



# Rapport annuel

2020 • 2021

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Côte-Nord

# Rapport annuel

# 2020-2021

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**





# 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 .....	8
Mission des établissements visés .....	11
Les motifs d'insatisfactions .....	12
Les normes et critères lésés en RPA .....	12
Les droits visés en LSSSS .....	13
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>
Concertation et représentation .....	17
Activités de groupe .....	18
Activités grand public .....	19
Site web et médias sociaux .....	19
Activités de promotion .....	19
Distribution de nos cartons promotionnels .....	20
<b>Les activités provinciales</b> .....	<b>20</b>
La FCAAP .....	20
Comité CAAPteur+ .....	20
Comité processus de travail .....	21
Comité CAAP sur le Bail .....	21

# Mot de la présidente et de la directrice



C'est avec un plaisir renouvelé que nous vous présentons notre 27<sup>e</sup> rapport annuel. Celui-ci nous permet de vous présenter le travail réalisé en regard de l'actualisation de nos deux mandats soit celui en santé et services sociaux et celui concernant les baux en résidence privée pour aînés.

La dernière année a été une année pleine de défi, et ce à plusieurs niveaux. Entre les mesures sociosanitaires et le télé travail obligatoire nous avons su nous adapter et nous en sommes très fier! Le CAAP dispose d'une équipe de travail compétente ayant à cœur d'offrir un service professionnel de grande qualité aux usagers et résidents de la Côte-Nord. Malgré les difficultés d'offrir un service en présentiel nous avons su mettre en place des méthodes de travail permettant d'assister et d'accompagner toutes personnes qui ont eu recours à nos services. Que ce soit au moyen de conférence téléphonique, de rencontre ZOOM ou Messenger, nos conseillers ont su s'adapter afin de demeurer accessibles à tous. Nous tenons sincèrement à les remercier d'avoir placé la qualité de leur service au cœur de leur priorité.

Nous tenons aussi à remercier les bénévoles qui composent notre conseil d'administration. Sans votre soutien et votre considération envers le travail que nous réalisons, nous ne pourrions pas y arriver. Votre apport et votre dévouement envers l'organisme sont incontestables. Un grand merci à vous!

Notre préoccupation demeure la même d'année en année, poursuivre avec motivation nos efforts afin de participer à l'amélioration de la qualité des services en santé et services sociaux offerts à la population nord-côtière ainsi que de s'assurer que les résidents des RPA de la région soient informés de leur droit et obligation en matière de bail et qu'ils reçoivent le soutien nécessaire à la défense de leurs droits.



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

## Les membres

Au 31 mars 2021, le CAAP Côte-Nord comptait **249 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 en présence le **25 septembre 2020** et a réuni **12** participants tout en respectant les mesures de distanciation nécessaire.

## Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2020-2021, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à onze reprises principalement au moyen de différents outils de communication. Ils sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins du CAAP.

### 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 des services
- **madame Réjeanne Hudon**  
Conseillère aux plaintes et à la qualité des services
- **madame Anne Michaud**  
adjointe administrative

De plus, une conseillère aux plaintes d'une autre région a prêté main-forte à notre organisme, à distance, pour assurer le service à la clientèle vu la difficulté de recruter pour le bureau de Sept-Îles. Un grand merci à **madame Christiane Gervais** de la Mauricie.

Ces personnes se partagent cent-vingt 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 2020-2021, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de 291 890 \$ 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 dont la portion pour l'année est égale à 15 000\$.

## 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.

Diverses formations ont été offertes aux employés cette année telles que le **français correctif avancé**, **Outlook avancé**, la **gestion du temps et des priorités**, un **webinaire sur la fraude** en partenariat avec la sureté du Québec, une formation sur le **Tribunal administratif du logement**, une formation sur la **fin d'emploi** offerte par la CNESST et une formation **Sharepoint**.

Des formations ont aussi été offertes en soutien à la directrice. Celle-ci a débuté le volet enrichi de la formation **M3i supervision** et elle a assisté à une formation sur la **communication en temps de pandémie** offerte par David Communication en partenariat avec la Fédération des CAAP. De plus, elle a pu participer à plusieurs formations en lien avec la gestion des ressources humaines en temps de pandémie tel que : **gestion des RH, recrutement et gestion des équipes à distance**, **sélection et intégration à distance** et **conciliation travail/famille**. Finalement, en plus de la formation **simple comptable** une formation concernant la gestion du nouveau **site web** de l'organisme ainsi qu'une formation avec **Employeur D** concernant le nouveau système de paie.

