

# Qu'est-ce que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ?



Le CAAP Mauricie / Centre-du-Québec est un organisme communautaire régional, mandaté, depuis 1994, par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, pour aider à porter plainte dans le cadre du régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

Quoi faire si je suis insatisfait des soins d'un médecin à l'urgence? Si l'intervenant n'a pas respecté la confidentialité de mon dossier? Si je n'ai pas accès aux services de maintien à domicile auxquels j'ai besoin? Si je n'ai pas eu la possibilité de participer à mon plan d'intervention? Si l'intervenant m'a manqué de respect?

Bien sûr il est possible d'adresser ses insatisfactions auprès de la personne responsable des services. Une option plus formelle s'offre également à tous les usagers des services : porter plainte. Il s'agit alors d'une démarche administrative, non judiciaire.

Cette démarche peut concerner tous les établissements et les organisations du réseau de la santé et des services sociaux, qu'il s'agisse d'un **Centre de santé et de services sociaux**, (lequel regroupe habituellement les missions de **centre hospitalier**, de **CLSC**, de **CHSLD**), d'un **centre jeunesse**, d'un **centre de réadaptation**, d'un **organisme communautaire** reconnu, d'une **famille ou résidence d'accueil** rattachée à un établissement public, d'une **résidence privée pour personnes âgées**, des **services ambulanciers** et autres.

## POURQUOI PORTER PLAINTÉ?

*« Erreur n'est pas faute.*

*On peut commettre une erreur et la corriger, mais ce serait une faute d'être conscient d'une erreur et de ne rien faire pour la corriger. »*

Une démarche de plainte demeure une occasion de questionnement qui permet de réaliser qu'une façon de faire doit être repensée ou qu'une norme n'est pas respectée. Une plainte permet de déceler des problèmes systémiques, d'apporter des correctifs, de sensibiliser et de faire respecter les droits de tout usager des services. Elle est donc riche en

information et s'inscrit dans une volonté d'améliorer la qualité des services.

Afin de faciliter une telle démarche, le **CAAP Mauricie/Centre-du-Québec** est mandaté pour **assister** et **accompagner** les usagers du territoire qui désirent porter plainte.

Notre rôle est d'**informer** sur le régime d'examen des plaintes, sur les **procédures** à suivre, ainsi que sur les **droits** reconnus par la Loi des services de santé et services sociaux. Nous pouvons être présents à **chacune des étapes** du recours. Ainsi, nous aidons à cerner et à clarifier les objets de plainte, de même que les attentes à l'égard de la démarche. Selon la demande, nous **rédigeons** la lettre de plainte et autres documents. Nous pouvons également **assister et accompagner** lors de rencontres. Bref, nous ajustons nos services de manière à favoriser un déroulement simple et efficace de la démarche de plainte.

N'hésitez pas à nous contacter, nous pouvons vous aider, dans une même volonté de contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

Nos services sont **gratuits** et ils demeurent **confidentiels**.

**CAAP Mauricie/Centre-du-Québec**  
634, 4e rue, Shawinigan, G9N 1G8  
(819) 537-3911 ou 1-877-767-2227  
info@caap-mcq.qc.ca

Isabelle Hardy  
Agente de promotion/  
Conseillère aux plaintes

*Nous offrons gratuitement des séances d'information portant sur les droits, le régime d'examen des plaintes et nos services, aux associations et aux groupes intéressés.*