

Rapport annuel

22-23



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord

Rapport annuel 2022-2023

Cette publication
a été réalisée par:

Véronique Morneau

Directrice générale

**en collaboration avec
l'équipe de travail**

Annick Beaulieu

graphiques

et **Sophie Bordeleau**

pour la conception graphique et
la mise en page

1800, boulevard Lafèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C9
1-418-295-2779

Courrier électronique: info@caap-cn.org
Site Internet: www.caap-cn.org

Point de service

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

Un seul numéro : 1 877-767-2227



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



Table des matières

Mot du président et de la directrice	2
À propos de nous	3
Le portrait de la région	3
Nos valeurs fondamentales	4
Les membres	5
Le conseil d'administration	5
L'équipe de travail	6
Les ressources financières	6
La formation continue et le perfectionnement du personnel	6
Services rendus	8
Service information	8
Sujet des demandes d'information	9
Service en assistance individuelle	10
Mission des établissements visés	13
Les droits visés en LSSSS	14
Les motifs d'insatisfactions	15
Les normes et critères lésés en RPA	16
Raison des soutien-conseils	17
Personnes rejointes par nos services	18
L'âge des personnes rejointes	18
Le sexe des personnes rejointes	18
La provenance	18
Sources de référence	19
Satisfaction de la clientèle	20
Les activités régionales	20
Concertation et représentation	20
Activités de promotion	21
Site web et médias sociaux	21
Activités de promotion	21
Distribution de nos cartons promotionnels	22
Les activités provinciales	23
La FCAAP	23
Comité CAAPteur+	24
Comité de suivi ordre professionnel	24

Mot de la présidente et de la directrice



Nous sommes très fières de vous présenter notre 29e rapport annuel. L'année 2022-2023 nous a permis une reprise des rencontres physiques et des activités de l'organisme et nous en sommes très heureux. Nous avons débuté une grande tournée régionale de promotion de nos services et pu donner quelques ateliers à différents partenaires.

Notre équipe de travail n'a ménagé aucun effort afin d'offrir un service professionnel et de qualité pour tous les usagers et résidents RPA de notre région. Nos conseillers sont bienveillants et offrent un soutien personnalisé à chacun, selon les besoins exprimés. Le respect de l'autre est toujours au cœur de leurs accompagnements. Aussi, notre équipe de travail s'est agrandie en accueillant une nouvelle adjointe administrative qui met le professionnalisme au cœur de ses priorités. Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur une équipe de travail comme la nôtre où le respect, le plaisir, et le souci de travail bien fait accompagnent toutes nos journées.

Il ne faut surtout pas oublier l'implication bénévole de nos membres du conseil d'administration. Sans votre bienveillance, nous ne pourrions pas effectuer notre travail avec autant d'empathie. Votre souci du bien-être des employés est remarquable et nous vous en sommes extrêmement reconnaissants.



Aussi, avec le déménagement de notre point de service de Sept-Îles en octobre 2022, nos deux bureaux sont désormais accessibles à tout type de clientèle. L'année de notre 30e débute donc avec une équipe de travail et de bénévoles soudée et motivée, des bureaux adaptés pour tous et l'engagement de toujours viser une amélioration continue de la qualité des soins et services pour notre population.

Pour la prochaine année, je nous souhaite des rencontres humaines et enrichissantes.

Bon 30e!

A handwritten signature in blue ink that reads "Nicole Pellerin".

Nicole Pellerin
Présidente

A handwritten signature in blue ink that reads "Véronique Morneau".

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.

Par l'information et l'assistance, nous soutenons 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 aîné, 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 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.

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 aîné 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 professionnel 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

