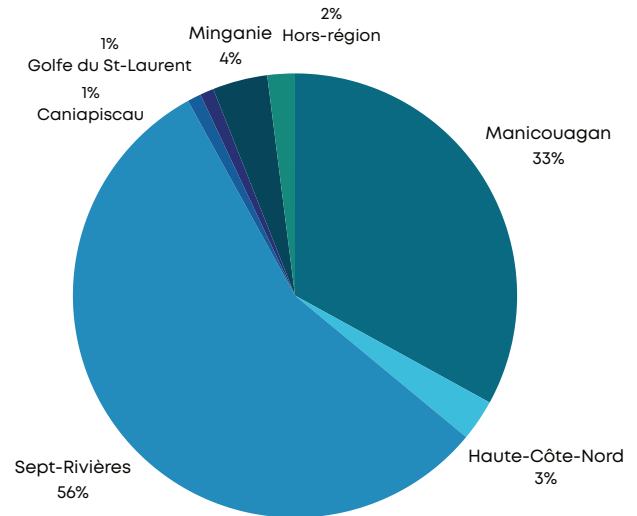
Une vue d'ensemble des personnes rejointes en 2023-2024



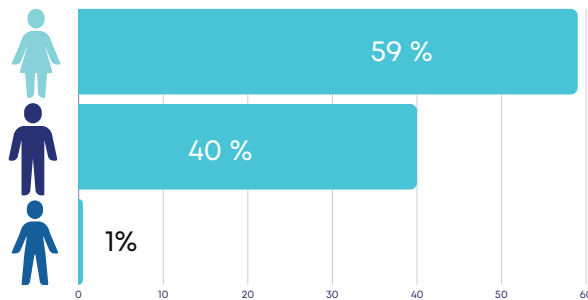
## La clientèle



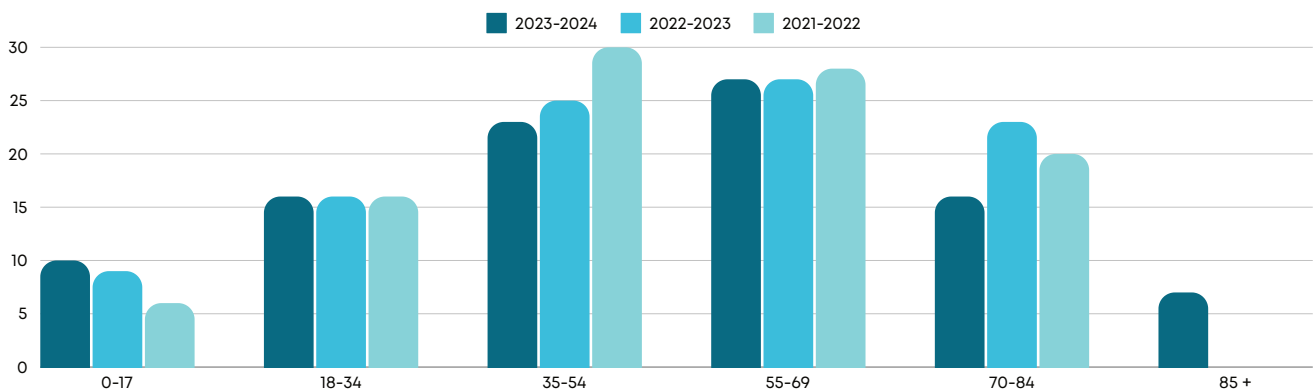
## Provenance des personnes jointes



## Sexe des personnes jointes



## Âge des personnes jointes en assistance individuelle



# Sources de référence

Notre clientèle nous est principalement référée par leurs proches ainsi que par la promotion de nos services via différents médias tels que nos cartons, les ateliers d'information, les kiosques et salons ainsi que par nos partenaires.

