



# 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](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

**Site web:**

[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

pour



## SARL

**Téléphone:** 1 (888) 759-9788

**Courriel:**

[sarl@autisme-lanaudiere.org](mailto:sarl@autisme-lanaudiere.org)

**Site web:**

[www.autismelanaudiere.org](http://www.autismelanaudiere.org)



## OPHQ

**Téléphone:** 1 (800) 567-1465

**Télécopieur:** 1 (819) 475-8753

**Courriel:**

[aide@ophq.gouv.qc.ca](mailto:aide@ophq.gouv.qc.ca)

**Site web:**

[www.ophq.gouv.qc.ca](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto:plaintes.ciessleran@ssss.gouv.qc.ca)

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