

## INFORMATION SUR LES SERVICES

du Centre d'assistance et d'accompagnement  
aux plaintes Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL)



### NOTRE MISSION

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL) est l'organisme communautaire régional désigné pour soutenir les personnes insatisfaites d'un service du système de santé et de services sociaux, ainsi que les personnes qui demeurent dans une résidence privée pour aînés (RPA). Il contribue au respect des droits et à l'amélioration des services de sa région.



### NOS SERVICES

#### ■ SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

**Inform\*** sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes et les droits

**Aider** à clarifier la situation

**Rédiger** la plainte ou la lettre

**Accompagner** à chaque étape du recours

**Faciliter** la conciliation avec toute instance concernée : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Protecteur du citoyen, médecin examinateur et comité de révision.

#### ■ RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS (RPA)

**Inform\*** les locataires de leurs droits et de leurs obligations

**Clarifier** la situation

**Accompagner** dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable

**Faciliter** le recours auprès du Tribunal administratif du logement lorsque désiré

### NOS VALEURS

#### JUSTICE

- Nous respectons nos engagements avec un souci de justice et d'équité
- Nous favorisons le partenariat et la collaboration avec les organismes de notre milieu et de notre environnement

#### RESPECT

- De vos droits
- De vos choix par une écoute attentive, ouverte et empathique
- De votre autonomie et de votre rythme
- De la confidentialité de vos renseignements personnels
- Des lois, des règlements et des politiques

#### CONFIANCE

- Nous développons constamment nos connaissances et nos compétences par de la formation et du perfectionnement
- Nous évaluons la qualité de nos services par un sondage lors d'assistance, un questionnaire lors d'une séance d'information et la révision continue de nos procédures
- Nous vous informons régulièrement du développement de votre dossier

#### QUALITÉ

- Nous sommes accessibles et disponibles par téléphone, au bureau ou à domicile sur demande
- Nous vous transmettons l'information de manière claire, juste et fiable
- Nous répondons à vos demandes dans des délais raisonnables
- Nos services sont personnalisés et confidentiels et sans frais.

\*Séances d'information auprès de groupes de 5 personnes et plus

# CAAPter votre réalité, pour mieux vous aider!



## AFIN DE MIEUX VOUS AIDER

- ▶ Communiquer de façon respectueuse avec nous
- ▶ Nous fournir l'information utile concernant vos démarches
- ▶ Nous appeler de préférence avant de vous présenter à nos bureaux
- ▶ Nous aviser si vous désirez mettre fin à votre démarche



## Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

Une personne est responsable d'assurer la conformité avec la loi. Son nom est indiqué dans la Politique publique sur la protection des renseignements personnels et la gestion de dossier pour la clientèle sur le site internet du CAAP BSL <https://caapbsl.org/wp-content/uploads/2024/01/PS-302-Politique-publique.pdf>. Il s'agit habituellement de la personne à la direction générale.

## NOS COORDONNÉES

Siège social et adresse de correspondance :  
311-125, boul. René-Lepage Est  
Rimouski, Québec  
G5L 1N9

Point de services sur rendez-vous :  
28, rue de la Cour  
Rivière-du-Loup

Télécopieur :  
418 725-7411  
@ : [soutien@caapbsl.org](mailto:soutien@caapbsl.org)  
[www.caapbsl.org](http://www.caapbsl.org)

Heures d'ouverture :  
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h  
et de 13h à 16 h 30 ou sur rendez-vous.

## APPELEZ-NOUS!

**418 724-6501**  
**1 877 767-2227**



## Vous êtes insatisfait de nos services?

VOUS POUVEZ UTILISER L'UNE OU L'AUTRE DE CES OPTIONS

- En parler avec votre conseillère, votre conseiller ou la direction
- Consulter la procédure interne (disponible sur notre site internet [caapbsl.org](http://caapbsl.org) ou à votre demande) pour porter plainte auprès du conseil d'administration
- Utiliser la procédure de plainte du réseau de la santé et des services sociaux et porter plainte au Protecteur du citoyen  
**1 800 463-5070**  
[protecteurducitoyen.qc.ca](http://protecteurducitoyen.qc.ca)

## GOVERNANCE

- Un conseil d'administration de 5 personnes membres bénévoles voit à la bonne administration de l'organisme
- Les élections ont lieu chaque année vers le mois de juin
- Pour être élues, les personnes doivent d'abord être membres de l'organisme (voir le formulaire Devenir membre du CAAP BSL sur le site internet)
- Une représentation du territoire des MRC de la région est favorisée