



FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ASSISTANCE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES (FCAAP)

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

RAPPORT DU PROTECTEUR DU CITOYEN 2015-2016

La FCAAP est inquiète face à la diminution de l'offre de services en santé et en services sociaux

Québec, le 30 septembre 2016 – La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) manifeste son inquiétude devant le constat fait par le Protecteur du citoyen, dans son rapport annuel 2015-2016 qui a été déposé hier matin à l'Assemblée nationale, relativement à la diminution de l'offre de services en santé et en services sociaux.

Dans son rapport, le Protecteur du citoyen mentionne notamment que depuis plusieurs années l'écart s'accroît entre la demande et l'offre de services de soutien à domicile. La vaste réforme structurelle qu'a vécue le réseau depuis le 1^{er} avril 2015 n'a pas eu pour effet d'améliorer la situation. Bien au contraire, le nombre d'heures offertes pour le soutien à domicile a diminué plutôt qu'augmenté. Comme le souligne le Protecteur du citoyen, c'est l'offre la moins généreuse qui a eu tendance à être implantée à l'ensemble du territoire lors de l'intégration des offres de services locales à l'échelle régionale plutôt que le contraire.

« Tout usager a droit de recevoir les services de santé et les services sociaux adéquats que requiert son état. Il est donc inquiétant de voir que ce droit n'est pas toujours respecté. L'offre de services doit être revue et adaptée afin de répondre aux besoins réels des usagers et les ressources nécessaires doivent y être allouées pour ce faire », affirme Manon Fortin, directrice générale de la FCAAP. Elle rappelle d'ailleurs à la population que les usagers qui sont insatisfaits des services qu'ils ont reçus ou auraient dû recevoir ont le droit de manifester leur insatisfaction en portant plainte. « Porter plainte est un geste positif qui est susceptible de contribuer à l'amélioration des services publics. Il ne faut donc surtout pas hésiter à le faire », soutient Manon Fortin. « Ceux et celles qui le souhaitent peuvent même faire appel aux services professionnels des

Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes qui sont présents pour les soutenir dans leurs démarches », ajoute-t-elle.

À propos des CAAP et de la FCAAP | Les *Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes* (CAAP) sont des organismes communautaires mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner les personnes qui désirent entreprendre une démarche de plainte dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Les services des CAAP sont gratuits et offerts en toute confidentialité. Pour joindre le CAAP de votre région, un seul numéro : 1 877-767-2227.

La *Fédération* a pour mission de faire connaître le mandat des CAAP qui ont à cœur le respect des droits des usagers, de soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission, de susciter le partage et la concertation entre ses membres, d'agir comme porte-parole des CAAP pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs.

-30-

Source : Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, www.fcaap.ca

Renseignements : Manon Fortin, directrice générale
418 569-7973 - direction@fcaap.ca