	Population	Acteur du régime	Partenaire	Promotion	total	2022-2023
Affiches				21	21	14
Autres			6	15	21	30
Autres CAAP		2			2	1
Autres site web				2	2	2
Avocats			1		1	
CISSS			3		3	4
Cartons				15	15	16
Centre de justice de proximité			2		2	
Comité des usagers		3			3	3
Commissaires		4			4	4
Déjà reçu nos services	9				9	9
Facebook				1	1	1
Formulaire de plainte		4			4	
Milieu naturel / connaissance	45				45	37
Médias				1	1	
Ordres professionnels			1		1	
Organismes régionaux			1		1	
Organismes communautaires			13		13	12
Professionnels du réseau			21		21	9
Protecteur du citoyen		6			6	3
Référée par un client du CAAP	5				5	2
RPA			1		1	1
Site web du CAAP				3	38	25
Séances d'informations				16	16	5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>109</b>	<b>236</b>	<b>178</b>





Nos clients peuvent prendre plusieurs rôles (usagers/résidents/locataires, représentants, tiers) dépendamment de la personne pour laquelle ils nous contactent.

<b>LSSSS</b>	<b>Usagers</b>	<b>Représentants présumés</b>	<b>Représentants désignés</b>	<b>Tiers</b>
<b>Plaintes</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>2</b>
<b>Plaintes médicales</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>Signalements</b>	<b>10</b>			<b>1</b>
<b>Soutien Conseil</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>8</b>
<b>%</b>	<b>80%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>
<b>2022-2023</b>	<b>76%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>
<b>2021-2022</b>	<b>79%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>
<b>2020-2021</b>	<b>78%</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>	<b>.5%</b>

Le tableau nous montre que dans **17 %** des démarches en lien avec la **LSSSS**, **les usagers sont représentés** par un représentant présumé ou désigné. Dans **80%** des cas c'est **l'usager lui-même** qui entreprend ses démarches pour faire valoir ses droits.



En ce qui concerne les résidences **RPA** en lien avec les **normes et critères de certification**, c'est dans une proportion de **12.5 % que les résidents sont représentés**. Les **résidents eux-mêmes** effectuent leurs démarches dans une proportion de **84%**.

<b>RPA</b>	<b>Résidents</b>	<b>Représentants présumés</b>	<b>Représentants désignés</b>	<b>Tiers</b>
<b>Plaintes</b>	<b>4</b>			
<b>Signalements</b>				
<b>Soutien Conseil</b>	<b>23</b>	<b>4</b>		<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>84%</b>	<b>12.5%</b>	<b>0</b>	<b>3.5%</b>
<b>2022-2023</b>	<b>66%</b>	<b>30%</b>		<b>4%</b>
<b>2021-2022</b>	<b>63%</b>	<b>26%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>
<b>2020-2021</b>	<b>72%</b>	<b>11%</b>	<b>5.5%</b>	<b>11%</b>

Nous pouvons constater que la proportion des démarches effectuées par le résident lui-même a considérablement augmenté. Nos aînés hésitent moins à faire valoir leur droits et à questionner leurs conditions d'hébergement.



Concernant notre mandat **CAAP sur le BAIL**, c'est dans une proportion de **4 %** seulement que les locataires sont **représentés** lors des différentes démarches possibles. Dans **88%** des situations, c'est le **locataire** qui effectue ses démarches et nos conseillers agissent en soutien.

<b>CAAP sur le BAIL</b>	<b>Locataires</b>	<b>Représentants</b>	<b>Tiers</b>
<b>Entente entre les parties</b>	<b>2</b>		
<b>Conciliation au TAL</b>			
<b>Audience au TAL</b>			
<b>Soutien à la personne</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Autres *</b>			
<b>Demande conjointe **</b>	<b>10</b>		
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>%</b>	<b>88%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>
<b>2022-2023</b>	<b>73%</b>	<b>16%</b>	<b>11%</b>

\* La catégorie «autres» comprend aussi les services offerts au gestionnaire de la résidence

\*\*La demande conjointe est signée par 10 locataires de la RPA mais englobera la totalité des résidents touchés par la demande lors de l'audience devant le TAL



# Satisfaction de la clientèle

Un sondage de satisfaction est effectué à chaque fermeture de dossier.