En ce qui concerne les conseillers aux plaintes, la Fédération des CAAP a mis sur pied des rencontres de **codéveloppement** entre conseillers. Ayant débuté au printemps 2021, notre conseiller a participé à l'unique rencontre qui a eu lieu. Les rencontres de codéveloppement se poursuivront dans la prochaine année.

# Services rendus en individuel

Une vue d'ensemble  
des personnes rejointes  
en 2020-2021



## Les tableaux détaillant les services rendus

- Service Information

Provenance des demandes d'information

41

	Nombre
Hors région	3
MRC de Caniapiscau	1
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	1
MRC de Manicouagan	22
MRC de Sept Rivières	13
MRC de la Minganie	1
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>



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

	18-34	35-54	55-69	70+	TOTAL	%	2019 2020 %
<b>Normes et critères des résidences privées</b>		1	1		2	3	5
Sur le RSSS		2			2	3	7
Sur le régime d'examen des plaintes	1	7	3		11	15	11
Sur les autres recours	1	7	2	2	12	17	11
Sur les droits et responsabilités de l'utilisateur	1	2	3		6	8	10
Sur les services du CAAP	1	13	3	1	18	25	14
<b>TOTAL LSSSS</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>51</b>	<b>72</b>	<b>59</b>
<b>Bail-autre</b>		1	1		2	3	5,5
Bail-autres coûts		1			1	1,5	5
Bail-coût du loyer		1			1	1,5	5
Bail-Coût des services		1		2	3	4	5
Bail-respect des règlements		1			1	1,5	6
Bail-résiliation		1			1	1,5	4,5
Bail-éviction		1			1	1,5	5
Tribunal administratif du logement		1			1	1,5	0
<b>TOTAL RPA BAIL</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>36</b>
Covid-19		3	2	2	7	10	0,5
Maltraitance		2			2	3	4,5
<b>TOTAL AUTRE SUJET</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

71 % des demandes d'information concernent nos services en santé et services sociaux et 16 % concernent notre nouveau mandat RPA. Avec la pandémie de la Covid-19, nous avons été dans l'impossibilité de faire la promotion de ce nouveau mandat dans les résidences privées pour aînés.

Nous avons aussi répertorié les demandes d'information en lien avec la COVID-19, environ 10 % des demandes ont porté sur ce sujet comparativement à moins de 1% l'an dernier.

• Service en assistance individuelle

Nos clients

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

LSSSS	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usagers
Plaintes	18	14		105
Plaintes médicales	4	2		34
Signalements	2	2	1	11
Soutiens-conseils	8	7	1	57
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>207</b>
<b>2019-2020</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>201</b>

Les tableaux nous montrent que dans 28% des démarches en lien avec la LSSSS, les usagers sont représentés par un représentant présumé ou désigné par la Loi. C'est 8% de plus que l'an passé.

**En ce qui concerne les résidences RPA** en lien avec les normes et critères de certification, c'est dans une proportion de 23 % que les résidents sont représentés. Cela représente 6% de plus que l'an passé.

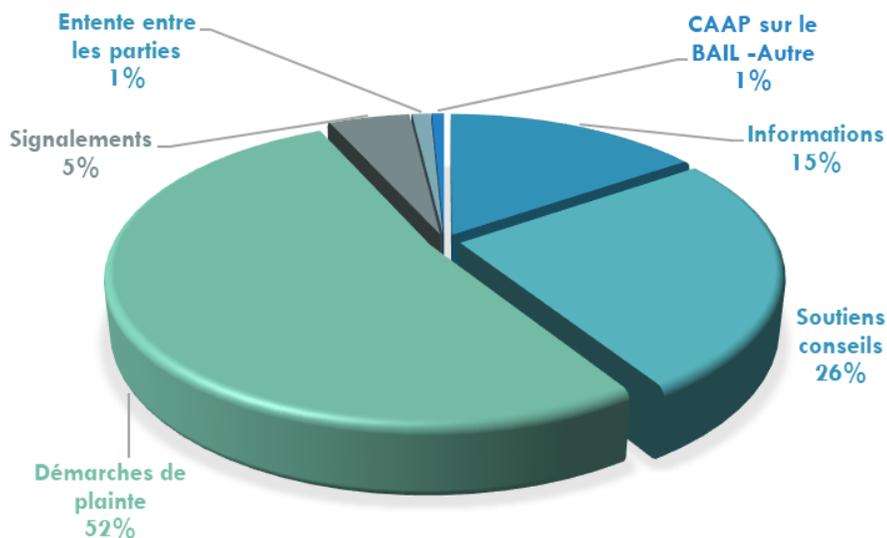
RPA	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Résident
Plaintes				
Signalements			1	2
Soutiens-conseils	1	2	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>2019-2020</b>	<b>1</b>			<b>6</b>

