

QUI PEUT VOUS AIDER ?

Les employés de Domrémy Mauricie/ Centre-du-Québec ont la responsabilité de vous informer de votre droit de porter plainte et de vous faciliter la tâche dans l'exercice de votre recours.

Dans votre démarche pour porter plainte vous pouvez être accompagné et assisté par une personne de votre choix.

De plus, la Loi prévoit que vous puissiez faire appel à l'une de ces instances pour vous aider :

- **Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services**
550, rue Bonaventure, Trois Rivières (Québec) G9A 2B5
Téléphone : 693-3606
Sans frais : 1 888 693-3606
Courriel : commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca
- **Le comité des usagers de Domrémy MCQ** dont les coordonnées sont les suivantes :
Téléphone : 819-377-2443, poste 232
Courriel : lecomitedesusagers@hotmail.com
- L'organisme mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux :
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie/Centre-du-Québec
634, 4^e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 1G8
Téléphone : 819-537-3911
Numéro sans frais : 1 877 767-2227
Courriel : info@caap-mcq.qc.ca
Site internet : www.caap-mcq.qc.ca

DOMRÉMY MAURICIE / CENTRE-DU-QUÉBEC
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE



Une plainte ou une insatisfaction à exprimer au sujet d'un service de l'établissement

Pour que le service d'aujourd'hui soit meilleur demain

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut vous aider!

550, rue Bonaventure, Trois Rivières (Québec) G9A 2B5
Téléphone : 693-3606 • Sans frais : 1 888 693-3606
Courriel : commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca



DOMRÉMY MCQ est soucieux de la qualité de ses services et de la satisfaction des usagers. Si vous avez une insatisfaction concernant les services de l'établissement, vous pouvez l'exprimer. Une procédure de traitement des plaintes est prévue à cet effet.

Nous vous encourageons d'abord à tenter de régler le problème avec l'employé, le professionnel ou le responsable du service concerné. Mais en tout temps, il est possible de vous adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le dépôt d'une plainte est une procédure simple, accessible et respectueuse des droits des personnes:

- Elle peut être verbale ou écrite
- Un accusé de réception écrit vous sera envoyé confirmant que votre plainte sera examinée
- Vous, de même que les personnes ou les services visés par votre insatisfaction, aurez la chance d'exprimer votre point de vue sur la situation soulevée.
- L'analyse de votre plainte terminée, vous, ainsi que le responsable du service concerné, serez informés des conclusions du commissaire et, le cas échéant, de ses recommandations ou des améliorations qui ont été mises en œuvre.
- La loi prévoit qu'il ne peut y avoir aucunes représailles envers une personne qui porte plainte

Si vous êtes en désaccord avec ces conclusions, ou si le délai prévu pour le traitement de la plainte (45 jours) n'a pas été respecté, vous disposez d'un deuxième recours auprès du Protecteur du Citoyen dont les coordonnées sont les suivantes:

BUREAU DE QUÉBEC

Protecteur du Citoyen
525, boulevard René-Lévesque Est,
bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

BUREAU DE MONTRÉAL

Protecteur du Citoyen
1080, Côte du Beaver Hall
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : 514 873-2032
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

Courriel :
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca