

Attestation de partenariat

Pour les organismes communautaires



**Fier partenaire
de l'amélioration
des services**

Description et engagement

Pourquoi avons-nous développé une attestation de partenariat à l'intention des organismes du Centre-du-Québec et de la Mauricie?

Depuis plus de 30 ans maintenant, le ministère de la Santé et des Services sociaux confie le mandat aux Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), dont celui de la Mauricie et du Centre-du-Québec d'accompagner les personnes qui vivent ou qui ont vécu des situations difficiles en lien avec un service de santé ou social qu'ils ont reçu ou qu'ils auraient dû recevoir. Le but de la démarche : prendre leur témoignage pour améliorer les services du CIUSSSMCQ et ceux des organismes communautaires.

De plus, depuis avril 2019, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), aujourd'hui la SHQ, a mandaté les CAAP du Québec pour informer les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et obligations en matière de bail. Le CAAP a également le mandat d'offrir, sur demande, l'assistance et l'accompagnement nécessaire pour favoriser le règlement à l'amiable dans les différends avec l'exploitant de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement. Nous sommes aussi présents pour répondre aux interrogations des gestionnaires et du personnel en RPA.

Au fil des ans, nous avons remarqué que certains organismes se démarquent par leur connaissance des partenaires qui peuvent aider leur clientèle, par leur souci d'avoir une information juste et à jour et par leur constante préoccupation d'améliorer les services aux usagers. C'est ce que nous voulons souligner par cette attestation de partenariat.



**Fier partenaire
de l'amélioration
des services**



Par cette attestation vous démontrez...

- Votre souci et votre volonté de bien informer votre clientèle;
- Votre souci permanent d'offrir une information juste;
- Votre intérêt envers les droits des usagers;
- Votre soutien et votre considération au fait d'offrir des services de qualité;
- Votre intérêt marqué pour la transparence, la bienveillance, la disponibilité et la courtoisie en concordance avec votre code d'éthique;
- Des efforts pour travailler en collaboration avec le CAAPMCQ et les autres organismes de la région.

Par cette attestation, vous vous engagez à...

- Développer le réflexe d'informer la clientèle sur les droits des usagers et le droit de porter plainte;
- Rendre disponible l'information sur l'accompagnement et le soutien possible du CAAPMCQ pour la formulation des plaintes en santé et au niveau de services sociaux et sur son mandat en lien avec les baux en RPA.
- Proposer une séance d'information (aux 18-24 mois) du CAAPMCQ à votre clientèle.
- Faire la démonstration de vos bonnes pratiques en regard au respect des droits des usagers.



**Fier partenaire
de l'amélioration
des services**

**30
ans** 
caap
Mauricie-Centre-du-Québec

L'attestation de partenariat pourra être utilisée aux endroits suivants :

- Sur votre site Internet (lien cliquable);
- Dans votre rapport annuel;
- Sur votre page Facebook (lien cliquable vers le site du CAAPMCQ pour plus d'informations);
- Via un affichage dans un endroit public à l'intérieur de votre organisation.

***Une entente formelle d'utilisation de l'attestation devra être signée
avec le CAAPMCQ avant son utilisation.***



**Fier partenaire
de l'amélioration
des services**

**30
ans** 
caap
Mauricie-Centre-du-Québec

Autres modalités

En aucun temps cette attestation ne vient garantir l'absence d'insatisfactions des usagers à l'égard des services de l'organisme, mais vient plutôt confirmer la collaboration entre l'organisation et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie-Centre-du-Québec (CAAPMCQ).

Le partenariat est une reconnaissance qui peut être retirée en tout temps et ne peut être utilisé à des fins autres que la promotion des bonnes pratiques de l'organisme et l'engagement de partenariat entre le CAAP et l'organisme.

Cette attestation est renouvelable aux 18 mois.

Cette attestation n'est disponible que pour les organismes des régions du Centre-du-Québec et de la Mauricie.



Pour toutes informations

Janik Ouimet

Directrice générale

CAAPMCQ

7175, rue Marion, suite 100

Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9

819 840-0451 poste 1

dg@caap-mcq.qc.ca