



# Rapport annuel

2019-2020

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Côte-Nord

# Rapport annuel

## 2019 • 2020

Cette publication  
a été réalisée par:

**Véronique Morneau**

Directrice générale

en collaboration avec  
l'équipe de travail

et **Sophie Bordeleau**  
pour la conception graphique

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**

94, rue Mgr Blanche, local E-010  
Sept-Îles (Québec) G4R 3G5  
Téléphone: 418 968-2779

**Un seul numéro : 1 877-767-2227**

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Côte-Nord



# 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>
Service information .....	6
Sujet des demandes d'information.....	7
Service en assistance individuelle .....	9
Mission des établissements visés .....	10
Les motifs d'insatisfactions .....	11
Les normes et critères lésés en RPA .....	12
Les droits visés en LSSSS .....	12
Raison des soutien-conseils .....	14
<b>Personnes rejointes par nos services</b> .....	<b>14</b>
L'âge des personnes rejointes .....	15
Le sexe des personnes rejointes.....	15
La provenance .....	16
Sources de référence .....	16
<b>Les activités régionales</b> .....	<b>17</b>
Implication dans le milieu .....	17
Partenaires .....	18
Activités grand public .....	18
Site web et médias sociaux .....	20
Activités de promotion .....	20
Distribution de nos cartons promotionnels .....	20
<b>Les activités provinciales</b> .....	<b>21</b>
La FCAAP .....	21
Comité CAAPteur+ .....	21

# Mot de la présidente et de la directrice



C'est avec plaisir que nous vous présentons notre 26<sup>e</sup> rapport annuel. L'année 2019-2020 aura été ponctuée de grands changements, et ce, à différents niveaux. Nous accueillons dans l'équipe du CAAP deux nouveaux conseillers en assistance et en accompagnement, trois nouveaux membres au sein du conseil d'administration et un nouveau mandat. Ce dernier, étant un projet-pilote sur 3 ans confié par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), consiste à aider et accompagner les résidents qui habitent les Résidences privées pour aîné (RPA) et qui vivent des difficultés au niveau de leurs baux.

D'ailleurs, vous trouverez en annexe de ce rapport toutes les informations disponibles sur la 1<sup>ère</sup> année d'existence de ce mandat. Celui-ci nous permet d'élargir notre offre de service, mais aussi de perfectionner ce que nous faisons le mieux : offrir un soutien professionnel et personnalisé à une diversité de personne qui a besoin d'assistance afin de faire respecter leurs droits.



L'année aura aussi été ponctuée d'un grand bouleversement; la pandémie de la COVID-19 qui a également éprouvé le Québec ne nous a pas épargnées. Néanmoins, nous tenons à remercier notre merveilleuse équipe qui a été en mesure de se retrousser les manches rapidement afin de continuer à offrir des services de qualité aux Nord-Côtiers. Des services administrés différemment certes, mais de façon à prioriser la sécurité de tous. Toutes ces mesures n'auraient cependant pas pu être mises en place aussi rapidement si nous n'avions pas bénéficié d'un solide support de notre conseil d'administration. En établissant la sécurité de tous, particulièrement celles des employés, comme une de leur priorité, nous avons pu prendre les orientations nécessaires à la continuité des services tout en respectant les consignes de la santé publique et nous en sommes très fiers.

L'année qui vient s'annonce passionnante autant dans les mandats qui nous sont confiés que dans la réorganisation mondiale des méthodes de travail. La vie telle que nous la connaissons est en processus de changement. Bien des choses seront différentes, mais vos droits en matière de santé et de services sociaux et comme locataire de Résidence privée pour aînés devront rester immuables. Si tel n'est pas le cas, le CAAP sera toujours là pour vous accompagner.



**Nicole Pellerin**  
Présidente



**Véronique Morneau**  
Directrice générale



# À Propos de nous

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 au résident, la mission du CAAP dans le domaine de la santé et des services sociaux 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.**

Au niveau des résidences privées pour aînés, notre mandat vise à informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire 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 à la Régie 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.

Le CAAP est une organisation communautaire autonome sans but lucratif, dirigé 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 projet pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

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 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 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 (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 sept (7) RPA sur son territoire pour un total de 688 logements. Selon le site internet du Centre de santé et des services sociaux de la Côte-Nord, 686 personnes sont hébergées en RPA en 2019.

## 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 et ses besoins qui reposent sur un service hors pair et le respect de nos engagements.

## Les membres

Au 31 mars 2019, le CAAP Côte-Nord comptait **250 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 **6 juin 2019** et a réuni **26** participants.

## Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2019-2020, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à neuf reprises tant en personne qu'au moyen de différents outils de communication. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.



Dans la rangée du haut, de gauche à droite: Mmes Véronique Morneau (directrice générale), Jacqueline Goode, Diane David, Nicole Vigneau et Danielle Michaud.