## En voici les résultats :

93 % très satisfaits 7 % satisfaits	L'accueil du personnel.
93 % très satisfaits 7 % satisfaits	Le respect et la considération qu'on vous a manifestés.
93 % très satisfaits 7 % satisfaits	La façon dont on a compris votre problème, vos besoins.
93 % très satisfaits 7 % satisfaits	La clarté des informations et des explications données.
86 % très satisfaits 14 % satisfaits	Le temps que le personnel a pris pour répondre à vos demandes, le suivi qu'il vous a accordé et le délai de traitement du commissaire.

Nous avons également reproduit quelques commentaires de nos clients face à la prestation de services qu'ils ont reçus de la part de nos employés :

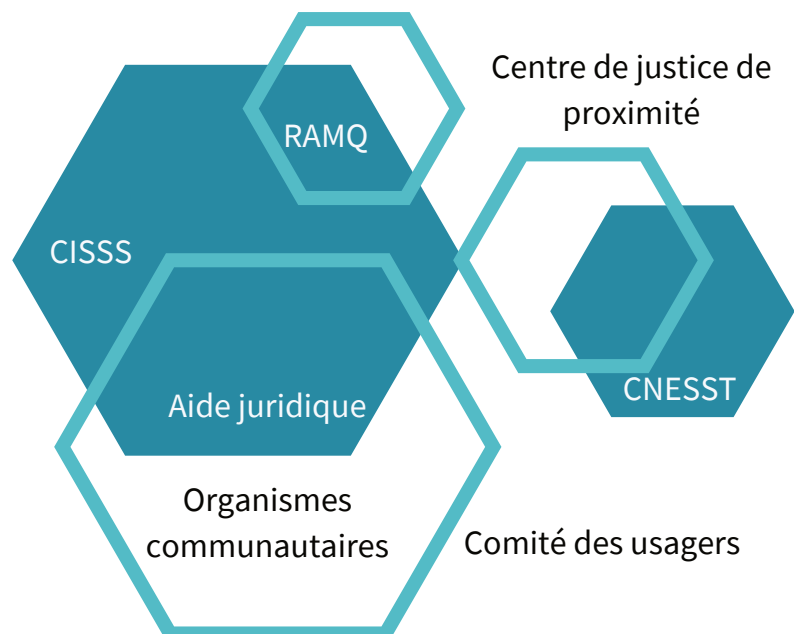
- Merci pour tout, vous avez répondu à mes attentes!
- *Très bon service et la documentation était vraiment bien faite, Merci à vous!*
- *Durée du processus assez long...*
- *J'ai adoré vos services pour l'accompagnement de cette demande, Par contre, une fois que le médecin a expliqué son erreur c'était ma parole contre la sienne.*
- *J'ai déjà recommandé vos services à un ami.*



# Tableaux détaillant les services rendus

## Service d'information

Provenance des demandes d'information	
Hors région	4
Haute-Côte-Nord	3
Golfe du St-Laurent	1
Manicouagan	26
Sept-Rivières	16
Minganie	5



Certaines personnes qui veulent en savoir davantage sur notre offre de services, peuvent avoir des besoins qui dépassent nos mandats. Nos conseillers les réfèrent donc vers une ressource adaptée à leur situation.





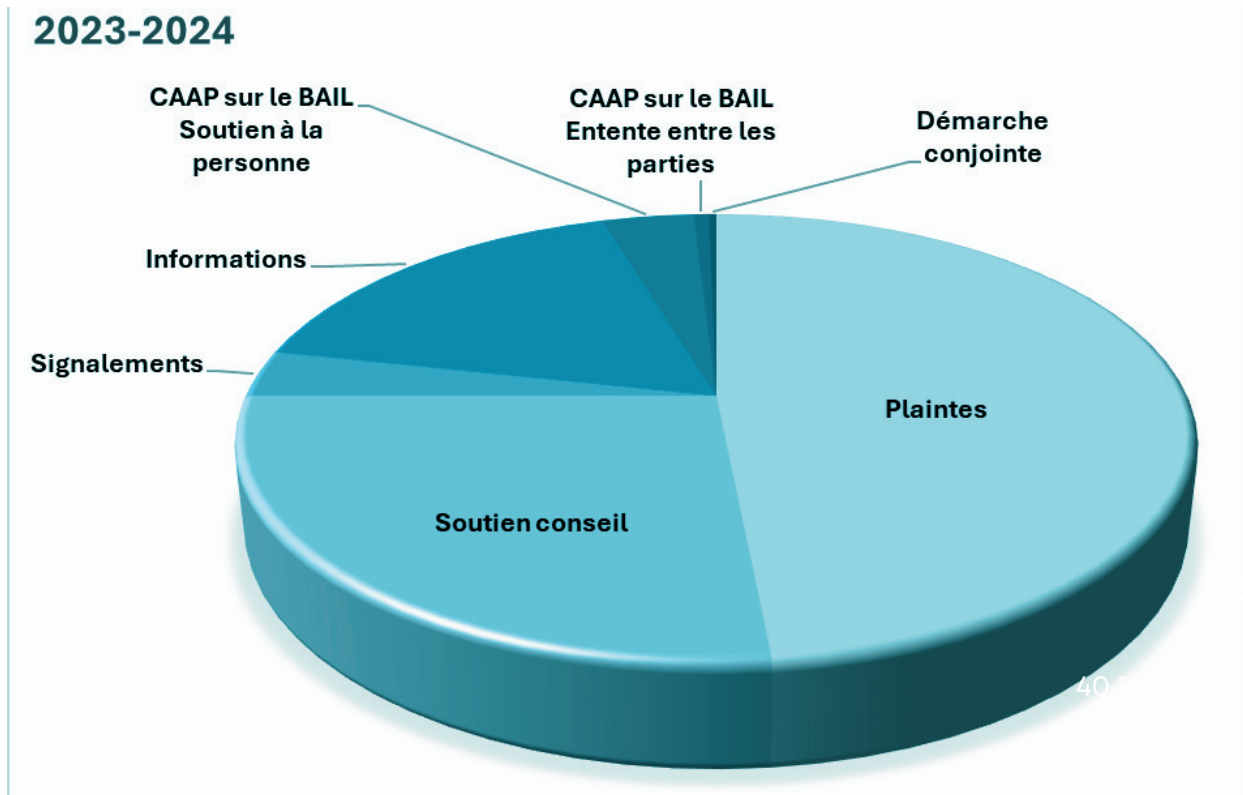
## Sujets des demandes d'information par groupe d'âge

	0-17	18-34	35-54	55-69	70-84	85+	total	%	2021-2022 %	2022-2023 %
<b>Normes et critères RPA</b>			2				2	1.5	1	
<b>Sur le RSSS</b>		1	2				3	2.5	4	
<b>Sur le régime d'examen des plaintes</b>	1	2	10	4	2		19	17	16	13
<b>Sur les autres recours</b>	1	2	13	5	2	1	24	21	24	28.5
<b>Sur les droits et responsabilités des usagers</b>		1	7	3			11	10	7	9.5
<b>Sur les services du CAAP</b>	1	4	15	7	2		29	26	26	30
<b>Total LSSS</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>81</b>
<b>BAIL -autre</b>									6	
<b>Bail - coût du loyer</b>				1	1	2	4	3.5	1	1.5
<b>Bail - Coût des services</b>			1		1	1	3	2.5	1	1.5
<b>Bail - respect des règlements</b>									1	1.5
<b>Bail - Résiliation</b>			1	1			2	1.5	1	
<b>Bail - Éviction</b>		1					1	1	1	
<b>Bail- CAAP sur bail</b>			2	2		2	6	5		10
<b>Bail - Renouvellement</b>				1	1	2	4	3.5		
<b>Tribunal administratif du logement</b>				1	1		2	1.5	2	1.5
<b>Total RPA Bail</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>18.5</b>	<b>13</b>	<b>16</b>
<b>Maltraitance</b>			1				1	1	4	3
<b>Information à l'exploitant RPA</b>			1	1			2	1.5		
<b>Total autre sujet</b>			<b>2</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>7</b>	