CAAP sur le Bail	Tiers	Représentant	Locataire
Entente entre les parties	1	1	1
Conciliation à la Régie du logement			
Audience à la Régie du logement			
Autre	2		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2019-2020</b>	<b>1</b>		<b>3</b>

La catégorie autre représente des services offerts au gestionnaire de la RPA



## Services rendus



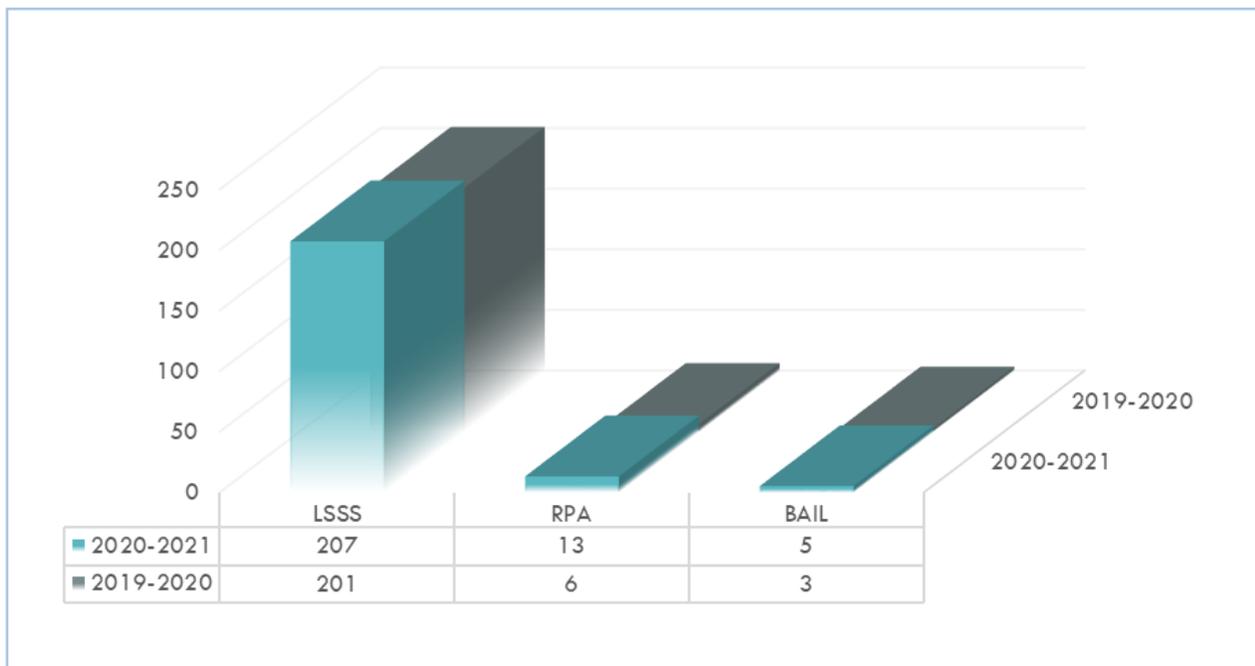
## Services rendus en assistance en LSSSS et en RPA

Nous constatons une augmentation de 7% du nombre d'assistance individuelle rendue

	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL	2019-2020
<b>Plaintes</b>	105			105	102
1 <sup>er</sup> recours	98			98	90
2 <sup>e</sup> recours	7			7	12
<b>Plaintes médicales</b>	34			34	32
1 <sup>er</sup> recours	33			33	30
2 <sup>e</sup> recours	1			1	2
<b>Signalements</b>	11	2		13	9
<b>Soutiens-conseils</b>	57	11		68	64
<b>CAAP sur le bail</b>			5	5	3
Entente entre les parties			3	3	3
Autres			2	2	
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>225</b>	<b>210</b>

N. B. Le service information (41) n'est pas réparti selon l'instance (LSSSS / RPA/BAIL)

Service en assistance individuelle



● À retenir...

Sur **139 plaintes** acheminées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, dont 105, en vertu de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, **34 concernent un acte médical.**

**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.

**13 signalements** auprès de la commissaire ont été effectués dans le but d'obtenir une intervention rapide concernant une situation X chez un usager/résident. C'est 4 de plus que l'an dernier.

**94 %** des démarches de plaintes sont en **1<sup>er</sup> recours.**



## Mission des établissements visés par les démarches en LSSS

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	Sous total	%	2019 2020 %
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	59	33	4	20	116	56	61
Clinique privée (soutien-conseil)				1	1	.5	
CHSLD-Centre d'hébergement et de soins de longue durée	4		6	2	12	6	4.5
CLSC-Centre local de services communautaires	5			7	12	6	8
Collège des Médecins du Québec (Soutien-Conseil)				12	12	6	6,5
Ordre professionnel (Soutien-conseil)	1			3	4	2	.5
COVID-19	1				1	.5	
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	10			2	12	6	3
CR- Centre de réadaptation	3			1	4	2	1.5
GMF et les cliniques médicales		1		2	3	1,5	2
Politique du CISSS-CIUSSS	10			1	11	4,5	5
Programme du CISSS-CIUSSS	5			1	6	3	1
RI-Ressources intermédiaires	5		1	3	9	4	5.5
Surveillance du régime (soutien-conseil)				1	1	.5	.5
Transport ambulancier	2			1	3	1.5	1
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	<b>207</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

56 % des démarches d'assistances visent l'amélioration de la qualité 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	Soutiens-conseils	TOTAL	2019 2020
Accessibilité et continuité	60	11		21	92	80
Aspect financier	4			4	8	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	28	4	6	13	51	49
Relations interpersonnelles	43	19	7	28	97	72
Soins et services dispensés	88	31	6	42	167	159
Maltraitance organisationnelle	1		6	3	10	1
Maltraitance physique	2	1	1		4	
Maltraitance sexuelle	1				1	
Maltraitance psychologique	2				2	
Violation des droits			2		2	
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>434</b>	<b>363</b>

Cette année nous constatons que les motifs d'insatisfactions des usagers sont en hausse de 20%. Nous constatons aussi que les personnes dénoncent de plus en plus les situations de maltraitance vécue par eux-mêmes ou par un proche. La qualité des soins et services dispensés dans notre région est, une fois plus, le motif de plaintes le plus dénoncé par notre population.

## 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.

	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	2019 2020
Bail / Accueil		5	5	3
Encadrement clinique		1	1	
Formation et éthique	1		1	1
Obligation administrative et légale		6	6	1
Qualité de vie	1	2	3	2
Relations interpersonnelles		1	1	
Sécurité des résidents	1	1	2	3
COVID-19	1		1	
Maltraitance	1		1	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>10</b>

Nous remarquons dans les RPA aussi les motifs d'insatisfaction sont plus nombreux, les résidents se questionnent plus concernant leurs droits et obligations et hésitent moins à dénoncer les situations qui les préoccupent.



## Les droits en LSSSS visés par les démarches de plaintes

Le législateur a prévu 15 droits spécifiques pour les usagers dans sa Loi sur les services de santé et des services sociaux. En regard des démarches de plainte pour le présent exercice que le CAAP a assisté et accompagné, le tableau ci-dessous démontre les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers.

