



## Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent

### Trente ans d'accompagnement et d'implication dans le milieu

**I**l y a trente ans, un service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux voyait le jour au Bas-Saint-Laurent. Trois décennies plus tard, nous soulignons les **nombreux accomplissements** d'un organisme bien ancré dans son milieu, un organisme qui a **accompagné et offert des services à près de 21 000 personnes**, qui a participé à bon nombre de démarches visant l'amélioration des services en santé et services sociaux depuis sa mise sur pied. Nous tenterons, dans les pages qui suivent, de faire ressortir l'essence, le cœur des multiples réalisations du CAAP.

#### Un bref historique

**A**u tournant des années 90, dans la foulée de la réforme du système de santé et de services sociaux initiée à la suite des recommandations de la Commission Rochon, le ministre de la Santé et des Services sociaux du temps procède à la nomination d'organismes communautaires qui auront comme mandat de mettre sur pied des services d'assistance et d'accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux. À l'instar des autres régions du Québec, le Bas-Saint-Laurent implante ce service alors soutenu par le Regroupement des organismes de promotion du Bas-du-Fleuve (ROPBF). Quelques années plus tard, la nécessité de créer un nouvel organisme autonome et indépendant est on ne peut plus évidente. C'est **en mai 1996 qu'est fondé le Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent. Trois ans plus tard**, les organismes d'assistance et d'accompagnement de la province adoptent une appellation unique. Depuis, nous les connaissons sous le nom de : **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.**



## Un organisme qui a su maintenir le caap!

**A**u fil des ans, la mission de l'organisme évolue. De nouveaux mandats lui sont confiés au gré des modifications législatives à la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui, à leur tour, engendrent des changements au régime d'examen des plaintes. De plus, un mandat d'accompagnement des locataires en résidence privée pour aînés (RPA) s'est ajouté dans les dernières années.

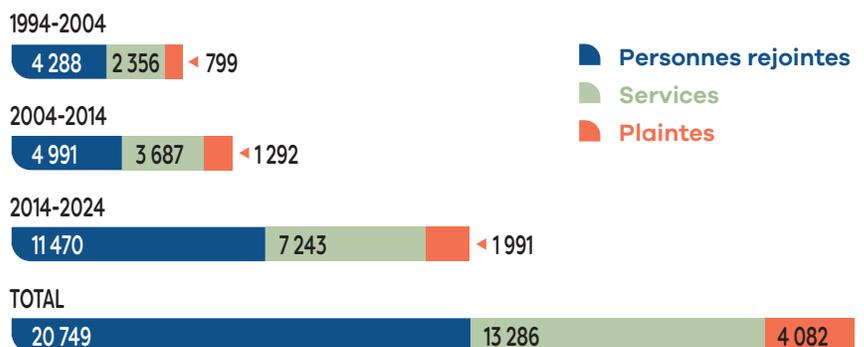
Dès son implantation, le CAAP a affirmé sa détermination à assurer pleinement sa mission visant à **soutenir les usager.ère.s du système de santé et de services sociaux dans le respect de leurs droits** par la réalisation de multiples actions et implications, une détermination qui ne s'est pas essouffée au cours des années, bien au contraire! Dans les premiers rapports d'activités de l'organisme se manifestait déjà la ferme intention de faire connaître le régime d'examen des plaintes et les services du CAAP. « **Pour faire respecter ses droits, il faut d'abord les connaître** », pouvait-on y lire. Faire en sorte que la population bas-laurentienne connaisse ses droits, qu'elle ait accès à des services de santé et de services sociaux de qualité était et est toujours au cœur des actions du CAAP.