78% des demandes d'information concernent notre mandat en santé et services sociaux tandis que 18.5% concernent notre mandat RPA. Nous pouvons constater que la promotion du mandat RPA commence à porter fruit.



## Services rendus



### Service en assistance individuelle



## Services rendus en assistances individuelles

Nos services individuels comprennent les plaintes, les plaintes médicales, les soutiens conseil, les signalements ainsi que les services offerts au niveau des baux en RPA.

	LSSSS	RPA	BAIL	Total	2022-2023	2021-2022	2020-2021
<b>Plaintes</b>	<b>127</b>	<b>4</b>		<b>131</b>	<b>93</b>	<b>105</b>	<b>105</b>
<b>1er recours</b>	<b>115</b>	<b>4</b>		<b>119</b>	<b>86</b>	<b>96</b>	<b>98</b>
<b>2e recours</b>	<b>12</b>			<b>12</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>
<b>Plaintes médicales</b>	<b>26</b>			<b>26</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>34</b>
<b>1er recours</b>	<b>25</b>			<b>25</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>33</b>
<b>2e recours</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Signalements</b>	<b>11</b>			<b>11</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>13</b>
<b>Soutien conseil</b>	<b>73</b>	<b>13</b>		<b>101</b>	<b>74</b>	<b>52</b>	<b>68</b>
<b>CAAP sur le BAIL</b>			<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Entente entre les parties</b>			<b>2</b>				<b>3</b>
<b>Soutien à la personne</b>			<b>12</b>		<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Demande conjointe</b>			<b>1</b>		<b>2</b>		
<b>Autres</b>					<b>2</b>		
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>287</b>	<b>208</b>	<b>202</b>	<b>225</b>

Nous pouvons constater à la lumière de ce tableau que nos conseillers ont offert **38% plus de services** dans la dernière année.



## Démarches en vertu de la LSSSS

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 que le CAAP a assistées et accompagnées, le tableau ci-dessous démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers pour le présent exercice.

Doits visés	Plainte	Plainte médicale	Signalement	Soutien conseil	Total	%	2022-2023 %
Être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (art.4)	6	3	1	8	18	4	4
Être traité avec courtoisie, équité et compréhension (art.3)	72	14	5	37	128	27	30
Accès, rectification et confidentialité du dossier (art. 17 à 28)			1	6	7	2	3
Exercer un recours (art. 16)	1			3	4	1	0
Être accompagné er assisté (art. 11)	6			2	8	2	1
Être informé sur son état de santé et de tout accident (art. 8)	9	8	2	9	28	6	6
Être représenté (art. 12)				1	1	.5	0
Choisir le professionnel ou l'établissement (art. 6)	6			3	4	1	2
Donner ou refuser son consentement (art.9)	5	4		4	13	3	2
Participer à toutes décisions (art. 10)	3	7		5	15	3.5	3
Porter plainte		1		1	2	.5	0
Recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (art. 5)	118	25	8	55	206	44	44
Recevoir des soins en cas d'urgence (art. 7)	3			2	5	1.5	1
Être hébergé (art. 14)	1			2	3	.5	.5
Loi concernant les soins de fin de vie	7	1	3	4	15	3.5	3
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toutes personnes majeures vulnérables.	1	1	1	1	4	1	1.5
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>64</b>	<b>21</b>	<b>143</b>	<b>466</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