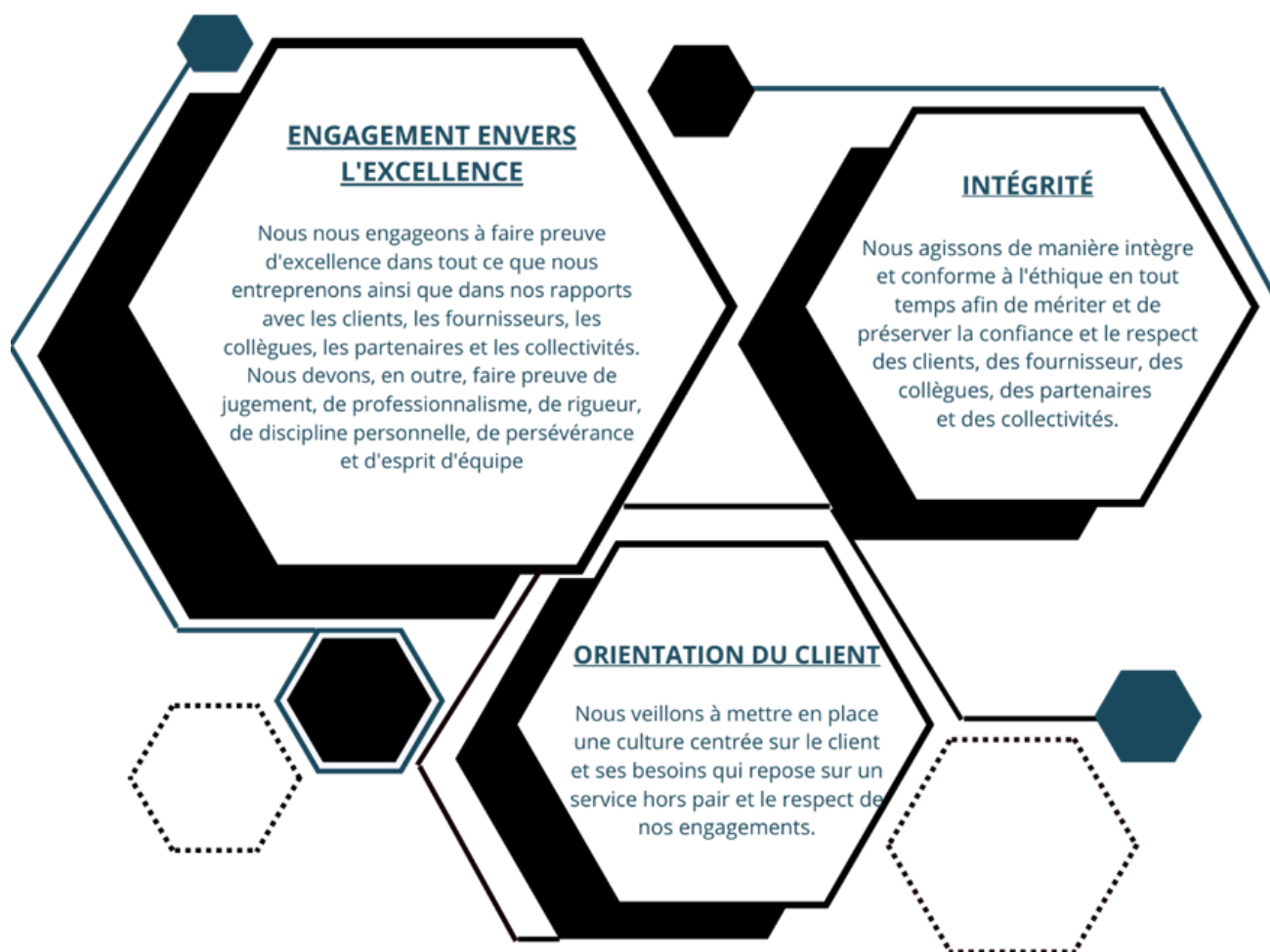
Située au nord-est du Québec, la Côte-Nord s'étend sur 1 280 km de littoral de Tadoussac à Blanc-Sablon, en passant par l'île d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et Schefferville. La Côte-Nord occupe, à elle seule, **le cinquième du territoire québécois (21,08 %) et elle se situe au deuxième 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 km². 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 aîné, la Côte-Nord possède six (6) 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 sont hébergées en RPA en 2022.

Nos valeurs fondamentales





Les membres

Nos membres proviennent des 6 MRC de la région. Cette année, nous avons débuté le processus de renouvellement des membres de l'organisme. À cet effet, **242** correspondances ont été envoyées et **32 %** ont renouvelé leur adhésion pour une période de 5 ans. Le processus de renouvellement des membres sera désormais une pratique annuelle intégrée de notre organisme.

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.

L'**assemblée générale annuelle** des membres a eu lieu à Baie-Comeau le **23 juin 2022** et a réuni 14 participants.

Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2022-2023, le conseil d'administration était composé de sept membres. Les membres se sont réunis à huit 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 :

Mme Nicole Pellerin
présidente, représentante de la MRC Haute-Côte-Nord, retraitée secteur PME

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

Mme Jacqueline Goode
administratrice, représentante de la MRC Sept-Rivières, secteur communautaire.



Cette année, nous avons poursuivi la révision des politiques du CAAP afin d'évaluer nos façons de faire et voir à bonifier nos pratiques.

Puisque notre conseil d'administration met le bien-être des employés au cœur de leurs priorités, de nouvelles politiques telles qu'une politique santé bien-être pour les employés et une politique encadrant le télétravail ont été adoptées au courant de l'année.

L'équipe de travail



L'équipe permanente se compose de quatre employés :

Madame Véronique Morneau
directrice générale

Monsieur Jean-François Gareau
conseiller en assistance
et en accompagnement

Monsieur Martin Pelletier
conseiller en assistance
et en accompagnement

Madame Annick Beaulieu
Adjointe administrative
et agente de promotion

Nous avons aussi obtenu l'aide de madame **Réjeanne Hudon** à titre de conseillère en assistance et en accompagnement lors de besoin ponctuel et de madame **Jacinthe Thériault** au niveau de la comptabilité de l'organisme. Nous les remercions chaleureusement pour le support apporté à notre équipe. "Leurs assistances ont fait une différence!"

Notre permanence se partage en tout 138 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 service à Sept-Îles qui est maintenant situé au Rez-de-chaussée de Place de Ville depuis octobre dernier afin d'être plus accessible à tous les types de clientèle.

Les ressources financières

Pour l'exercice financier 2022-2023, le CAAP a reçu une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux d'un montant total de **324 276\$** 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 mettons tout en œuvre afin d'offrir des formations de perfectionnement de qualité aux employés dans le but de parfaire leur expertise et de consolider leur pratique professionnelle. La reprise des activités suivant la pandémie a permis à tous de participer à de nombreuses formations au cours de l'année.