Dans la rangée du bas.: Mmes Nicole Pellerin et Madeleine Le Breton.  
Absente de la photo : Mme Suzie-Michelle Perron

### Mme Nicole Pellerin

**présidente**, représentante de la MRC Haute-Côte-Nord, retraitée secteur PME

### Mme Danielle Michaud

**vice-présidente**, représentante de la MRC Manicouagan, retraitée secteur gouvernemental et militaire

### Mme Suzie-Michelle Perron

**trésorière**, représentante de la MRC Manicouagan, directrice SADC Manicouagan

### Mme Madeleine Le Breton

**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 Nicole Vigneault

**administratrice**, représentante de la MRC Sept-Rivières, coordonnatrice secteur communautaire

### Mme Jacqueline Goode

**administratrice**, représentante de la MRC Sept-Rivières, retraitée secteur communautaire.



## L'équipe de travail

L'équipe permanente se compose de quatre employés:

- **madame Véronique Morneau**  
directrice générale
- **monsieur Jean-François Gareau**  
Conseiller aux plaintes et à la qualité
- **monsieur Pierre Turbis**  
Conseiller aux plaintes et à la qualité
- **madame Anne Michaud**  
adjointe administrative

Ces personnes se partagent cent-quarante heures de travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services 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 service à Sept-Îles.

## Les ressources financières

Pour l'exercice financier 2019-2020, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de **290 890 \$** ainsi qu'une subvention du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation de **45 000\$ pour 3 ans** pour le service CAAP sur le Bail.

## La formation continue et le perfectionnement du personnel

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

À cette fin, les employés ont pu bénéficier de quelques formations en lien avec le nouveau mandat soit une formation portant sur la **Régie du logement**, une autre portant sur les **normes et critères** relatifs à la certification des résidences privées pour aînés, une troisième sur la **maltraitance** et une dernière sur la **lutte contre l'exploitation des personnes âgées**.

D'autres formations telles que la **gestion des comportements difficiles** et la **gestion de notre site web** ont aussi été offertes aux employés.

Diverses formations ont aussi été offertes en soutien à la directrice. Celle-ci a complété la formation **M3i supervision** qui s'est échelonnée sur 1 an, elle a assisté à une formation sur la **communication avec les médias**, sur le **processus de fin d'emploi**, le **leadership et la mobilisation des personnes** ainsi que sur la **fidélisation des équipes**. Elle a également participé au **congrès du RPCU** à Rivière-du-Loup.

En ce qui concerne les membres bénévoles de notre conseil d'administration, ceux-ci se sont vus offrir, accompagné de la directrice générale, deux formations, soit une sur les **règlements généraux** et une seconde sur la **planification stratégique**. Ils ont aussi pu participer à la formation sur la lutte contre l'exploitation des personnes âgées.

# Services rendus en individuel

Une vue d'ensemble  
des personnes rejointes  
en 2019-2020



## Les tableaux détaillant les services rendus

- **Service Information**

### Provenance des demandes d'information

82

	Nombre
Hors région	1
MRC de Caniapiscou	1
MRC de la Haute-Côte-Nord	7
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	2
MRC de Manicouagan	50
MRC de Sept Rivières	18
MRC de la Minganie	3
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

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

	18-34	35-54	55-69	70+	TOTAL	%
Normes et critères des résidences privées	3	6	4	3	16	5
Sur le RSSS	5	8	5	3	21	7
Sur le régime d'examen des plaintes	9	15	6	4	34	11
Sur les autres recours	6	11	11	6	34	11
Sur les droits et responsabilités de l'usager	13	10	6	2	31	10
Sur les services du CAAP	9	20	11	3	43	14
<b>TOTAL LSSSS</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>179</b>	<b>59</b>
Bail				1	1	,3
Bail-autre	3	6	5	1	15	5
Bail-autres coûts	3	6	4	2	15	5
Bail-coût du loyer	3	6	5	2	15	5
Bail-Coût des services	3	6	4	2	15	5
Bail-respect des règlements	3	6	5	3	17	6
Bail-résiliation	3	6	4	1	14	4,5
Bail-éviction	3	6	5	1	15	5
<b>TOTAL RPA BAIL</b>	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>108</b>	<b>35,8</b>
Covid-19		2			2	,7
Maltraitance	3	6	4	1	14	4,5
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>120</b>	<b>79</b>	<b>35</b>	<b>303</b>	<b>100</b>

60 % des demandes d'information concernent nos services en santé et services sociaux et 36 % concernent notre nouveau mandat RPA. Avec la pandémie de la Covid-19, nous avons répertorié à compter de mars 2020 les demandes d'information en lien avec cette problématique, environ 1 % des demandes ont porté sur ce sujet.

## ● Service en assistance individuelle

### Nos clients

Nos clients peuvent prendre plusieurs rôles dépendamment de la personne pour laquelle ils nous contactent.

	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usagers
Plaintes	10	8		101
Plaintes médicales	3	5		32
Signalements	1		1	7
Soutiens-conseils	8	4		61
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>201</b>

Les tableaux nous montrent que dans 20 % des démarches en lien avec la LSSSS, les usagers sont représentés par un représentant présumé ou désigné par la Loi.

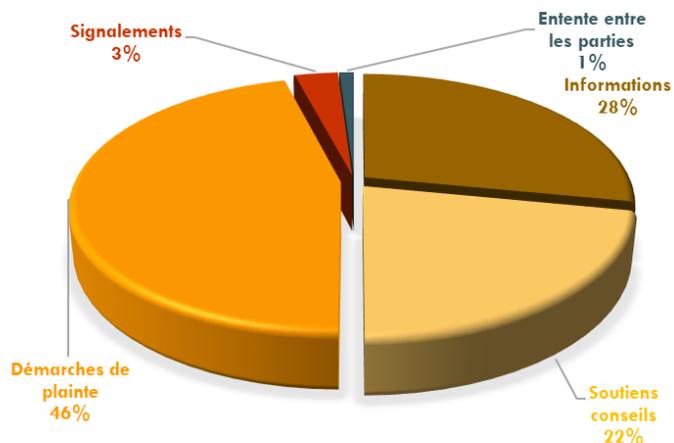
**En ce qui concerne les résidences RPA** en lien avec les normes et critères de certification, c'est dans une proportion de 17 % que les résidents sont représentés.

	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Résident
Plaintes				1
Signalements				2
Soutiens-conseils	1			3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>			<b>6</b>

	Tiers	Locataire
Entente entre les parties	1	3
Conciliation à la Régie du logement		
Audience à la Régie du logement		
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

La totalité des démarches s'est conclue par une entente entre les parties à la satisfaction du locataire.

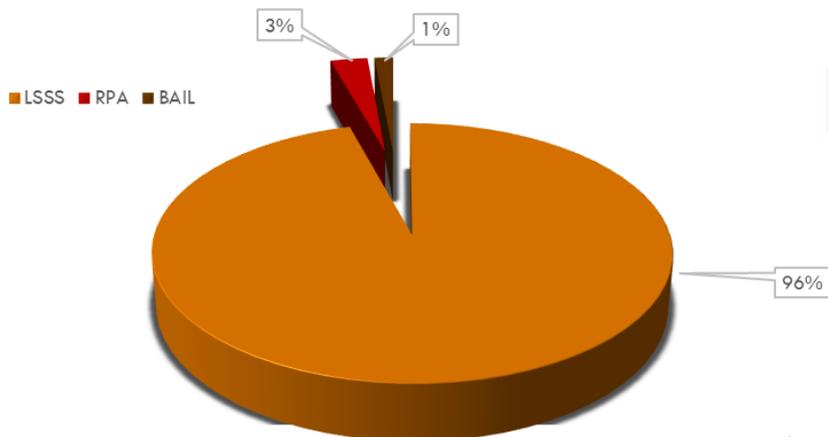
## Services rendus



## Services rendus en assistance en LSSSS et en RPA

	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL
<b>Plaintes</b>	101	1		102
1 <sup>er</sup> recours	90			90
2 <sup>e</sup> recours	11	1		12
<b>Plaintes médicales</b>	32			32
1 <sup>er</sup> recours	30			30
2 <sup>e</sup> recours	2			2
<b>Signalements</b>	7	2		9
<b>Soutiens-conseils</b>	61	3		64
<b>Entente entre les parties</b>			3	3
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>210</b>

N. B. Le service information (82) n'est pas réparti selon l'instance (LSSS / RPA/BAIL)



## Service assistance individuel

## • À retenir...

Sur **134 plaintes** acheminées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont 102 en vertu de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, **32 concernent un acte médical** et 1 en vertu des normes et critères des Résidences privées pour aînés (RPA).

**3 ententes entre les parties** entre un locataire d'une Résidence privée pour aînés et le gestionnaire et/ou propriétaire de la Résidence ont été effectuées.

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

**52 %** des démarches sont acheminés **par écrit**.

**90 %** des démarches de plaintes sont en **1<sup>er</sup> recours**.

### Mission des établissements visés par les démarches en LSSSS

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutien-conseils	Sous total	%
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	66	30	2	25	123	61
CHSLD- Centre d'hébergement et de soins de longue durée	3		3	3	9	4,5
CLSC -Centre local de services communautaires	8	1		7	16	8
Collège des Médecins du Québec (Soutien-Conseil)				13	13	6,5
Ordre professionnel (Soutien-conseil)				1	1	,5
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	5			1	6	3
CR- Centre de réadaptation	2			1	3	1,5
GMF et les cliniques médicales		1		3	4	2
Politique du CISSS-CIUSSS	10				10	5
Programme du CISSS-CIUSSS	2				2	1
RI-Ressources intermédiaires	4		2	5	11	5,5
Surveillance du régime (soutien-conseil)				1	1	,5
Transport ambulancier	1			1	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>61</b>	<b>201</b>	<b>100</b>

**61 %** des démarches d'assistances visent l'amélioration des soins et services dispensés directement dans les Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés.



