

CE QUE VOTRE PLAINTE VERBALE OU ÉCRITE DOIT CONTENIR

- / Nom, prénom et numéro de téléphone de l'utilisateur ou du représentant qui formule la plainte
- / Nom de l'utilisateur représenté
- / Motif de l'insatisfaction

LES SERVICES DU CRDI MONTÉRÉGIE-EST

Le *CRDI Montérégie-Est* offre des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation à des personnes qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement dont l'autisme, ainsi qu'à leur famille, des sous-régions de Longueuil, Richelieu-Yamaska, Sorel, Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska.

**CRDI MONTÉRÉGIE-EST /
COMMISSAIRE LOCAL
AUX PLAINTES ET À
LA QUALITÉ DES SERVICES**

25, boulevard Lafayette / Longueuil (Québec) / J4K 5C8
Tél. : 450/928/5149 OU 1/800/347/8051
Télééc. : 450/679/3731
1255, rue Beauregard / Longueuil (Québec) / J4K 2M3

**CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES MONTÉRÉGIE /**

Case postale 631 / Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) / J3B 6Z8
Tél. : 450/347/0670 OU 1/877/767/2227

**COMITÉ
DES USAGERS /**

255, rue Choquette / Belœil (Québec) / J3G 4V6
Tél. : 450/446/7477/poste 2400 OU 1/866/446/3006

**POUR JOINDRE
LE COMMISSAIRE
LOCAL
AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ
DES SERVICES**



CRDI Montérégie-Est
Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle

WWW.CRDIME.QC.CA

VOUS PORTEZ
PLAINTÉ ?
NOUS SOMMES
À L'ÉCOUTÉ !



CRDI Montérégie-Est
Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DES SERVICES, VOTRE PLAINTÉ SERA TRAITÉE AVEC **ATTENTION, DILIGENCE** ET EN TOUTE **CONFIDENTIALITÉ**.

COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DES SERVICES

Le *Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est* (CRDI Montérégie-Est) vise la qualité de tous les services qu'il dispense aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou ayant un trouble envahissant du développement, ainsi qu'à leur famille. Déterminé à maintenir cette qualité et à assurer la satisfaction de ses usagers, le Centre a établi une procédure d'examen des plaintes conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

L'USAGER OU SON REPRÉSENTANT PEUT FORMULER UNE PLAINTE

Une plainte est toute insatisfaction exprimée **verbalement** ou **par écrit** par l'usager ou son représentant au *Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services.

UN RECOURS POSSIBLE

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte, ou si le délai de 45 jours s'est écoulé sans que vous ayez reçu les conclusions du *Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*, vous pouvez exercer votre droit de recours auprès du *Protecteur du citoyen* afin qu'il procède à l'examen de votre plainte.

NOUS TRAITERONS VOTRE PLAINTE

- / Dans un premier temps, nous vous encourageons, comme usager ou comme représentant, à entreprendre une première démarche auprès du responsable du service concerné.
- / Si cette démarche ne vous semble pas souhaitable ou si vous n'obtenez pas satisfaction, il vous est possible de déposer une plainte au *Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*.

En exprimant votre point de vue, vous contribuez à la correction des situations problématiques. Votre plainte peut être verbale ou écrite. Dans tous les cas, soyez assuré que la loi reconnaît et garantit la protection contre toutes représailles de toute personne qui formule une plainte ou collabore à l'examen d'une plainte.

AVEC ATTENTION, DILIGENCE ET EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ

Dans un délai de 45 jours, le *Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* rassemble tous les renseignements pertinents, examine l'objet de la plainte, consulte les personnes concernées, informe l'usager ou son représentant des mesures prises ou à prendre et assure le suivi. De plus, les renseignements divulgués demeureront confidentiels en tout temps.

L'AIDE OFFERTE

L'usager ou son représentant qui a besoin d'aide pour formuler une plainte peut demander assistance à une personne de son choix, au **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**, au **Comité des usagers** de l'établissement ou au **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Montérégie**.