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

- Bien jouer son rôle de conseiller
- Formation sentinelle en prévention du suicide
- Tout savoir sur le mandat de protection offert par le Curateur public du Québec
- Le nouveau règlement sur la certification en RPA
- Le louage résidentiel
- Une formation sur la DPJ
- Gestion du stress et de l'anxiété en milieu de travail
- Microsoft Teams
- Le renouvellement du bail
- Dilemme éthique et ressources dans la lutte contre la maltraitance
- Conférence sur le crédit d'impôt pour le maintien à domicile
- Les bases de l'intervention auprès des personnes atteintes d'un trouble de la personnalité

Notre nouvelle adjointe administrative quant à elle, a pu ajouter les formations suivantes à son arc :

- WIX pour le site web
- Canva
- Les droits et obligations des usagers
- Les fonctions des comités d'usager
- Formation Word et Excel offert par le Cégep
- Formation anglais au bureau

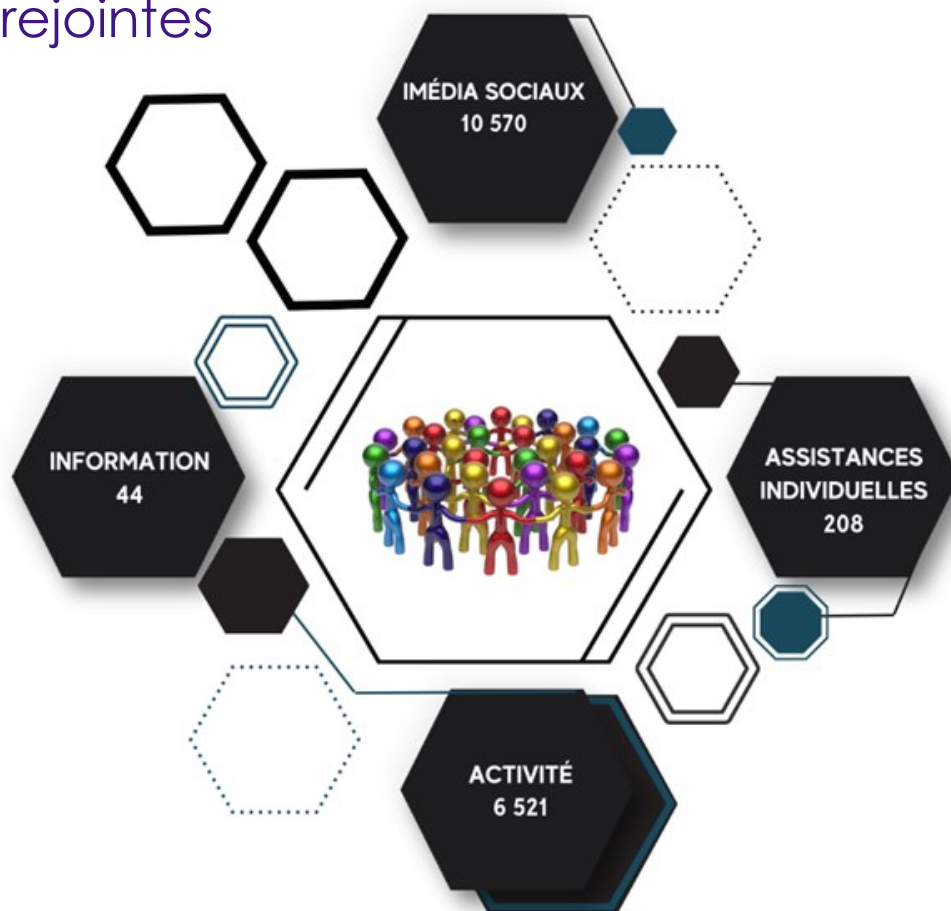
En ce qui concerne la direction, une formation sur la fiscalité en OBNL et la formation TRIMA pour les ressources humaines viennent s'ajouter à l'ensemble des formations suivies par tous.

Nous avons aussi participé à divers colloques dont celui sur le **Mieux-être des aînés** qui a eu lieu à Lévis, le **congrès du RPCU** de Rivière-du-Loup et le **Colloque soutien à l'autonomie des personnes aînées** de Sept-Îles. Une belle façon de participer à la concertation provinciale quant à la situation et les besoins de nos aînés.

La pandémie ayant fragilisé la santé mentale des Québécois en général, nous avons choisi cette année d'offrir différents ateliers en lien avec la santé mentale positive offerts par la Santé publique. Nous tenons à ce que chacun puisse prendre soin de soi adéquatement. En décembre dernier, notre équipe et **notre conseil d'administration ont donc pu participer** une formation sur **la gestion du stress et de l'anxiété en milieu de travail**. Une formation grandement appréciée par tous.