## Les motifs d'insatisfactions dénoncés par les usagers

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutien-conseils	TOTAL
<b>Accessibilité et continuité</b>	55	9	1	15	80
<b>Aspect financier</b>	2				2
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>	28	2	3	16	49
<b>Relations interpersonnelles</b>	33	12	1	26	72
<b>Soins et services dispensés</b>	73	32	6	48	159
<b>Maltraitance organisationnelle</b>				1	1
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>55</b>	<b>11</b>	<b>106</b>	<b>363</b>

Nous pouvons constater que **44 % des motifs d'insatisfactions dénoncés concernent la qualité des soins et services dispensés**. En ce qui concerne les relations interpersonnelles, c'est dans une proportion de 20 % que les usagers sont insatisfaits des services. Considérant que nous sommes une région éloignée, la proportion d'insatisfaction en ce qui a trait à l'accessibilité des services dans notre région représente 22 % des motifs d'insatisfactions des Nord-Côtiers.

## 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	Soutien-conseils	TOTAL
Bail / Accueil			3	3
Encadrement clinique				
Formation et éthique		1		1
Obligation administrative et légale		1		1
Qualité de vie		1	1	2
Relations interpersonnelles				
Sécurité des résidents	1	2		3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

Nous pouvons constater que 50 % des demandes d'assistance en RPA requièrent un signalement auprès de la commissaire afin d'assurer un suivi rapide de la situation.

## 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	Soutien-conseils	TOTAL	%
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	4	6		1	11	3
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	51	15	4	33	103	29
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	1			11	12	3
Droit d'exercer un recours (article 16)				3	3	1
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	2		2	1	5	1
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	3	7	1	3	14	4
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	2	2		2	6	2
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	3	3		3	9	2,5
Droit de participer à toute décision (article 10)	9	4		4	17	5
Droit de porter plainte (article 34, 44, 45,53 et 60)	2				2	,5
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	83	28	6	39	156	43,5
Droit de recevoir des services en langue anglaise (article 15)	2	1		1	4	1
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	3	5	1		9	2,5
Droit à l'hébergement (article 14)	1				1	1
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure...	2	1	1	2	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>72</b>	<b>15</b>	<b>103</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

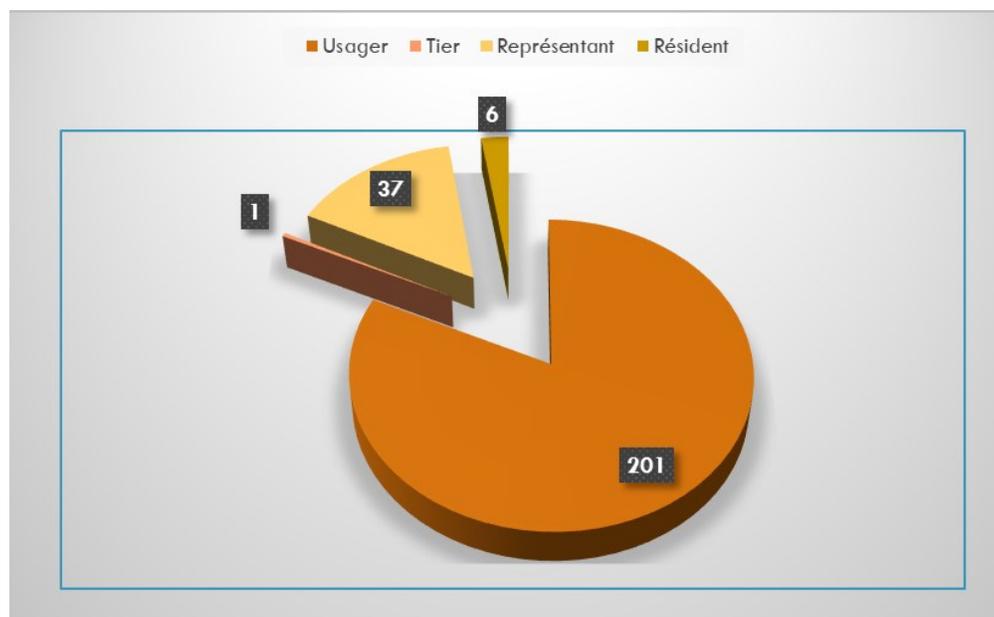
À la lecture de ce tableau, nous pouvons voir que les 3/4 des démarches portent sur le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats ainsi que d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension.

Raison du soutien/conseil

	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL
Accès à l'information	1			1
Accès à un autre recours	30			30
Accès à un service	9			9
Autre demande	7			7
Complémentaire à la conclusion de la plainte	10			10
Demande d'intercession	4	3		7
Coût du loyer			3	3
Coût des services			3	3
Autres coûts			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>71</b>

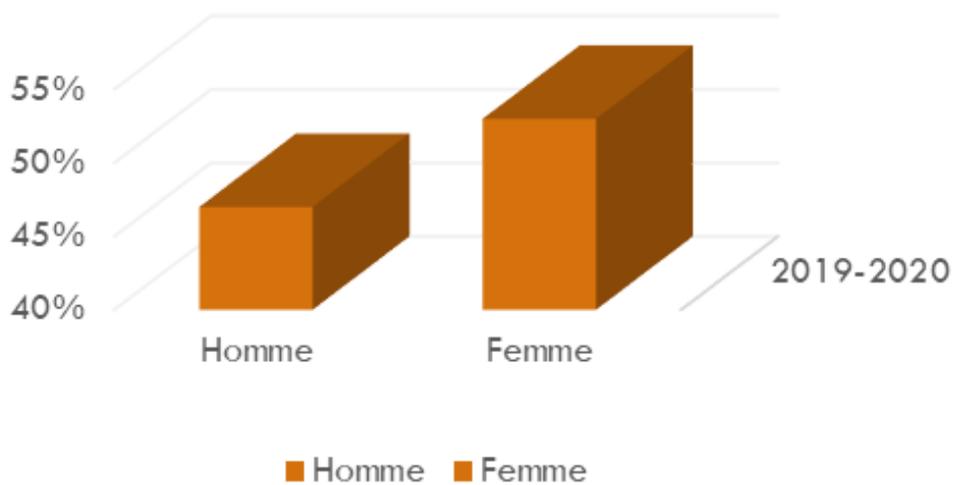
## Les tableaux détaillant les personnes rejointes par nos services

### Les personnes rejointes par service

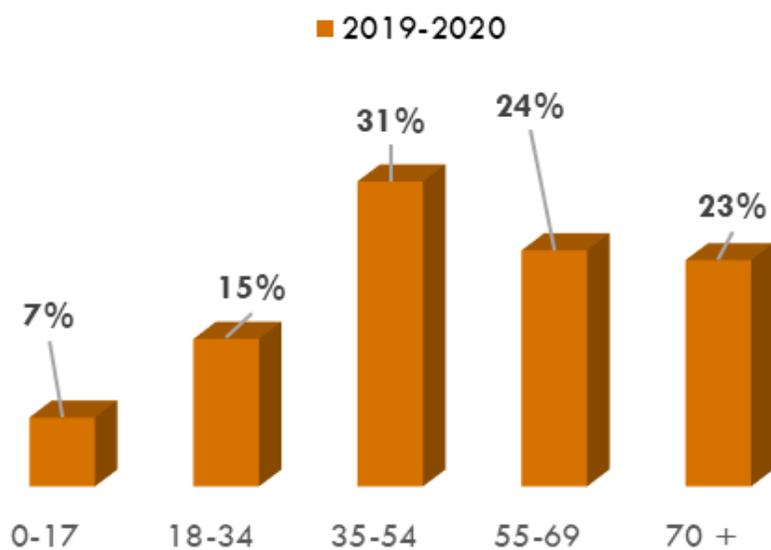




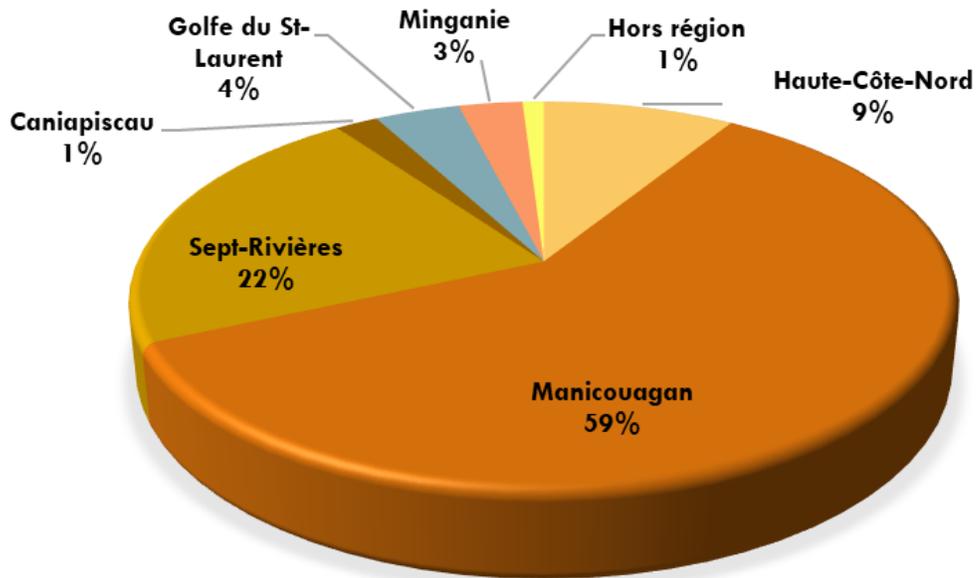
## Le sexe des personnes jointes



## L'âge des personnes rejointes

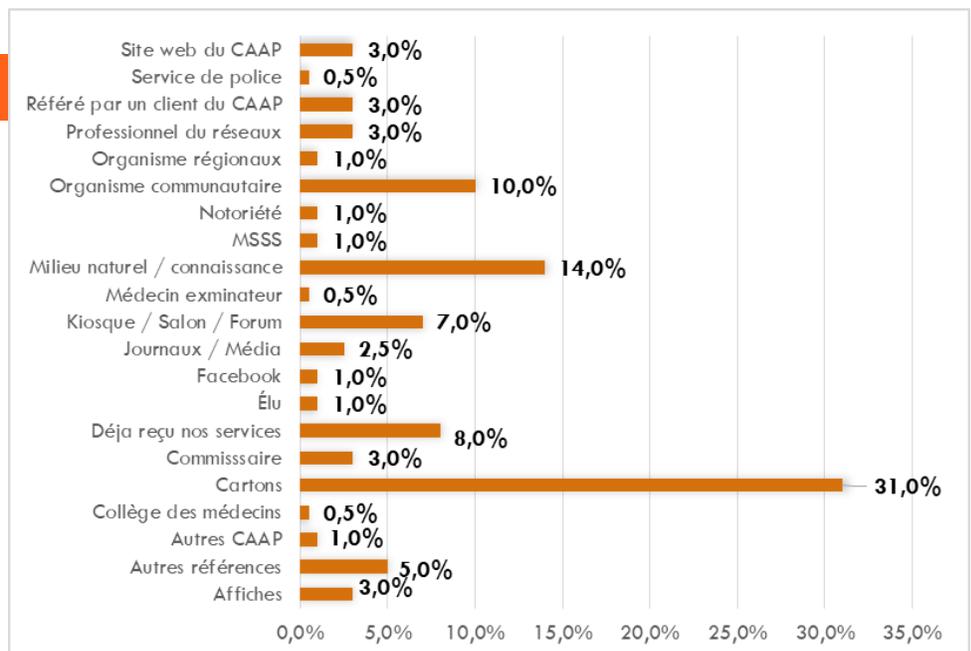


## La provenance des personnes rejointes



## La source de référence

Notre clientèle nous est principalement référée par leur proche/ connaissance ainsi que par la promotion de nos services via différents médias tels que nos cartons promotionnels, les ateliers d'information, les kiosques et salons ainsi que par nos partenaires des autres organismes communautaires de la région.





# Les activités régionales

## • Implication dans le milieu

### Concertation et représentation

Cette année, nous avons rencontré 3 partenaires dans le but d'établir des collaborations et de faire connaître notre nouveau mandat soit :

- **Mme Nathalie Boudreau du Comité des usagers** du CISSS de la Côte-Nord, avec lequel nous avons procédé à un envoi postal commun regroupant de l'information sur nos services ainsi qu'un sondage du comité des usagers.
- **M. Claude St-Pierre d'Équijustice**, avec qui nous nous sommes entendus en ce qui concerne le référencement mutuel de nos clientèles selon les besoins.
- **Mme Maire-Maude Fournier du Centre de justice de proximité (CJP)**, avec qui nous avons établi un partenariat en ce qui concerne les ateliers offerts par le CAAP et par le CJP afin de les effectuer ensemble et toucher ainsi une plus grande proportion de la population.

#### 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 **2 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.

Une présentation de notre nouveau mandat a été faite auprès des membres de la Table.

#### 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 5 ans. Le CAAP a participé à **5 rencontres**, dont plusieurs ont eu lieu 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.

De plus, le CAAP a fait partie du comité concernant le Prix Hommage Aînés. Celui-ci s'est réuni à 1 reprise afin d'analyser les candidatures susceptibles de recevoir le prix.

Une présentation de notre nouveau mandat a été faite auprès des membres de la Table.

#### 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 aînées et ainsi favoriser la concertation, la cohérence et l'efficacité des actions à mener afin de contrer la maltraitance sur la Côte-Nord.

#### North shore community association (NSCA)

NSCA est une table regroupant des organismes de la région offrant des services en langue anglaise. Nous avons assisté à **2 rencontres** de la table cette année et donné un atelier sur nos services en langue anglaise.

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

### Rencontres commissaires aux plaintes

Cette année, il y a eu **2 rencontres** avec l'équipe de la commissaire 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. Le bureau du commissariat aux plaintes est depuis peu composé de 3 personnes. Mme Manon Bourgeois, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Viviane Brochu et M. Sylvain Bujold, tous les deux conseillers aux traitements des plaintes. Une belle collaboration entre nos équipes est observée et cela contribue grandement à l'amélioration de la qualité des services sur notre territoire.

Une présentation de notre nouveau mandat a été faite auprès du bureau du commissariat aux plaintes

## • Activités de groupe

Cette année, le CAAP a offert **2 séances d'information** sur les services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, sur les droits et recours en matière de santé et de services sociaux, sur le régime d'examen des plaintes, ainsi que sur le nouveau mandat RPA, rejoignant ainsi **31 personnes**.

66

De plus, **6 activités de représentation**, dont 2 auprès des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et 4 auprès de partenaires du réseau communautaire ont été effectuées afin de présenter notre nouveau mandat CAAP sur le bail, rejoignant ainsi **35 personnes**.

### À noter :

À l'automne 2019, un seul conseiller assurait le service à la clientèle. La priorité a donc été donnée aux services individuels plutôt qu'aux activités de groupe.

Toutes les séances d'information prévue au printemps 2020 concernant les baux en Résidence privée pour aînés ont dû être reportées dû à la pandémie.

## • Activité grand public **22 645**

En mai 2019, nous avons participé au Salon de l'emploi dans la Manicouagan. À la suite de ce Salon, un article dans le journal sur les exposants a été publié nous offrant par le fait même une belle visibilité. Ce Salon nous a permis de rencontrer des candidats potentiels ainsi que des partenaires pouvant contribuer à la promotion de nos services.

## C'est en juin 2019 que le CAAP Côte-Nord a célébré ses 25 ans.

Pour ce faire, un coquetel dinatoire a été organisé pour 50 invités de marque composés de partenaires et de bénévoles qui ont été impliqués au sein de l'organisme pendant ces 25 ans. Nous en profitons une fois de plus pour les remercier de leur présence, mais surtout de leur engagement envers l'organisme et les usagers de notre région.



Ces festivités se sont poursuivies avec la conférence *La magie du succès* de M. Étienne Vendette où 95 personnes ont pu assister à ce spectacle de magie ludique et divertissant.



Finalement, un article relatant les 25 ans du CAAP a paru dans le journal *le Manic* et a été distribué 16 310 fois.

En octobre avait lieu le Salon des générations à Baie-Comeau. Nous y avons tenu un kiosque et distribué nos cartons promotionnels à 270 personnes. De la promotion concernant notre nouveau mandat RPA a aussi été effectuée auprès des aînés ayant visité le Salon et auprès des gestionnaires de RPA qui était présent à titre d'exposant.

De plus, quatre entrevues ont été accordées à des journalistes dans l'année. Une entrevue a été faite dans le cadre du lancement du nouveau mandat RPA, une autre, concernant l'utilité probable d'une application cellulaire pour permettre de connaître le positionnement d'une personne dans la liste de l'urgence du CISSS de la Côte-Nord et deux autres dans le cadre du mémoire déposé au nom des CAAP par notre Fédération à la Commission Laurent. Ce mémoire auquel le CAAP Côte-Nord a participé se retrouve sur le site web de la Fédération des CAAP sous le titre *Entre servir et desservir*.



## • Site web et Médias sociaux **22 454**

Au 31 mars 2020, nous avons fait **129 publications** via Facebook, pour une portée de **22 454 personnes rejointes**.

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

## • Activités de promotion

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.

Des achats de publicité en lien avec le nouveau mandat RPA, CAAP sur le Bail, ont aussi été effectués durant l'année. Nous avons participé au carnet rabais de la FADOC ainsi qu'à l'achat de temps de parution sur un panneau d'affichage électronique lors du lancement du mandat en octobre dernier.

De plus, en collaboration avec le Comité des usagers du CISSS de la Côte-Nord, nous avons distribué nos cartons promotionnels pour les deux mandats auprès de 250 foyers de la région. Ces foyers sélectionnés parmi les personnes membres du CAAP.

## • Distribution de nos cartons promotionnels

En 2019, une grande tournée régionale a été effectuée afin de vérifier l'accès à nos cartons promotionnels sur presque tout notre territoire. Nous avons donc redistribué, cette année, **2432 cartons promotionnels** ainsi que **1402 articles promotionnels tels que crayon, stylo, aimant et jeux de cartes**.

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

De plus, dans le cadre de notre nouveau mandat, nous avons fait une publicité dans le carnet rabais de la FADOC Côte-Nord ainsi que sur un panneau d'affichage extérieur à Baie-Comeau. Nous avons aussi distribué **56 Guides RPA et 250 cartons** promouvant notre nouveau mandat à l'automne 2019.



# 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 physiques des directeurs généraux** et à **cinq conférences téléphoniques** .

### ● **Comité CAAPteur +**

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

Le comité est composé de 4 personnes. Mme Manon Fortin, directrice générale de la FCAAP, Mme Lyne Grenier, directrice générale du CAAP Chaudière-Appalaches, Mme Véronique Morneau, directrice générale du CAAP Côte-Nord, et Mme Audrey Blanchet, conseillère aux plaintes pour le CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean. Mme Blanchet s'est jointe au comité en cours d'année afin d'assurer une représentation des principaux utilisateurs et veiller à ce que le développement de l'application soit acceptable par les principaux utilisateurs.

L'application CAAPteur+ a été mise en ligne il y a 3 ans. Dans la dernière année, nous avons été dans l'obligation de trouver une nouvelle firme pour assurer le maintien et le développement de notre plateforme puisque la firme d'origine n'était plus en mesure d'effectuer le travail. Le transfert a donc eu lieu en août 2019.

Dans le but de procéder au développement de la plateforme en fonction des besoins des CAAP, le comité CAAPteur + s'est réuni à 10 reprises principalement par vidéoconférence. Les travaux du comité ont permis d'actualiser la structure de la plateforme en lien avec le nouveau mandat afin de faciliter le développement de celle-ci dans l'année qui vient. Les travaux avec la nouvelle firme ont débuté en mars 2020.

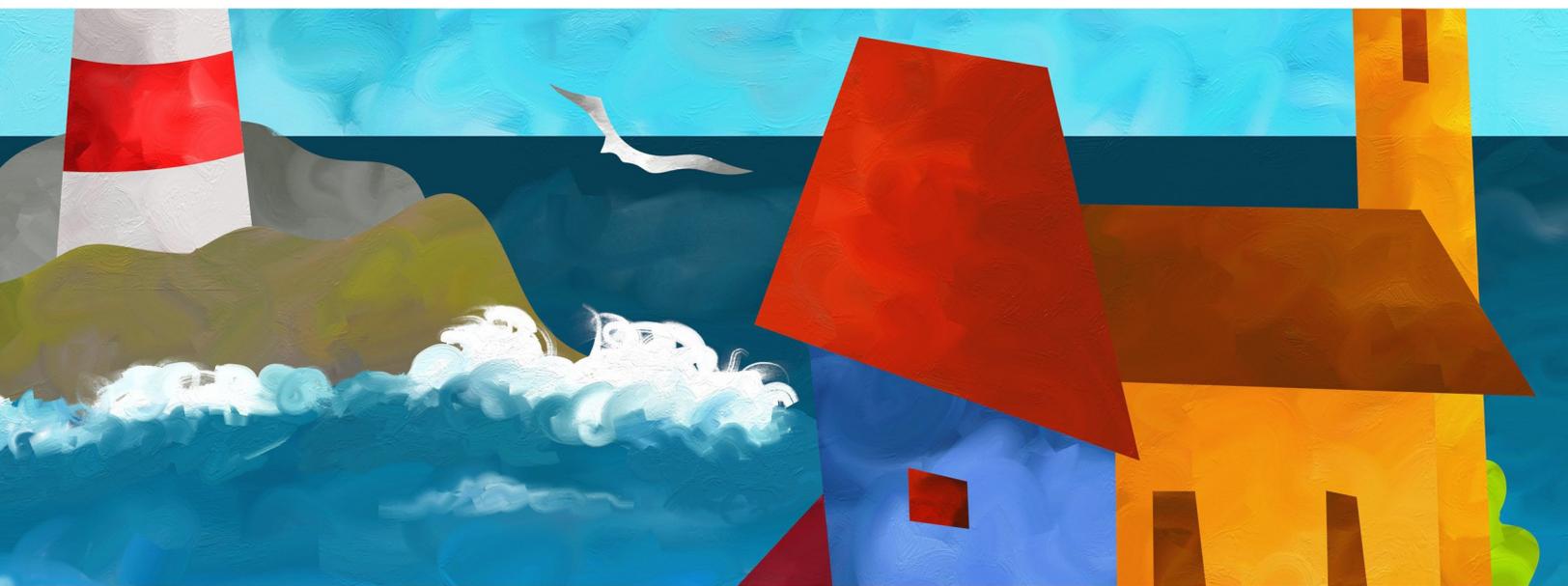
Cette année, le comité a répondu à une trentaine de demandes de support provenant des utilisateurs incluant les demandes relatives à des améliorations nécessaires pour optimiser l'utilisation de la plateforme ainsi que les problèmes reliés au transfert de l'application effectué lors de l'été dernier.

### ● **Comité processus de travail**

En 2019-2020, un nouveau comité a été mis en place à la FCAAP, soit le comité sur les processus de travail.

Ce nouveau comité est composé de 4 personnes. Un membre de l'équipe de la FCAAP, Mme Véronique Morneau, directrice générale du CAAP Côte-Nord, Mme Cindy Lamontage, conseillère au CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean, et M. Martin Sylvain, conseiller au CAAP Estrie.

Conformément à la demande du MAMH, un descriptif de nos processus de travail est en cours afin d'uniformiser les pratiques entre les CAAP et de permettre une reddition de compte cohérente à l'ensemble des CAAP. À ce jour, 2 rencontres du comité ont eu lieu, les travaux se poursuivront au courant de la prochaine année.



Notre accompagnement  
fait la différence !