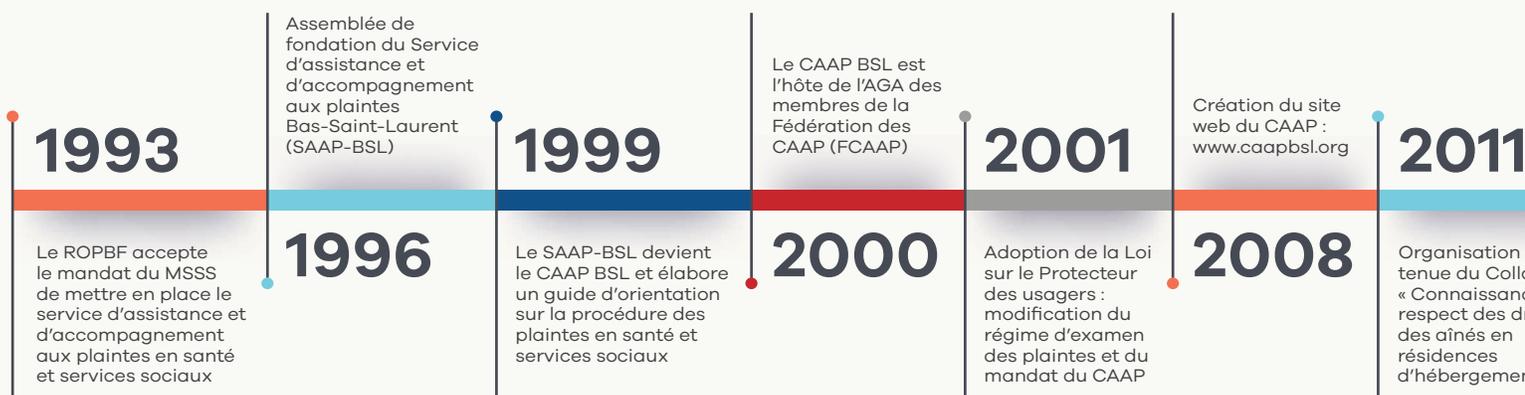
## Le CAAP Informer. Aider. Accompagner.

Les informations qui suivent mettent en lumière la **pertinence**, voire la **nécessité des services** offerts par le CAAP au cours des 30 dernières années. En résumé, ce sont **20 749 personnes** de notre région qui ont eu recours aux services individuels et aux séances d'information collectives. Les conseillères et le conseiller du CAAP ont accompagné les usager.ère.s dans 4082 processus de plaintes. Enfin, au cours des trois dernières décennies, l'organisme a offert 13 286 services à la population bas-laurentienne.

### Progression du nombre de personnes rejointes et des services offerts de 1994 à 2024



## Sur la ligne du temps, des faits marquants



## Le CAAP

### Un organisme impliqué dans son milieu

On ne compte plus les **implications du CAAP** dans les différents projets et **les nombreuses concertations du milieu**, que l'on pense à sa participation au sein des comités locaux en maltraitance envers les personnes âgées ou encore aux tables locales aîné.e.s, aux comités proche aidant, aux Corporations de développement communautaire, etc. Plus souvent qu'autrement, **le CAAP joue un rôle clé** auprès de ces instances de **concertation régionales et locales**. Toujours dans le souci d'améliorer la qualité et l'accès des services en santé et services sociaux notamment auprès des personnes en situation de vulnérabilité, le CAAP a été organisme **porteur et fiduciaire de différents projets** au fil des ans, qu'il s'agisse du *Guide de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées* ou, plus récemment, de l'outil « *Mon carnet santé* » qui a entre autres pour objectif de favoriser la communication entre les professionnel.le.s de la santé et les patient.e.s ayant un faible niveau de littératie.

## Le CAAP

### Une équipe engagée, soutenue et bien formée

En parcourant les rapports d'activités des 30 dernières années, force est de constater que la **qualité des services** offerts et la **formation du personnel** sont d'une **importance primordiale** pour la direction et le conseil d'administration. Outre les formations en lien avec les mandats de la ressource et celles liées à l'intervention, des formations portant sur diverses problématiques sociales et sur l'éthique, pour ne nommer que celles-là, font partie des contenus offerts, favorisant ainsi le **perfectionnement constant de l'équipe de travail**. Les conseillères et le conseiller ont aussi accès à des activités de codéveloppement organisées par la Fédération des CAAP. À cela s'ajoutent des rencontres hebdomadaires de suivi des activités et dossiers ainsi que des rencontres d'équipe et des ateliers de travail. Serait-ce un des secrets de la stabilité en emploi des membres de l'équipe?

### Ces courts témoignages recueillis auprès du personnel traduisent bien l'engagement de toutes et tous!

« Des usagers comptent sur moi pour les orienter dans les dédales administratifs du système de la santé. Par mon aide, je nivelle plusieurs obstacles qui paraissent insurmontables pour une grande partie de notre clientèle. En un mot, j'ai le sentiment de faire la différence... »

« ... C'est gratifiant d'accompagner des gens alors qu'ils traversent des moments difficiles et qu'ils tentent, malgré tout, d'en sortir du positif. »

« En n'étant plus seuls face au problème qu'ils vivent, les gens que nous aidons se sentent plus forts et se lèvent pour défendre leurs droits, ce qu'ils n'auraient peut-être pas fait autrement. Nous accueillons les citoyens comme ils sont, et nous respectons leur vécu, leurs capacités et leur autonomie, ce qui me rejoint profondément dans mes valeurs. »

« Ce qui me motive à m'impliquer au CAAP, c'est de me sentir utile et de pouvoir, chaque année, faire une différence dans la vie de centaines de personnes. »

« L'esprit de collaboration, d'entraide et l'engagement envers la mission axée sur les services à l'utilisateur qui animent toute l'équipe m'ont motivée dans mon travail pendant plus de 20 ans à l'administration et à l'accueil. Maintenant à la retraite, je continue à m'impliquer au sein du conseil d'administration pour continuer à contribuer à la mission. »

Projet pilote  
« L'accompagnement  
des aînés et les  
baux en résidences  
privées »

2019

Ouverture d'un  
bureau du CAAP à  
Rivière-du-Loup

2021

Refonte du  
site web

2023

2015

Nouveau mandat d'accompagnement auprès des locataires de RPA dans le règlement de différends avec leur propriétaire concernant leur bail (*Entente avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation*)

2019

En collaboration avec L'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis, développement et diffusion du guide « Signer un bail en résidence privée pour aînés, un pensez-y-bien »

2022

En collaboration avec Cogeco, réalisation et diffusion d'une émission d'information sur les services du CAAP « Santé- vous que vos droits sont respectés? » disponible sur le site du CAAP et You-Tube

## Le CAAP Un conseil d'administration impliqué et compétent

L'implication et la rigueur des membres du conseil d'administration de l'organisme ne se démentent pas depuis sa mise sur pied. Certains ont occupé des postes pendant quelques mandats et **l'une des membres s'est impliquée pendant 20 ans**. Un engagement digne de mention, vous en conviendrez!

À titre d'exemples, les administrateurs.trices travaillent à l'**élaboration et au suivi de planifications stratégiques**, élaborent diverses politiques internes et en assurent le suivi, établissent un plan de communication annuel, siègent sur des comités en fonction des orientations adoptées et des obligations de l'organisme. Des membres ont travaillé à l'**organisation du colloque de 2011**, d'autres se sont impliqués à des comités de travail ad hoc et permanents tant au niveau régional que provincial, etc.

Dans le but de soutenir l'exercice de leur rôle, les membres du CA participent à diverses formations inhérentes à leurs mandats, dont celle sur la gouvernance.

Enfin, soulignons les **efforts** et stratégies mises de l'avant **pour assurer la représentativité du territoire** au sein du conseil d'administration, considérant tout ce que cela comporte comme défis pour une région comme le Bas-Saint-Laurent. Des efforts qui ont porté fruit à en juger par la composition actuelle du CA.

### Voici des témoignages d'administratrices qui décrivent bien le sens de leur implication :

« Je m'intéresse aux conditions de vie des personnes défavorisées et le respect des droits des aînés me tient vraiment à cœur. Voilà les raisons qui m'ont amenée à vouloir me joindre à l'équipe du CAAP. »

« Devenir membre du conseil d'administration de cet organisme me semble un privilège. Le travail [...] y est très valorisant, tenant compte de la grande maturité de l'organisme, de sa direction qui l'accompagne depuis 30 ans et de mes collègues qui travaillent avec cœur et en collégialité pour le mieux-être et l'actualisation de notre mission. »

## Le CAAP Une implication provinciale d'envergure

On ne saurait passer sous silence l'implication significative du CAAP Bas-Saint-Laurent à la Fédération des CAAP, laquelle a notamment pour mandat de représenter ses membres auprès des partenaires provinciaux et des ministères liés à leurs mandats.

Au fil des ans, **la direction** du CAAP Bas-Saint-Laurent s'est **impliquée au comité exécutif de la Fédération**, a travaillé à la rédaction et la présentation de divers mémoires en commission parlementaire, a participé à différents comités d'ordre stratégique, etc. Le siège social de la Fédération a d'ailleurs été situé dans les bureaux du CAAP au tournant des années 2000. Bref, en parcourant les rapports d'activités des 30 dernières années, nous pouvons mesurer l'importante implication de la directrice du CAAP Bas-Saint-Laurent au sein de la Fédération. Des administratrices du CAAP ont également occupé des postes au conseil d'administration de la Fédération, dont celui de la présidence.



■ Rédaction : Linda Bérubé