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	%	2019 2020 %
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	7	5		6	18	4	3
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	61	20	5	35	121	28	29
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	2	1		4	7	2	3
Droit d'exercer un recours (article 16)						0	1
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	3				3	1	1
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	6	8		4	18	4	4
Droit d'être représenté (article 12)	1				1	,5	
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	4	4	1	4	13	3	2
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	8	1	2	3	14	3	2,5
Droit de participer à toute décision (article 10)	14	8	2	3	27	6	5
Droit de porter plainte (article 34, 44, 45,53 et 60)	1		1	2	4	1	,5
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	92	30	6	41	169	39	43,5
Droit de recevoir des services en langue anglaise (article 15)	2	1		1	4	1	1
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	9	3		2	14	3	2,5
Droit à l'hébergement (article 14)	1				1	,5	1
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure	4	2	7	3	16	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>83</b>	<b>24</b>	<b>108</b>	<b>430</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

À la lecture de ce tableau, nous pouvons voir que la grande majorité des démarches portent, une fois de plus, sur le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats ainsi que d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension.

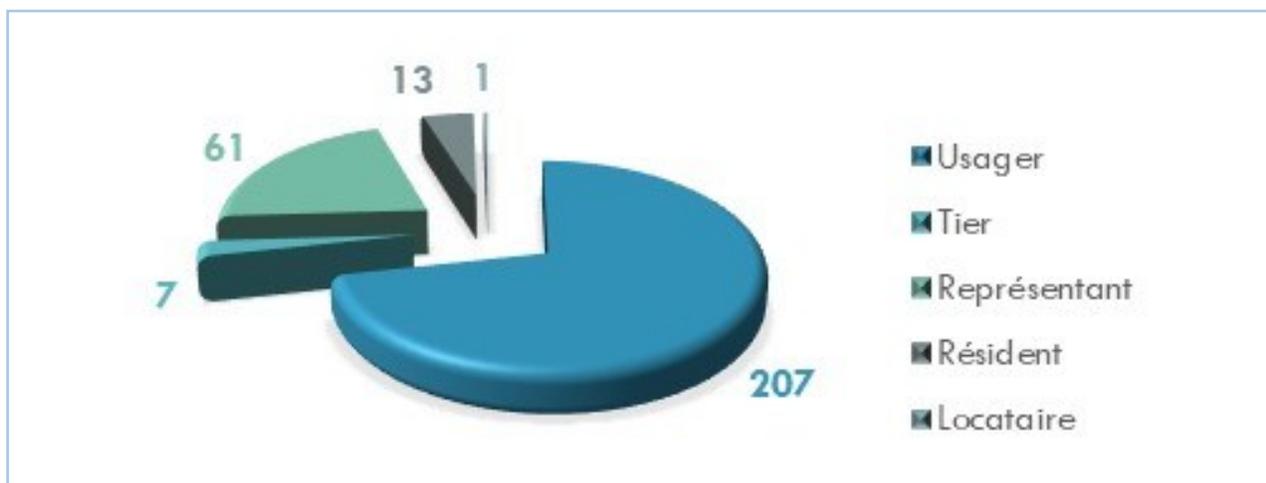
Nous pouvons aussi remarquer que petit à petit les gens commencent à dénoncer les situations de maltraitance. Il faut cependant continuer à informer les gens qu'en plus d'avoir le droit de dénoncer, c'est important de le faire afin d'améliorer la qualité des services offerts sur notre territoire.

Raison du soutien/conseil

	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL	2019 2020
Accès à l'information	2	3		5	1
Accès à un autre recours	24	1		25	30
Accès à un service	8			8	9
Autre demande	7	1		8	7
Complémentaire à la conclusion de la plainte	16			16	10
Demande d'intercession		6		6	7
Coût du loyer			1	1	3
Coût des services			4	4	3
Autres coûts			2	2	1
Résiliation			1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>76</b>	<b>71</b>

