



Le traitement d'une plainte

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit concernant les services attendus ou rendus par l'établissement et communiquée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent.

Qui peut porter plainte?

Un usager, soit le jeune, ses parents, son représentant ou son tuteur ainsi que les responsables d'une ressource de type familial ou d'une ressource intermédiaire.

Que faire?

La Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec prévoit différents moyens de recueillir votre point de vue lorsque vous êtes insatisfait des services reçus.

C'est en nous faisant part de vos commentaires que vous pourrez nous aider non seulement à maintenir mais aussi à améliorer la qualité de nos services.

Si vous êtes insatisfait des services reçus, nous vous invitons dans un premier temps à en parler avec l'employé qui a rendu le service, à son supérieur immédiat ou à toute autre personne en autorité où vous recevez ces services.

Par contre, si vous croyez qu'une telle démarche n'est pas souhaitable, vous pouvez porter plainte directement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il en est de même si votre première démarche ne donne pas de résultat satisfaisant.

Comment ça se passe?

Une fois la plainte reçue par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, elle sera traitée à l'intérieur d'un délai de 45 jours après sa réception. Lors de cet examen, la personne plaignante sera invitée à présenter ses observations. L'employé concerné et son supérieur immédiat seront également invités à présenter leurs observations. Le tout est traité de façon confidentielle et classé dans un dossier spécifique.

Au terme de l'examen de la plainte, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services fait connaître aux personnes concernées ses conclusions et ses recommandations. Par la suite, il s'assure de leur application.

Si vous jugez insatisfaisante la réponse du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou si vous êtes sans réponse après le délai prévu de 45 jours :

- ✓ À titre d'usager, vous pouvez vous adresser au :

Protecteur du citoyen
525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 1 800 463-5070 (sans frais)

- ✓ À titre de RI ou de RTF, vous pouvez vous adresser au :

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
288, rue Pierre-Saindon, 1^{er} étage
Rimouski (Québec) G5L 9A8
Téléphone : 418 724-5231

La qualité des services
nous préoccupe

Veillez faire parvenir le formulaire dûment complété à :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent
287, rue Pierre-Saindon, 3^e étage
Case postale 3500
Rimouski (Québec) G5L 8V5

Téléphone : 418 723-1255
Télécopieur : 418 722-0620

Production de la Direction des services professionnels et de la qualité et des Communications du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent



