



PROCESSUS DE PLAINTE

Dans ce présent document, vous verrez les étapes à suivre si vous êtes insatisfait d'un service, que vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés ou que vous vous sentez lésé par une situation vécue telles que:

- > Une fermeture de dossier;
- > Une période d'attente qui s'allonge ;
- > Une intervention insatisfaisante;
- > Etc.

Il est important de mentionner que dès qu'il y a une première démarche, un premier courriel ou une première action, il est préférable d'en tenir informé le protecteur du citoyen soit par copie conforme ou en l'appelant.

Vous pouvez aussi en tenir informé la Société de l'Autisme Région Lanaudière (SARL) et/ou l'Office des Personnes Handicapées du Québec (OPHQ)



PROTECTEUR DU CITOYEN

Téléphone: 1 (800) 463-5070

Télécopieur: 1 (866) 902-7130

Courriel:

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site web:

www.protecteurducitoyen.qc.ca

pour



SARL

Téléphone: 1 (888) 759-9788

Courriel:

sarl@autisme-lanaudière.org

Site web:

www.autismelanaudiere.org



OPHQ

Téléphone: 1 (800) 567-1465

Télécopieur: 1 (819) 475-8753

Courriel:

aide@ophq.gouv.qc.ca

Site web:

www.ophq.gouv.qc.ca



PROCESSUS DE PLAINTE

ÉTAPE 1

Aborder vos préoccupations avec les personnes responsables et tentez de trouver une solution.

ÉTAPE 2

Cueillette d'informations (situation, personnes présentes, date, etc.) et rédigez une chronologie des événements de la manière la plus précise possible.

ÉTAPE 3

Vous pouvez faire appel à une conseillère en intervention individuelle à l'OPHQ :
> 1 800 567-1465.

Vous pouvez faire appel au CAAP Lanaudière (Centre d'Assistance et d'Accompagnement dans les Plaintes) :

- > 1 (800) 882-5622
- > caaplanaudiere@qc.aira.com

ÉTAPE 4

Déposer une plainte, dans un premier temps, à l'établissement concerné via le commissaire aux plaintes et à l'amélioration de la qualité des services.

Voici quelques coordonnées :

Commission scolaire des Affluents
80, rue Jean-Baptiste-Meilleur
Repentigny (Québec) J6A 6C5
450 492-9400, poste 2310
Télécopieur : 450 492-3721
Courriel : plainte@csaffluents.qc.ca

Commission scolaire des Samares
4671, rue principale
Saint-Félix-de-Valois
J0K 2M0 (Québec)
Téléphone : 450 758-3507
Courriel: sg@cssamares.qc.ca

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (CISSSL)
Commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour chacun des établissements publics
Téléphone : (450) 759-5333 poste 2133
plaintes.ciessleran@ssss.gouv.qc.ca

Si vous avez besoin de coordonnées supplémentaires, n'hésitez pas à communiquer avec la SARL.