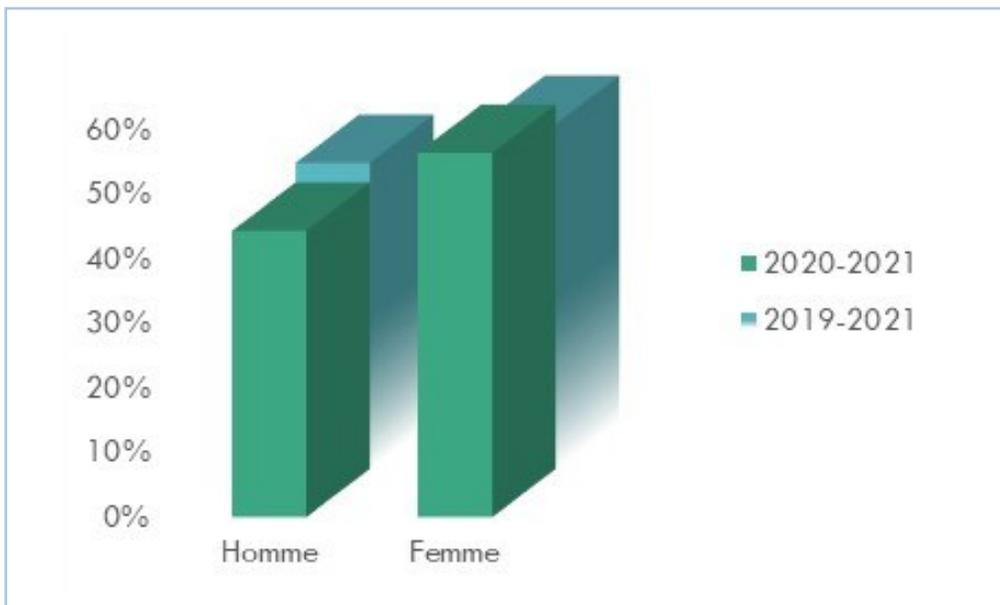
## Les tableaux détaillant les personnes rejointes par nos services

### Les personnes rejointes par service





## Le sexe des personnes jointes

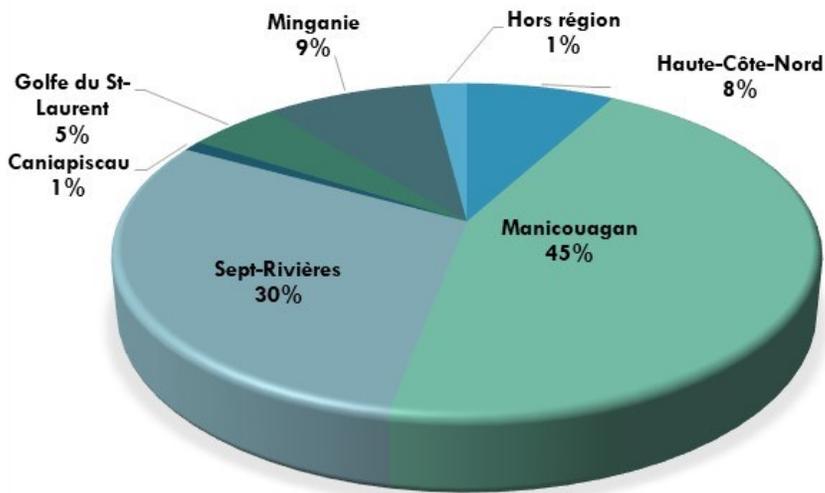


## L'âge des personnes rejointes

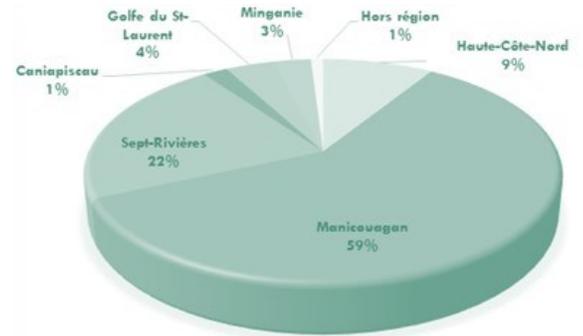


## La provenance des personnes rejointes

2020-2021



2019-2020



En effectuant le comparatif avec l'an dernier nous constatons une augmentation des personnes provenant de la MRC de Sept-Rivières ainsi que de la MRC de la Minganie.

## 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.





## • Satisfaction de la clientèle

Un sondage de satisfaction est effectué à chaque fermeture de dossier. En voici les résultats :

<b>79% très satisfaits</b> <b>21% satisfaits</b>	L'accueil du personnel
<b>79% très satisfaits</b> <b>21% satisfaits</b>	Le respect et la considération qu'on vous a manifestés
<b>79% très satisfaits</b> <b>21% satisfaits</b>	Le temps que l'on vous a accordé
<b>71% très satisfaits</b> <b>29% satisfaits</b>	La façon dont on a compris votre problème, vos besoins
<b>79% très satisfaits</b> <b>21% satisfaits</b>	La clarté des informations et des explications données
<b>57% très satisfaits</b> <b>43% satisfaits</b>	Le délai à répondre à vos demandes
<b>50% très satisfaits</b> <b>50% satisfaits</b>	Le suivi régulier de votre dossier
<b>57% très satisfaits</b> <b>43% satisfaits</b>	Globalement, votre degré de satisfaction des services reçus