En vertu de la LSSSS, les missions visées par les différentes démarches effectuées par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ou leurs représentants sont les suivantes :

<b>Missions visées</b>	<b>Plainte</b>	<b>Plainte médicale</b>	<b>Signalement</b>	<b>Soutien conseil</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>2022-2023 %</b>
CHSG Centre hospitalier	77	24	4	38	143	63	69
Clinique privée (soutien conseil)	1			3	4	2	.5
CHSLD	5		2	3	10	4	2
CLSC	8		1	9	18	8	6.5
Collège des Médecins (Soutien conseil)				1	1	.5	1
CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	13	1	1	5	20	9	6.5
CR - Centre de réadaptation	1			1	2	1	1
Corporation professionnelle (soutien conseil)	1			1	2	1	2
Info-santé	2				2	1	
Organisme communautaire	1		1	1	3	1	.5
Politique CISSS-CIUSSS	8		2	4	14	6	4
Programme CISSS-CIUSSS	1			1	2	1	
RI-Ressources intermédiaires	2			2	4	2	3
Transport ambulancier	3				3	1	1
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>69</b>	<b>228</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



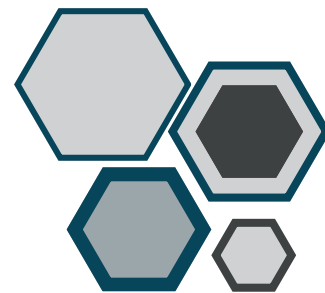


Motifs d'insatisfactions	Plainte	Plainte médicale	Signalement	Soutien conseil	Total	%	2022-2023 %
Accessibilité et continuité	82	13	6	38	139	27	26
Aspect financier	4			5	9	1	1.5
Organisation du milieu et ressources matérielles	34	5	4	15	58	11	10
Relations interpersonnelles	46	9	1	24	80	15	18
Soins et services dispensés	102	25	6	54	187	37	39
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	11	2	1	5	19	4	3
Maltraitance matériel ou financière	1		1		2	.5	
Maltraitance physique	3		1	2	6	1	.5
Maltraitance sexuelle			1	1	2	.5	
Maltraitance psychologique		2	1	2	5	1	.5
Violation des droits	2		1	1	4	1.5	.5
Âgisme				1	1	.5	1
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>56</b>	<b>23</b>	<b>148</b>	<b>512</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Nous pouvons constater que **37%** des motifs d'insatisfactions **concernent la qualité des soins et services reçus** dans la majeure partie en centre hospitalier.



# Quelques faits saillants



74% des démarches en lien avec la LSSSS concernent les droits d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension et le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats.

63% des démarches concernent les services reçus directement dans les centres hospitaliers de soins généraux.

92% des démarches de plaintes sont en 1er recours.

2.5% d'augmentation des démarches en Centre Jeunesse.



# Démarche en vertu des normes et critères en RPA

Pour maintenir leur accréditation 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.

Normes et critères Certification RPA	Plainte	Signalement	Soutien conseil	Total	%	2022-2023 %
Bail et Accueil			4	4	19	19
Encadrement clinique			1	1	4.5	4.5
Formation clinique						
Obligation administrative et légale	1			1	4.5	9.5
Qualité de vie	2		4	6	29	14
Relations interpersonnelles						9.5
Sécurité des résidents	3		6	9	43	25
Personnel requis						4.5
Covid-19						9.5
Maltraitance						4.5
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>15</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**4 plaintes** ont été acheminées vers le bureau de la commissaire aux plaintes. Ces plaintes touchaient majoritairement la **qualité de vie** des résidents ainsi que leur **sécurité**.

