

L'engagement du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- ⇒ Protéger les droits des usagers à recevoir des services de qualité et respectueux de leur personne.
- ⇒ Permettre à la personne présentant une plainte de se faire entendre aussi rapidement que possible.
- ⇒ Informer l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il est arrivé à l'intérieur des 45 jours suivant la date de réception de la plainte.
- ⇒ Informer, le cas échéant, l'utilisateur des recommandations qu'il compte transmettre à l'établissement.
- ⇒ Informer l'utilisateur des modalités de recours si la réponse rendue ne donne pas satisfaction à ses attentes.

Points de services

Centre administratif 20, rue Notre-Dame Est Trois-Rivières, Qc. G8T 9J1	Shawinigan 750, promenade St-Maurice Shawinigan, Qc. G9N 1L6
Drummondville 570, rue Hériot Drummondville, Qc. J2B 1C1	Ste-Marguerite 3450, rue Ste-Marguerite Trois-Rivières, Qc. G8Z 1X3
Labadie 4100, Jacques-de-Labadie Trois-Rivières, Qc. G8Y 1T6	Vachon 375, rue Vachon Trois-Rivières, Qc. G8T 8P6
Marc Quessy 1775, rue Nicolas Perrot Trois-Rivières, Qc. G9A 1C5	Victoriaville 80, rue Saint-Paul Victoriaville, Qc. G6P 9C8

Si vous êtes en désaccord avec la conclusion du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

D'abord, vous pouvez tenter de régler la situation avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en lui demandant de le rencontrer.

Toutefois la loi prévoit que vous pouvez vous adresser directement au Protecteur du citoyen.

Les coordonnées du Protecteur du citoyen sont:

Région de Montréal:

(514) 873-3205

Ailleurs au Québec (sans frais):

1-877-658-2625

500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 6.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 125
Québec (Québec) G1R 5Y4

Courriel

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site internet

www.protecteurducitoyen.qc.ca

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre de réadaptation InterVal

☎ (819) 693-3606

☎ 1-888-693-3606 (sans frais)

✉ Commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca



Appréciation des services et droits de recours en cas d'insatisfaction

Comment procéder pour communiquer votre insatisfaction ou déposer une plainte

Février 2007

Appréciation des services et droit de recours en cas d'insatisfaction

Chaque usager a le droit de manifester son insatisfaction concernant les services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir par le Centre de réadaptation InterVal.

Une plainte peut être transmise au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Ce droit de recours, loin d'être un élément négatif, permet au Centre de réadaptation InterVal de déceler les zones fragiles de son organisation et de rectifier la situation lorsqu'il est possible de le faire. Il améliore ainsi la qualité de ses services en relation avec le degré de satisfaction de sa clientèle.

Comment procéder pour communiquer votre insatisfaction

L'ordre proposé pour communiquer votre insatisfaction est le suivant:

4. Au membre du personnel concerné.
2. Au responsable de l'encadrement et de la gestion du programme ou du service dans lequel vous êtes impliqué.

3. Par contre, si vous n'obtenez pas satisfaction ou si vous croyez qu'une telle démarche n'est pas souhaitable pour vous, vous pouvez adresser votre plainte directement au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre. Votre plainte peut alors être communiquée verbalement ou par écrit.
4. Vous pouvez demander au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou au comité des usagers de l'établissement ou à une personne de votre choix, de vous assister ou de vous accompagner à toutes les étapes de votre plainte.
5. Il est aussi possible de vous adresser (sans frais) au **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie / Centre-du-Québec (CAAP)**:

☎ **1-877-767-2227 (sans frais)**

ou

☎ **(819) 537-3911**

☎ **(819) 537-3164**

✉ **info@caap-mcq.qc.ca**

Lorsqu'un usager n'est pas en mesure de porter plainte en raison de son jeune âge (moins de 14 ans) ou en cas d'inaptitude, un représentant peut le faire au nom et dans l'intérêt de cet usager.

Pour déposer une plainte

Par écrit:

Il suffit d'acheminer votre plainte à:

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
550, rue Bonaventure
Trois-Rivières, Qc.
G9A 2B5

Des formulaires sont disponibles au secrétariat de chacun des points de services du Centre de réadaptation InterVal ainsi qu'au bureau du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Verbalement:

Il suffit de prendre contact directement avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en composant le

☎ **(819) 693-3606**

ou

☎ **1-888-693-3606 (sans frais)**

ou

en vous présentant directement à son bureau. Il vous sera alors possible de lui préciser les motifs de votre insatisfaction.

La responsabilité des usagers

- ⇒ Informer le personnel de leur satisfaction par rapport aux services qui leur sont rendus ou, dans le cas contraire, de leur insatisfaction;
 - ⇒ Si la situation paraît le justifier, formuler une plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
-

La responsabilité de l'ensemble du personnel

- ⇒ Le personnel du Centre de réadaptation InterVal reconnaît le droit des usagers à exprimer ou à formuler des critiques à l'égard des services qui leur sont rendus ou qu'ils auraient dû recevoir;
- ⇒ Le personnel informe les usagers des procédures à suivre pour communiquer leur insatisfaction;
- ⇒ Tout membre du personnel saisi de l'insatisfaction d'un usager a le devoir, dans les limites de ses attributions, d'y donner suite dans les meilleurs délais et de lui prêter assistance selon sa demande.