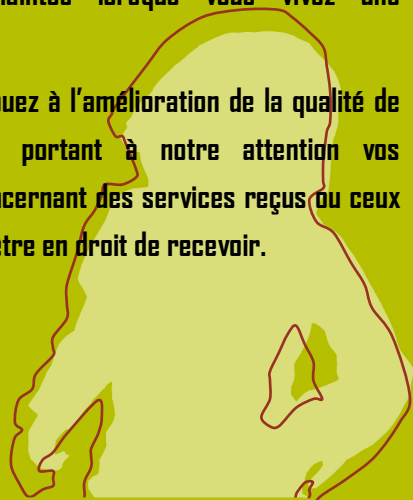




Nous croyons à l'amélioration constante de nos services et nous vous invitons à utiliser la démarche d'examen des plaintes lorsque vous vivez une insatisfaction.

Ainsi, vous contribuez à l'amélioration de la qualité de nos services en portant à notre attention vos insatisfactions concernant des services reçus ou ceux que vous estimez être en droit de recevoir.



## Vous êtes insatisfait?

Parlez-en d'abord à votre intervenant social, à votre éducateur avec qui vous êtes en contact ou au chef de service concerné. Toutefois, rappelez-vous que c'est votre droit de porter plainte au moment où vous le jugerez opportun.

Nous travaillerons ensemble à la recherche de solutions afin d'améliorer la situation.

VOTRE PLAINTÉ SERA TRAITÉE EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ

## Comment porter plainte?

Comme usager, vous pouvez adresser votre plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de notre établissement soit :

- **En personne** / voir l'adresse à l'endos
- **Par courrier** / voir l'adresse à l'endos
- **Par téléphone** / 418 837-1930 poste 409
- **Par courriel** / Pierre-Maurice\_Ferland@ssss.qc.ca
- **Par télécopieur** / 418 830-0528
- **Par Internet** / www.cj12.qc.ca

Celui-ci s'occupera de répondre à votre demande. Sachez que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services s'occupe exclusivement de traiter les plaintes. Il relève directement du conseil d'administration, ce qui lui confère son impartialité. Son rôle consiste à traiter votre plainte, à promouvoir la qualité des services et à s'assurer du respect de vos droits.



## Aide et assistance

Vous pouvez être accompagné et assisté tout au long de votre démarche par :

- La personne de votre choix;  
(un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance)
- Le comité des usagers de l'établissement;
- Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la santé et des services sociaux des usagers de Chaudière-Appalaches (CAAP);
- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Voir les coordonnées au dos de ce dépliant.

## Vous n'êtes pas un usager?

Vous êtes témoin ou vous avez connaissance que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Vous pouvez en aviser, verbalement ou par écrit, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, lequel a le pouvoir d'intervenir.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut aussi intervenir de sa propre initiative.

## En désaccord avec les conclusions du commissaire?

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez vous adresser au :

### Bureau du Protecteur du citoyen

Bureau de Québec : 418 643-2688

Sans frais : 1 800 463-5070

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

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



## Les droits des usagers

### Chaque usager a :

- ❑ Le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir;
- ❑ Le droit d'accepter ou de refuser des traitements;
- ❑ Le droit au respect et à la dignité;
- ❑ Le droit d'accès à son dossier;
- ❑ Le droit de participer aux décisions qui le concerne;
- ❑ Le droit de porter plainte et d'exercer des recours ainsi que d'être assisté dans ses démarches;
- ❑ Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, de façon continue et personnalisée;\*
- ❑ Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il reçoit des services.

\* En tenant compte de l'organisation de l'établissement et de la disponibilité des ressources.

## Les responsabilités des usagers

- ❑ Collaborer avec les intervenants;
- ❑ Utiliser les services d'une façon raisonnable et judicieuse;
- ❑ Faire connaître ses insatisfactions à l'égard des services;
- ❑ Respecter les employés en tant que personne.

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

Centre jeunesse Chaudière-Appalaches  
100, M<sup>re</sup> Bourget, bureau 300  
Lévis (Québec) G6V 2Y9

Tél. : 418 837-1930 poste 409  
Télec. : 418 830-0528

[www.cj12.qc.ca](http://www.cj12.qc.ca)

### Ces ressources peuvent vous assister dans votre démarche

#### Comité des usagers

Centre jeunesse Chaudière-Appalaches  
100, M<sup>re</sup> Bourget, bureau 300  
Lévis (Québec) G6V 2Y9  
Tél. : 418 837-1930 poste 407

Centre d'assistance et  
d'accompagnement aux plaintes (CAAP)  
167, rue Notre-Dame Nord  
Casier postal 790  
Sainte-Marie (Québec) G6E 3B9  
Tél. : 418 387-8414 ou 1 877 767-2227



Centre jeunesse  
Chaudière-Appalaches



*Améliorer*  
la qualité de nos services,

*notre préoccupation  
constante!*

**Régime d'examen des plaintes**



Centre jeunesse  
Chaudière-Appalaches