Services rendus

Une vue d'ensemble
des personnes rejointes
en 2022-2023



Les tableaux détaillant les services rendus

Service Information

- Provenance des demandes d'information



	Nombre
Hors région	3
MRC Haute-Côte-Nord	5
MRC de Manicouagan	23
MRC de Sept Rivières	13
TOTAL	44



● **Sujet des demandes d'information**
par groupe d'âge

	18-34	35-54	55-69	70+	TOTAL	%	2021 2022 %
Normes et critères des résidences privées					0	0	1
Sur le RSSS					0	0	4
Sur le régime d'examen des plaintes	2	4	1	1	8	13	16
Sur les autres recours	4	10	4	0	18	28,5	24
Sur les droits et responsabilités de l'utilisateur		3	2	1	6	9,5	7
Sur les services du CAAP	3	10	4	2	19	30	26
TOTAL LSSSS	9	27	11	4	51	81	78
Bail-autre					0	0	5
Bail-autres coûts					0	0	1
Bail-coût du loyer				1	1	1,5	1
Bail-Coût des services				1	1	1,5	1
Bail-respect des règlements		1			1	1,5	1
Bail-résiliation					0	0	1
Bail-éviction					0	0	1
Bail-CAAP sur le bail		4		2	6	10	0
Tribunal administratif du logement		1			1	1,5	2
TOTAL RPA BAIL		6		4	10	16	13
Covid-19					0	0	3
Maltraitance		1		1	2	3	4
TOTAL AUTRE SUJET		1		1	2	3	7

81 % des demandes d'information concernent nos **services en santé et services sociaux** et 16 % concernent notre **mandat RPA**.

Service en assistance individuelle

● Nos clients

Nos clients peuvent prendre plusieurs rôles (usager/résident/locataire, représentant, tiers) dépendamment de la personne pour laquelle ils nous contactent.

LSSSS	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usagers
Plaintes	10	8	1	71
Plaintes médicales	3	3		15
Signalements	2	2		8
Soutiens-conseils	5	3	8	46
TOTAL	20	16	9	140
TOTAL %	11%	8%	5%	76%
2021-2022 %	11%	7%	4%	79%
2020-2021 %	12%	9%	.5%	78%

Les tableaux nous montrent que dans **19 %** des démarches en lien avec la LSSSS, les **usagers sont représentés** par un représentant présumé ou désigné par la Loi. Dans **76%** des cas c'est **l'usager lui-même** 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 **30 % que les résidents sont représentés**. Les **résidents eux-mêmes** effectuent leurs démarches dans une proportion de **66%**.

RPA	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Résident
Plaintes	1			2
Signalements	1			2
Soutiens-conseils	5		1	11
TOTAL	7		1	15
TOTAL %	30%		4%	66%
2021-2022 %	26%	5%	5%	63%
2020-2021 %	11%	5.5%	11%	72%



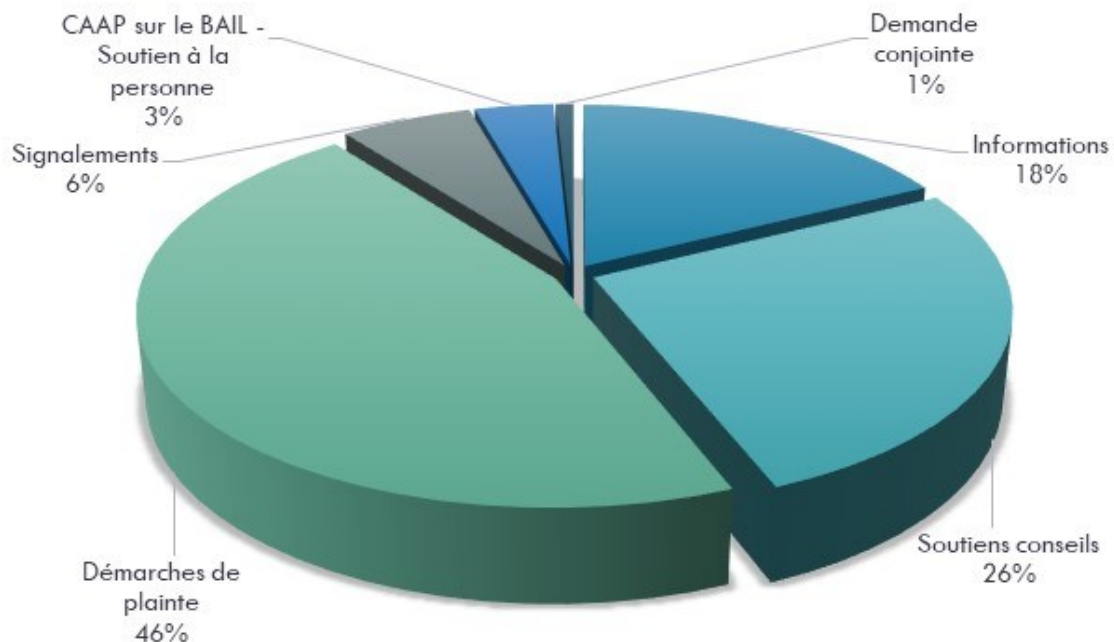
CAAP sur le Bail

	Tiers	Représentant	Locataire
Entente entre les parties			
Conciliation à la Régie du logement			
Audience à la Régie du logement			
Soutien à la personne		3	4
Autres *	2		
Demande conjointe **			10
TOTAL	2	3	14
TOTAL %	11%	16%	73%

* La catégorie autre 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 touchée par la demande lors de l'audience devant le TAL

• Services rendus

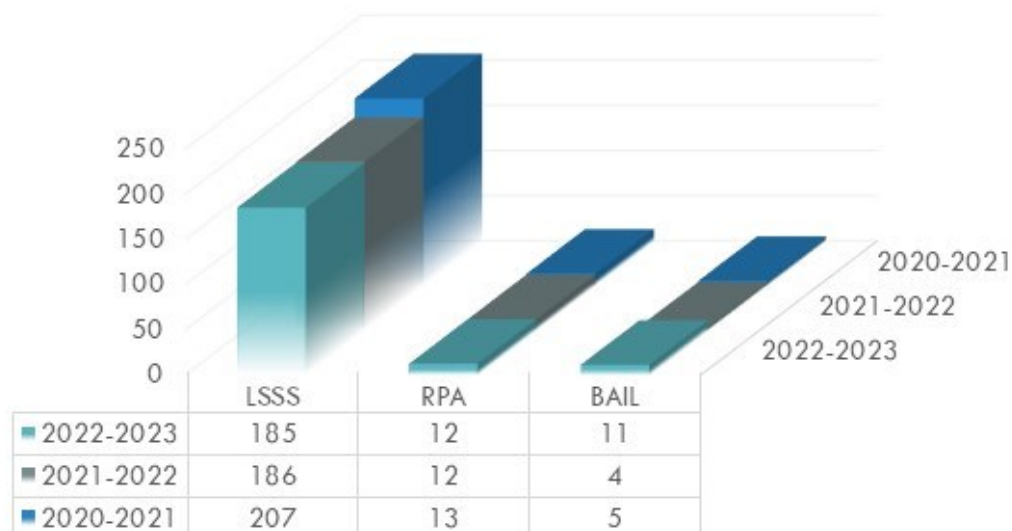


● Services rendus en assistance en LSSSS et en RPA

	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL	2021-2022	2020-2021
Plaintes	90	3		93	105	105
1 ^{er} recours	83	3		86	96	98
2 ^e recours	7			7	9	7
Plaintes médicales	21			21	27	34
1 ^{er} recours	20			20	25	33
2 ^e recours	1			1	2	1
Signalements	12	3		15	14	13
Soutiens-conseils	62	6		74	52	68
CAAP sur le bail			11	11	4	5
Entente entre les parties				0	0	3
Soutien à la personne			7	7	4	2
Demande conjointe			2	2	0	0
Autres			2	2	0	0
TOTAL	185	12	11	208	202	225

N. B. Le service information (44) n'est pas réparti selon l'instance (LSSS / RPA/BAIL)

● Service en assistance individuelle



Démarche en vertu de la LSSSS

● Mission des établissements visés par les démarches en LSSSS

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 leur représentant sont les suivants :

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	Sous total	%	2021 2022 %	2020 2021 %
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	61	19	7	41	128	69	59	56
Clinique privée (soutien-conseil)				1	1	,5	1	,5
CHSLD-Centre d'hébergement et de soins de longue durée	1		2	1	4	2	5	6
CLSC-Centre local de services communautaires	6	2	1	3	12	6,5	7,5	6
Collège des Médecins du Québec (Soutien-Conseil)				2	2	1	2	6
Ordre professionnel (Soutien-conseil)	1			3	4	2	1,5	2
COVID-19					0	0	,5	,5
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	8		1	3	12	6,5	5	6
CR- Centre de réadaptation	1			1	2	1	2	2
GMF et les cliniques médicales				1	1	,5	1,5	1,5
Politique du CISSS-CIUSSS	5			2	7	4	5	4,5
Programme du CISSS-CIUSSS					0	0	3	3
RI-Ressources intermédiaires	2				6	3	5	4
Surveillance du régime (soutien-conseil)				4	0	0	,5	,5
Transport ambulancier	2				2	1	1	1,5
CHSP-Centre hospitalier de soins psychiatrique	1				1	,5	,5	0
Organisme communautaire			1		1	,5	0	0
TOTAL	90	21	12	62	185	100	100	100

À retenir :

- **69 %** 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. C'est 10% de plus que l'an dernier.
- Sur **114 plaintes** acheminées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, dont 111, en vertu de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, **21 concernent un acte médical**.
- **12 signalements** auprès de la commissaire ont été effectués dans le but d'obtenir une intervention rapide concernant une situation X chez un usager.
- **93 %** des démarches de plaintes sont en **1^{er} recours**.

● 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 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.

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	%	2021 2022 %	2020 2021 %
D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles (article 4)	7	4		4	15	4	6	4
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (article 3)	63	10	6	35	114	30	27	28
Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (article 17 à 28)	4	1		7	12	3	2,5	2
Droit d'exercer un recours (article 16)					0	0	0	0
Droit d'être accompagné et assisté (article 11)	1				1	,5	1,5	1
Droit d'être informé sur son état de santé et de tout accident (article 8)	8	3	1	9	21	6	3	4
Droit d'être représenté (article 12)					0	0	,5	,5
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6)	4	1	1	1	7	2	4	3
Droit de donner ou refuser son consentement (article 9)	3	4	1	1	9	2	2,5	3
Droit de participer à toute décision (article 10)	2	7	1	2	12	3	5	6
Droit de porter plainte (article 34, 44, 45,53 et 60)					0	0	0	1
Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (article 5)	86	21	9	46	162	44	39	39
Droit de recevoir des services en langue anglaise (article 15)					0	0	,5	1
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (article 7)	4	1			5	1	1,5	3
Droit à l'hébergement (article 14)	1				1	,5	,5	,5
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure	5		4	3	12	3	4,5	4
Loi concernant les soins de fin de vie	1	2			3	1	1,5	0
TOTAL	189	54	23	108	374	100	100	100



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.

