

## QUI PEUT VOUS AIDER?

Tout membre du personnel du Centre montérégien de réadaptation est en mesure de vous aider pour vous référer aux différentes instances.

Vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix ou d'un membre de l'organisme communautaire mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

## Comité des usagers

Le comité des usagers du Centre montérégien de réadaptation peut aussi vous aider et vous assister dans votre démarche.

Tél. : 450 676-7447, poste 2555  
Sans frais: 1 888 815-6883  
Télec.: 450 676-9522

Courriel : [comitedesusagers@cmrmonteregie.ca](mailto:comitedesusagers@cmrmonteregie.ca)

## Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie

C.P. 631, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6Z8

Tél. : 450 347-0670  
Sans frais : 1 800 263-0670  
Télec. : 450 347-2991

Courriel : [info@caapmonteregie.ca](mailto:info@caapmonteregie.ca)

## OÙ JOINDRE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES?

### Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Danièle Gagnon  
25, boulevard La Fayette  
Longueuil (Québec) J4K 5C8  
Tél. : 450 928-5149  
Sans frais : 1 800 347-8051

## PROCÉDURE POUR LE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

Pour que nous soyons  
satisfaits... Ensemble!

## VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT?

Comme usager ou représentant d'usager du Centre montréalais de réadaptation, il est important de porter à notre attention toute situation insatisfaisante concernant nos services.

En nous en informant, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité des services.

Cependant, avant de formuler une plainte, nous vous invitons à en discuter avec le personnel concerné ou son supérieur immédiat.

Si les informations qui vous sont données ne vous satisfont pas, alors votre plainte doit être signalée à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

## EN QUOI CONSISTE LA PLAINTE?

Votre plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Dans les 5 jours suivant sa formulation à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, vous recevrez un avis de réception. La commissaire disposera ensuite de 45 jours pour compléter l'analyse de votre demande.

Votre plainte sera traitée dans le respect de vos droits, avec transparence, objectivité et impartialité.

Par la suite, vous serez informé par écrit des conclusions et des mesures visant à corriger la situation, le cas échéant, par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

## EN DÉSACCORD AVEC NOS CONCLUSIONS?

Vous pouvez d'abord en discuter avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Toutefois, si suite à l'analyse faite par la commissaire aux plaintes, vous demeurez insatisfait, il vous sera possible de vous adresser au :

### **Protecteur du citoyen**

1080, côte du Beaver Hall  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8

Tél. : 514 873-2032  
Sans frais : 1 800 463-5070  
Télec. : 1 866 902-7130  
ATS : 1 866 410-0901

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)  
[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)