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 :

- « **Vraiment très bon service et j'ai eu suite à tout ça, un bon résultat. Merci encore!** »
- « **Très bon service, le personnel est très professionnel dans leurs interventions.** »
- « **On est très satisfait pour tout. Le service qu'on a reçu. Continuez à aider les gens. Bravo!** »
- « **Je me suis senti en confiance. Un gros merci pour votre grande disponibilité.** »

# Les activités régionales

## • Concertation et représentation

Bien que la situation sanitaire due à la pandémie ait considérablement ralenti les activités, nous avons tout de même rencontré 2 partenaires dans le but d'établir des collaborations et de faire connaître nos mandats soit :

- **Mme Nathalie Boudreault** du **Comité des usagers** du CISSS de la Côte-Nord, avec lequel nous avons présenté un atelier sur les services du CAAP aux différents membres des comités des usagers de la Côte-Nord.
- **Mme Brigitte Savoie** de l'**OPHQ** avec qui nous avons échangé sur nos différents mandats respectifs.

## 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, **aucune rencontre** n'a eu lieu dû à la situation sanitaire actuelle. La Table constitue l'instance représentative des aînés de Manicouagan et est liée à la Table régionale de concertation des aînés de la Côte-Nord et a pour mission de rechercher le mieux-être des aînés en leur permettant de bénéficier d'un lieu d'échange et de concertation.

## Table régionale de concertation des aînés de la Côte-Nord

Le CAAP est membre du conseil d'administration de la Table régionale de concertation des aînés depuis 6 ans. Le CAAP a participé à **9 rencontres**, qui ont toutes 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.

## 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 **1 rencontre** 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 **1 rencontre** de la table cette année.

## TROC Côte-Nord

La Table régionale des organismes communautaires a pour mission de regrouper les organismes communautaires qui œuvrent en santé et services sociaux et d'en être l'interlocuteur officiel pour les dossiers d'intérêt commun. Cette année, des rencontres de concertation ont eu lieu régulièrement afin que les organismes fassent le point sur la pandémie et partagent certaines pratiques innovantes afin d'assurer un meilleur soutien à la clientèle. Bien que nous n'ayons pas participé à toutes ces rencontres, celles auxquelles nous avons participé nous ont été bénéfiques. De plus, nous avons participé à deux rencontres en personne concernant le nouveau cadre de gestion PSOC animé par la TROC.

## • Activités de groupe

Cette année, le CAAP a offert **1 seule séance 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 mandat RPA, rejoignant ainsi **11 personnes**.

La pandémie nous ayant obligés d'annuler toutes les séances prévues en personne, le CAAP a offert cette séance d'information via la plateforme ZOOM. Comme celle-ci s'est très bien déroulée, d'autres séances d'information virtuelles seront offertes aux différentes populations afin de poursuivre la promotion de nos services.



## ● **Activité grand public**

Deux entrevues télévisées ont été accordées à des journalistes dans l'année. Une entrevue a été faite dans le cadre du mémoire *Entre servir et desservir* déposé à la Commission spéciale sur les droits des enfants et de la protection de la jeunesse auquel nous avons collaboré, une autre concernant l'insatisfaction des usagers de la région en ce qui concerne les frais d'allocation pour le transport électif. Les données relatives à l'audience de ces entrevues n'ont pas été disponibles.

226

Nous avons aussi participé au tournage de l'émission *Droit devant* en collaboration avec le Centre de justice de proximité dont le thème de l'émission était les baux en RPA. Nous avons pu discuter de notre mandat RPA et ainsi informer la population des différents droits et obligations qui sont liés aux baux en résidence privée pour aînés. Une fois de plus, il nous a été impossible de vérifier l'audience suite à ce tournage.

Bien qu'aucune activité en présentiel n'ont pu être réalisés au cours de l'année, nous avons participé au Salon de l'emploi virtuel de la Côte-Nord qui a eu lieu du 2 au 6 novembre 2020.