**13 soutiens conseils** auprès des résidents ont été offerts par nos conseillers touchant une fois de plus majoritairement la **sécurité** et la **qualité de vie** des résidents.



# Démarches en vertu du mandat CAAP sur le BAIL

Puisque nous avons catégorisé les services rendus en termes de soutien-conseil, le tableau suivant fait état des sujets reliés, entre autres, aux services offerts dans le cadre de notre mandat CAAP sur le BAIL

Raisons soutiens conseil	LSSSS	RPA	BAIL	Total	%	2022-2023 %
Accès à l'information	8	4		12		
Accès à un recours	14			14		
Accès à un service	9			9		
Autres demandes	23	2		25		
Complémentaire aux conclusions de la plainte	15	1		16		
Maltraitance	4			4		
Demande d'intercession		1		1		
Coût du loyer			8	8		
Coût des services			9	9		
Autres coûts			6	6		
Résiliation			3	3		
Règlement interne RPA						
Renouvellement bail			7	7		
Avis modification de bail			1	1		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	<b>115</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Au total, nous avons accompagné **14 locataires** dans le cadre du mandat CAAP sur le BAIL. Nous travaillons activement à la promotion de ce service dans notre région. Plusieurs ateliers sont offerts aux résidences et à leur locataires sur les sujets touchant les baux.



# Les activités régionales

## 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 9 ans. Le CAAP a participé à **4 rencontres** cette année.

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 commun 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. Elle est un lieu privilégié d'échanges, de concertation et de mobilisation.

## North Shore Community Association (NSCA)

NSCA est une table regroupant des organismes de la région offrant des services en langue anglaise. Nous sommes membre de la table depuis plus de 5 ans et cela nous permet d'offrir des ateliers en langue anglaise partout sur notre territoire.

## Table des partenaires en développement social

Nous sommes membre des Tables des partenaires en développement social de Sept-Rivières et Haute-Côte-Nord. Nos conseillers ont assisté à **4 rencontres** de concertation.

## 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 **2 rencontres** au cours de la présente année. Ce comité poursuit les objectifs du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et ainsi favoriser la concertation, la cohérence et l'efficacité des actions à mener dans notre région.



# Activités de promotion

Nous avons réalisé **12 ateliers**, dont 1 en anglais en lien avec nos services touchant les 2 mandats. .

**2 séances d'information**, ainsi que **3 cafés rencontres** auprès de résidents RPA ont été réalisés portant exclusivement sur notre mandat CAAP sur le BAIL.

Un total de **232 personnes** ont été rejointes lors de ces différents ateliers.



# Activités de grand public

De la publicité en lien avec nos deux mandats a été placée durant l'année sur le panneau publicitaire Go Média à Baie-Comeau ainsi que dans les journaux régionaux à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Notre directrice a effectué **4 entrevues télévisuelles** concernant des sujets touchant les services de santé et les services sociaux dans notre région.

Des cotes d'écoute totalisant près de 20 000 personnes!

Enfin, nous avons participé au **Salon des organismes communautaires en Haute-Côte-Nord**.

Au total, **20 222 personnes** ont pu entendre parler de nous dans différents médias.



## Site web et médias sociaux

Cette année, nous avons réalisé **62 publications** via Facebook et touché **7 815 personnes**. **622 personnes** sont abonnées à notre page Facebook en date du 31 mars 2024.



Malgré le fait que nous ayons été moins actifs sur les réseaux sociaux, notre nombre d'abonnés a augmenté de 2% et nos publications ont plus de vues qu'auparavant.

## Distribution de nos cartons promotionnels

Débutée l'an dernier, notre grande tournée promotionnelle régionale a été actualisée par la visite de nos conseillers sur le territoire de la Minganie à l'automne 2023.

En tout, **7700 cartons, 500 dépliants sur les droits et 58 affiches** concernant nos services ont été distribués aux organismes et installations de notre territoire. De plus, 3 ateliers ont été offerts en Minganie lors de la tournée promotionnelle.

