

LA PLAINTE

Quelle est la nature de votre insatisfaction (donner une brève description des faits, des circonstances et de la date des événements?)

Ressource ou employé concerné

Signature du plaignant

Date

LE CENTRE JEUNESSE GASPÉSIE/LES ÎLES

Siège social

205, Boul. York O.
Suite 100
Gaspé (Québec)
G4X 2V7
Tél. : (418) 368-1803

Unité La Vigie

205, Boul. York O.
Suite 100
Gaspé (Québec)
G4X 2V7
Tél. : (418) 368-1803

Unité La Rade

205, Boul. York O.
Suite 100
Gaspé (Québec)
G4X 2V7
Tél. : (418) 368-1803

Unité La Balise

193, Ave. Port Royal
Bonaventure (Québec)
G0C 1E0
Tél. : (418) 534-3283

Unité Le Rivage

205, Boul. York O.
Suite 100
Gaspé (Québec)
G4X 2V7
Tél. : (418) 368-1803

Unité Gignu

4, Pacific Drive, C.P. 193
Restigouche (Québec)
G0C 2R0
Tél. : (418) 788-5605

Succ. Côte-de-Gaspé

205, Boul. York O.
Suite 100
Gaspé (Québec)
G4X 2V7
Tél. : (418) 368-3381

Succ. Bonaventure-Avignon

106, Ave. Port-Royal
Bonaventure (Québec)
G0C 1E0
Tél. : (418) 534-2272

Succ. Haute-Gaspésie

230, Route du Parc
Suite EB-132
Ste-Anne-des-Monts (Québec)
G4V 2C4
Tél. : (418) 763-2251

Succ. Rocher-Percé

105, Commerciale Ouest
C.P. 280
Chandler (Québec)
G0C 1K0
Tél. : (418) 689-2286

Succ. des Îles

539-2, Ch. Principal
Cap-aux-Meules (Québec)
G4T 1E7
Tél. : (418) 986-2230

URGENCES SOCIALES

En dehors des heures régulières de bureau :
Tél. : 1-800-463-0629

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

*Aidez-nous
à mieux
vous servir*



Le Centre jeunesse
Gaspésie/Les Îles

POURQUOI ?

- > Parce que votre **satisfaction** nous préoccupe;
- > Parce que votre **respect** et la **reconnaissance** de vos droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à votre endroit;
- > Parce que vous devez être traité avec **courtoisie, équité et compréhension**, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins;
- > Parce que notre établissement a à cœur de vous dispenser des **services** de santé et des services sociaux **de qualité**;
- > Parce que vous avez **le droit de porter plainte** sur les services que vous avez reçus ou que vous estimez que vous auriez dû recevoir.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE ?

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction de l'utilisateur à l'égard des services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir du Centre jeunesse conformément à ses missions. Une insatisfaction est réputée une plainte formelle dès que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en est saisi.

QUI PEUT PORTER PLAINTE ?

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles (ou d'une ressource externe reliée au Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles); cette définition comprend aussi le représentant d'un usager au sens de l'article 12 de la loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé.

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 vous a rendu le service, à son supérieur immédiat ou à toute 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 local aux plaintes et à la qualité des services du Centre jeunesse; il en est de même si votre première démarche ne donne pas des résultats satisfaisants.

**Commissaire local aux plaintes
et à la qualité des services**

Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles
205, Boulevard York Ouest, Suite 100
Gaspé (Québec) G4X 2V7
Tél. : (418) 368-1803

**BESOIN DE SUPPORT
DANS VOTRE DÉMARCHÉ****Le Comité des usagers**

Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles
205, Boulevard York Ouest, Suite 100
Gaspé (Québec) G4X 2V7
Tél. : (418) 368-1803

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine
37, rue Chrétien, bureau 24
Gaspé (Québec) G4X 1E1
Tél. : (418) 368-7433
Sans frais : 1-877-767-2227

COMMENT ÇA SE PASSE ?**ÉTUDE DE LA RECEVABILITÉ DE LA
PLAINTÉ**

Dans un court délai après la réception de la plainte, celle-ci est jugée recevable ou non. Toute plainte est recevable à moins qu'elle ne concerne aucunement les services du Centre jeunesse, qu'elle soit faite de mauvaise foi ou impossible à traiter compte tenu du temps écoulé depuis la survenance de l'événement.

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

La plainte est ensuite traitée à l'intérieur d'un délai de 45 jours après sa réception. Lors de cet examen, la personne qui a déposé une plainte sera appelée à présenter ses observations et décrire les faits à l'origine de sa plainte. 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.

LES CONCLUSIONS SUR LA PLAINTÉ

Au terme de l'examen de la plainte, le commissaire local 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.

RECOURS

Si vous n'avez reçu aucune nouvelle 45 jours après le dépôt de votre plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou si vous n'êtes pas satisfait des résultats, vous pouvez soumettre cette plainte au Protecteur du citoyen.

Protecteur du citoyen

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Tél. : (418) 643-2688
Sans frais : 1-800-463-5070

**IDENTIFICATION DE L'USAGER
CONCERNÉ PAR LA PLAINTÉ**

 NOM

 PRÉNOM

 DATE DE NAISSANCE
IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

 NOM

 PRÉNOM

 ADRESSE

 CODE POSTAL

 TÉLÉPHONE