Il faut cependant continuer à en informer la population afin que celle-ci se sente plus concernée par ces diverses problématiques et se mobilise afin de les dénoncer et ainsi participer activement à l'amélioration de la qualité des services pour tous. Les mesures sanitaires reliées à la pandémie étant terminées, il faut maintenant concentrer nos efforts à la promotion de nos services.

● Les motifs d'insatisfactions dénoncés par les usagers

	Plaintes	Plaintes médicales	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	2021 2022	2020 2021
Accessibilité et continuité	59	7	6	32	104	102	92
Aspect financier	4			3	7	10	8
Organisation du milieu et ressources matérielles	18	3	6	12	39	49	51
Relations interpersonnelles	36	8	2	23	69	76	97
Soins et services dispensés	79	21	8	45	153	140	167
Maltraitance organisationnelle	5		3	3	11	19	10
Maltraitance physique			1	2	2	1	4
Maltraitance sexuelle					0	1	1
Maltraitance psychologique			1	1	2	2	2
Violation des droits			1	1	2	2	2
Âgisme				1	1	0	0
TOTAL	201	39	28	122	390	402	434

Nous pouvons constater que **39%** des motifs d'insatisfaction sont directement en lien avec la **qualité des soins et services dispensés** dans notre région. Une **augmentation de 4%** par rapport à l'an dernier.

Démarches en vertu des normes et critères lésés RPA

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

	Plaintes	Signalements	Soutiens-conseils	TOTAL	2021 2022	2020 2021
Bail / Accueil			4	4	3	5
Encadrement clinique		1		1	1	1
Formation et éthique				0	1	1
Obligation administrative et légale			2	2	2	6
Qualité de vie	1		2	3	3	3
Relations interpersonnelles		1	1	2	3	1
Sécurité des résidents	2	2	1	5	3	2
Personnel requis		1		1	1	0
COVID-19		1	1	2	2	1
Maltraitance		1		1	2	1
TOTAL	3	7	11	21	21	21

- **3 plaintes** ont été acheminées à la commissaire aux plaintes en vertu des normes et critères de certification en RPA.
- **6 soutiens-conseils** auprès d'un locataire d'une résidence privée pour aînés ont été effectués touchant 11 normes et critères.
- **3 signalements** d'une situation nécessitant une intervention rapide de la commissaire ont été effectués. Ces signalements regroupaient ensemble 11 normes et critères qui n'étaient pas respectés selon les résidents concernés.



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.

● Raison du soutien/conseil

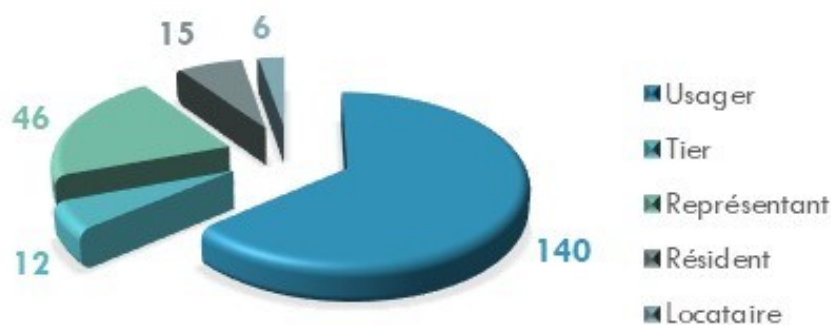
	LSSSS	RPA	Bail	TOTAL	2021 2022	2020 2021
Accès à l'information	9			9	4	5
Accès à un autre recours	21	1		22	10	25
Accès à un service	9			9	9	8
Autre demande	10	3		13	13	8
Complémentaire à la conclusion de la plainte	11			11	12	16
Maltraitance en vertu Loi 115	2			2	0	0
Demande d'intercession				0	0	6
Coût du loyer			5	5	0	1
Coût des services			5	5	2	4
Autres coûts			2	2	0	2
Résiliation			1	1	0	1
Règlement interne RPA				0	1	0
Renouvellement Bail			4	4	1	0
Demande conjointe				0	0	0
TAL			1	1	0	0
Entente entre les parties			1	1	0	0
TOTAL	62	4	19	85	52	76

Au total, c'est **11 services** qui ont été offerts dans le cadre du mandat CAAP sur le BAIL, soit une augmentation de 7 services. Il nous faut augmenter la promotion de nos services afin que celui-ci soit de plus en plus connu par les résidents.

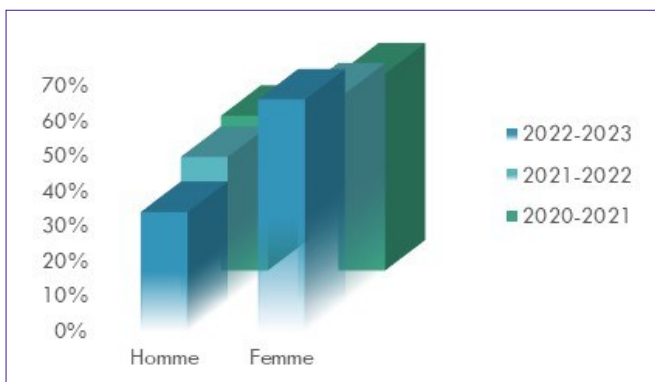
Nous avons offert 1 service d'**entente entre les parties** dans le cadre d'une demande conjointe en réduction de loyer qui s'est transformée en **demande conjointe** auprès du Tribunal administratif du logement.

Les tableaux détaillant les personnes rejointes par nos services

● Les personnes rejointes par service



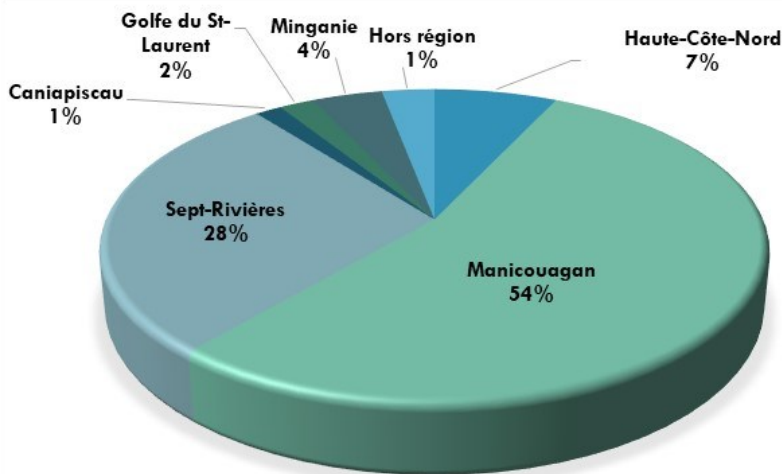
● Le sexe des personnes jointes



● L'âge des personnes rejointes en assistance individuelle



● 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.

	Population	Acteur du régime	Partenaire	Promotion des CAAP	Total
Affiches				14	14
Autres			9	18	27
Autres CAAP		1			1
Autre site web				2	2
CISSS			4		4
Cartons				16	16
Comité des usagers		3			3
Commissaire		4			4
Déjà reçu nos services	9				9
Facebook				1	1
Ligne abus-aînés			1		1
MSSS			1		1
Milieu naturel / connaissance	37				37
Notoriété				1	1
Organisme communautaire			12		12
Professionnels du réseau			9		9
Protecteur du citoyen		3			3
Référé par un client du CAAP	2				2
Résidences privées pour aînés			1		1
Site web du CAAP				25	25
Séance d'information				5	5
Total	48	11	37	82	178

Satisfaction de la clientèle

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

94 % très satisfaits 6 % satisfaits	L'accueil du personnel
94 % très satisfaits 6 % satisfaits	Le respect et la considération qu'on vous a manifestés
94 % très satisfaits 6 % satisfaits	La façon dont on a compris votre problème, vos besoins
94 % très satisfaits 6 % satisfaits	La clarté des informations et des explications données
94 % très satisfaits 6 % 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 :

- *« Je ne savais pas à quoi m'attendre. J'ai trouvé une écoute attentive et on m'a mise à l'aise. »*
- *« Ça nous a apporté du réconfort, des outils. Service que je ne connaissais pas mais que je recommande dorénavant. Merci ! »*
- *« Excellent service ! Si j'avais à formuler une plainte dans le futur, je le referais avec l'aide du CAAP Côte-Nord sans hésitation.»*
- *« J'ai eu un service plus que SATISFAISANT! »*
- *« Sans vous, je n'aurais jamais été aussi loin dans les démarches. Vos services ne sont pas assez connus. »*
- *« Après 3 demandes de vos services, très heureuses des dénouements. Merci ! »*
- *« Les personnes traitant mon dossier étaient presque plus intéressées à ce dossier que moi. Parfait et merci ! »*

Les activités régionales

Concertation et représentation

Rencontre avec le bureau du commissariat aux plaintes

En novembre dernier, une rencontre a eu lieu entre l'équipe de travail de CAAP et l'équipe du bureau de la commissaire aux plaintes afin de s'outiller pour une pratique plus uniforme facilitant la collaboration entre les deux instances. Une très belle rencontre avec des échanges humains pour le plus grand bien des usagers de notre région. Nous félicitons la belle collaboration avec toute l'équipe du commissariat aux plaintes.



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 8 ans. Le CAAP a participé à **6 rencontres**. 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'échange, de concertation et de mobilisation.

Cette année, nous avons participé au **5^e colloque régional** organisé par la Table de concertation qui avait pour thème : "**Pour bien vivre et vieillir chez soi dans sa communauté**". Plus d'une centaine de personnes y ont participé.

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 dans notre région.

Nous avons aussi assisté au bilan des plans d'intervention concertée (PIC) en matière de maltraitance.

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.

Table des partenaires en développement social de Sept-Rivières

Depuis cette année, nous sommes membres de la Table des partenaires en développement social de Sept-Rivières. Notre conseiller a assisté à **3 rencontres** de concertation qui ont mené à notre inscription à la communauté de pratique santé et mieux-être au travail sur la Côte-Nord. Un plus pour tous nos employés !

Activités de promotion

6 521

● Activité de groupe

Cette année, avec la reprise des activités, nous avons réalisé 16 ateliers, dont 2 en anglais en lien avec nos services touchant les 2 mandats. 5 de ces ateliers ont été offerts en collaboration avec le bureau de commissariat aux plaintes sous forme de séance d'information.

1 séance d'information, 1 conférence sur les droits et obligation touchant le bail en RPA ainsi qu'un café-rencontre auprès de résidents RPA ont été réalisés portant exclusivement sur notre mandat CAAP sur le BAIL.

Un total de **354 personnes** a été rejoint lors de ces différents ateliers.

● Activité de grand public

De la publicité en lien avec nos deux mandats a été effectuée 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.

Nos conseillers ont aussi participé au Salon des aînés de Sept-Îles qui a eu lieu en octobre 2022 et qui était organisé par la FADOC ainsi qu'à un podcast anglophone portant sur nos services en collaboration avec l'organisme NSCA.

Finalement, notre directrice a effectué une entrevue télévisuelle concernant le transport électif des usagers du RSSSS qui a obtenu une cote d'écoute de près de 5000 personnes ainsi que 2 entrevues radiophoniques avec une journaliste de Tête-à-la-Baleine concernant la promotion de nos mandats.

Au total, **5938 personnes** ont pu entendre parler de nous dans différents médias.

Site web et médias sociaux

Au 31 mars 2023, nous avons fait **157 publications** via Facebook, pour une portée de 10 570 **personnes rejointes**. **607** personnes sont **abonnées** à notre page Facebook en date du 31 mars 2023.



10 570

Distribution de nos cartons promotionnels

En 2022-2023, nos conseillers ont entrepris une tournée de promotion régionale. Nous avons visité les MRC de la **Haute-Côte-Nord**, de la **Manicouagan** et de **Sept-Rivières**. La MRC de la **Basse-Côte-Nord** a été couverte par une de nos administratrices lors de son trajet en bateau pour son retour à la maison. Madame LeBreton a effectué un travail remarquable et nous l'en remercions grandement.

En tout, **4303** cartons concernant les **services du CAAP** ont été distribués aux organismes et installations de notre territoire.

En ce qui concerne la promotion du **service CAAP sur le BAIL**, nous avons visité **3 RPA** dans l'année et distribué **681** cartons. À cela s'ajoute une distribution de **148** guides « **Être locataire d'une RPA** » et « **Signer un bail en RPA** ».

Nous avons aussi distribué de nombreux objets promotionnels tels que des crayons, jeu de cartes et sac réutilisable.

La tournée se poursuit dans la prochaine année afin de couvrir l'entièreté de notre territoire.



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 **11 rencontres directeurs généraux** et **2 rencontres de codéveloppement** entre directions des CAAP.

L'AGA de la FCAAP a eu lieu à Bécancour le 14 juin 2022 où participaient 2 membres de l'équipe de travail et 2 membres du conseil d'administration. L'événement a été bien apprécié de tous.

Suivant la modification de la composition du conseil d'administration de la Fédération des CAAP, un second poste réservé à un directeur de CAAP a été créé et c'est **notre directrice générale au CAAP Côte-Nord qui a été élue à titre de membre du CA de la Fédération** pour un mandat de 2 ans. **4 rencontres** du CA de la Fédération des CAAP ont eu lieu dans l'année.

Le CAAP Côte-Nord participe à la vie fédérative de plusieurs façons. Nos conseillers font partie de divers comités tels que le **comité de soutien aux membres** qui s'est réuni 4 fois et le **comité sur le développement des compétences** qui s'est réuni 1 fois. Nous sommes très fiers de notre implication.

Prix d'excellence en santé et services sociaux

Le CAAP Côte-Nord a été délégué pour faire partie du jury national des prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux 2023. À titre de membre du jury, nous avons eu le mandat de sélectionner les candidatures qui seront recommandées aux ministres comme lauréats de Prix d'excellence et la Mention d'honneur pour les candidatures touchant les établissements de santé et des services sociaux. Un prix Coup de cœur des ministres est aussi sélectionné.

La rencontre du jury national a eu lieu le 15 mars 2023 et plus d'une vingtaine de candidatures soumise ont été évaluées par les membres de jury. La tâche n'a pas été facile, le Québec regorge de personne motivée et de projet innovant. Au final, les gagnants seront dévoilés lors du Gala de reconnaissance en mai.

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 4 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, et Mme Julie Sirois, conseillère aux plaintes du CAAP Laurentides.

Depuis maintenant 2 ans, le comité travaille étroitement avec la firme de développement Effet Monstre pour procéder à une refonte de l'application. Nous ne comptons plus le nombre de rencontres entre le comité et la firme de développement! En février dernier, tous les utilisateurs de CAAPteur ont été invités à tester et commenter la nouvelle plateforme afin de rendre celle-ci le plus optimale possible.

Au 31 mars, les travaux étaient terminés et nous étions prêts, avec une très grande fierté, à procéder à la mise en ligne de notre application. En ce qui concerne le volet CAAP sur le BAIL, le comité a pris la décision de retarder le développement de l'application d'une année afin de permettre la poursuite des travaux permettant de développer un langage commun de notre nouveau service.

Le comité a aussi répondu à une vingtaine de demandes de support provenant des utilisateurs au cours de l'année.

Comité de suivi Ordre professionnel

Le CAAP Côte-Nord est membre du comité de suivi des Ordres professionnels depuis 2022. Ce comité s'affaire à développer une offre de service s'adressant au Collège des Médecins du Québec dans le but de pouvoir soutenir les usagers dans leurs démarches qui ne cadrent pas dans le régime d'examen des plaintes. Le comité s'est réuni à 5 reprises au courant de l'année. L'offre de service est complétée et sera déposée au ministère de la Santé et des Services sociaux pour obtenir un financement approprié.

Notre accompagnement
fait la différence !



Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap
Côte-Nord