En ce qui concerne le mandat CAAP sur le BAIL, nous avons **visité les 3 RPA** de notre région et offert une série d'ateliers aux résidents concernant leurs droits en tant que locataires.

Plus de 200 résidents ont assisté à ces ateliers. Une belle réussite!

À cela s'ajoute la distribution de **700 cartons** et de **35 guides** "Être locataire d'une RPA" et "Signer un bail en RPA".



# Activités provinciales

## 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 **9 rencontres des directeurs généraux**.

L'AGA de la FCAAP a eu lieu à Bécancour le 16 juin 2023 où participaient 3 membres de l'équipe de travail et 1 membre du conseil d'administration. Lors de cette occasion, la Fédération des CAAP a lancé le début des festivités du 30ième anniversaire des CAAP. L'événement a été bien apprécié de tous.

Afin de poursuivre son mandat de 2 ans, notre directrice a participé à 7 rencontres du conseil d'administration de la FCAAP. De belles rencontres enrichissantes où il nous est permis de faire briller notre région!

Le CAAP Côte-Nord participe à la vie fédérative de plusieurs façons. Nos conseillers font partie de divers comités tel que le comité de soutien aux membres qui s'est réuni 10 fois. Nous sommes très fiers de notre implication.



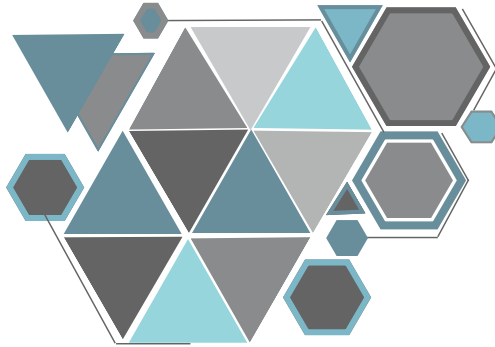
## **Prix d'excellence en santé et services sociaux**

Notre directrice ayant été déléguée par la FCAAP afin de faire partie du jury national des prix d'excellence a participé au Gala de remise des prix en mai 2023. Une expérience formidable où la reconnaissance d'initiatives innovantes est mise à l'honneur.





## Comité CAAPteur +



Le CAAP Côte-Nord fait partie du comité de gestion de l'application CAAPteur+, permettant la gestion intégrée des dossiers et la gestion des statistiques de la majorité des CAAP du Québec. L'application permet également de colliger plusieurs données représentatives de notre travail quotidien auprès des usagers et des résidents.

Le comité est composé des 5 personnes suivantes : Mme **Nathalie Dubois**, directrice générale de la FCAAP, Mme **Lyne Grenier**, directrice générale du CAAP Chaudière-Appalaches, Mme **Véronique Morneau**, directrice générale du CAAP Côte-Nord, Mme **Josée Bissonnette**, directrice générale du CAAP Lanaudière et Mme **Julie Sirois**, conseillère aux plaintes du CAAP Laurentides.

Depuis maintenant 3 ans, le comité travaille étroitement avec la firme de développement Effet Monstre pour procéder à une refonte de l'application. Nous sommes extrêmement fières d'avoir effectué la mise en ligne d'une application revampée en avril 2023.

Suivant cette mise en ligne, le comité CAAPteur + a travaillé à la création d'un module supplémentaire permettant de compiler les données relatives au mandat CAAP sur le BAIL. Nous ne comptons plus le nombre de rencontres ni les heures de travail qui ont été déployées par l'équipe afin de faciliter le travail des nombreux conseillers utilisateurs de CAAPteur dans la province.

Le comité a aussi répondu à une centaine de demandes de support provenant des utilisateurs au cours de l'année, grandement en lien avec le déploiement de la mise à jour de la plateforme.



Notre assistance...  
fait la différence!



30  
ans  
**caap**  
Côte-Nord