## ● **Site web et Médias sociaux**

Au 31 mars 2021, nous avons fait **185 publications** via Facebook, pour une portée de 17 847 **personnes rejointes**. Nous avons aussi vu une **augmentation de 5%** du nombre de **clique j'aime** sur notre page Facebook.

17 847

En février 2021, nous avons procédé au lancement de notre nouveau site web afin que celui-ci soit plus convivial aux utilisateurs. 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 de la publicité en lien avec les deux mandats a été effectuée durant l'année sur le panneau publicitaire Go média à deux reprises. De plus, nous avons participé au Salon de l'emploi virtuel de la Côte-Nord du 2 au 6 novembre 2021. De la publicité a aussi été achetée dans les différents journaux de la région.

## ● **Distribution de nos cartons promotionnels**

En 2020-2021, étant donnée la situation sanitaire, aucune tournée promotionnelle n'a pu être effectuée. Nous avons cependant distribué **300 cartons promotionnels aux différentes RPA de la région**. Nous avons 26 présentoirs permanents en plexiglas avec notre affiche dans toutes les installations des établissements du réseau nord-côtiers.

# 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 **19 rencontres virtuelles des directeurs généraux**.



## ● 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 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 Nathalie Dubois, directrice générale par intérim de la FCAAP, Mme Lyne Grenier, directrice générale du CAAP Chaudière-Appalaches, Mme Véronique Morneau, directrice générale du CAAP Côte-Nord, et Mme Julie Sirois, conseillère aux plaintes pour le CAAP Laurentides.



L'application CAAPteur+ a été mise en ligne il y a 4 ans. Dans la dernière année, le comité a travaillé activement à l'amélioration de la plateforme avec la firme de développement. Pour ce faire, le comité s'est réuni à 19 reprises en y incluant les rencontres avec les partenaires financiers. De plus, plus d'une trentaine d'heures de concertation ont eu lieu avec la firme Effet Monstre afin d'amorcer la mise à jour de la plateforme en lien avec les demandes d'amélioration des CAAP et de ses utilisateurs.

Bien que l'application CAAPteur + ait perdu un partenaire dans la dernière année, deux autres CAAP se sont joints à nous afin de profiter des avantages offerts par cet outil. Dans le cadre de son mandat dans le comité de gestion de l'application, le CAAP Côte-Nord est responsable de la formation des utilisateurs. Cette année, nous avons formé le personnel des deux CAAP qui ont joint les partenaires financiers.

De plus, le comité a répondu à une vingtaine de demandes de support provenant des utilisateurs.

## ● 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 comité étant un comité ad hoc du comité CAAP sur le bail avait le mandat d'élaborer un processus de travail dans le cadre du mandat RPA ainsi que dresser les grandes lignes du manuel de formation à l'usage des conseillers.

Ce comité est composé de 4 personnes. Un membre de l'équipe de la FCAAP, Mme Véronique Morneau, directrice générale du CAAP Côte-Nord, Mme Julie Boucher, conseillère au CAAP Bas-St-Laurent, et M. Martin Sylvain, conseiller au CAAP Estrie. 8 rencontres du comité ont eu lieu.

Suite à la livraison du diagramme représentant le processus de travail d'un dossier RPA, le comité a été fusionné au comité CAAP sur le bail afin de rédiger le manuel de formation des conseillers.

## ● Comité CAAP sur le Bail

Le mandat du comité CAAP sur le bail de la FCAAP est d'assurer le suivi de l'implantation du nouveau service (CAAP sur le bail) en vue d'en assurer la pérennité dans chaque région du Québec.

Le suivi sera fait en se basant sur le plan d'action préalablement établi et ajusté selon l'expérimentation de l'implantation du service.

Les membres du comité veilleront à prendre en compte les réalités régionales des CAAP et les ressources humaines et financières qui sont dédiées au projet-pilote.

Suite à la fusion du comité ad hoc sur les processus de travail avec le comité CAAP sur le bail, le CAAP Côte-Nord a joint celui-ci. Nous avons donc travaillé activement au manuel de formation pour le volet RPA ainsi qu'à l'élaboration de capsules vidéos pour en assurer la promotion. 14 rencontres du comité ont eu lieu dans l'année.



Notre accompagnement  
fait la différence !