

## **Comment nous faire part d'une insatisfaction ou porter plainte**

1- Si vous désirez nous faire part d'une insatisfaction : par téléphone 418-295-2101 (administration), par télécopieur 418-295-2323 ou par courriel [cps09@globetrotter.net](mailto:cps09@globetrotter.net).

Les informations transmises ainsi que vos coordonnées seront acheminées au coordonnateur du service concerné qui s'assurera qu'une analyse soit faite avec vous. Cette simple démarche peut souvent mener à des solutions acceptables.

2- Si votre insatisfaction persiste ou si vous le préférez, vous pouvez porter plainte auprès de la direction générale et du président du conseil d'administration de l'organisme : par téléphone 418-295-2101 (administration), par télécopieur 418-295-2323 ou par courriel [direction09@globetrotter.net](mailto:direction09@globetrotter.net).

Les informations transmises à la direction générale seront acheminées au président du conseil d'administration de l'organisme; ceux-ci feront une analyse de la situation avec vous afin de trouver ensemble des solutions acceptables.

### Prendre note :


- *Il est suggéré au plaignant de fournir les informations suivantes : son nom, son prénom, son adresse, son numéro de téléphone, l'objet de la plainte, un exposé des faits ainsi que les résultats attendus.*
- *Un accusé de réception de la plainte sera acheminé à la personne dans les cinq (5) jours suivant sa réception.*
- *La personne sera informée par écrit, dans les trente (30) jours suivant la réception de sa plainte, des conclusions de l'examen et du traitement de celle-ci.*

### **Formulaire de plainte**

Voir en annexe le formulaire de plainte.

## **Autres recours**

3- Vous pouvez également, s'il y a lieu, adresser votre plainte à l'extérieur de l'organisme, auprès de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord. Les plaintes peuvent être faites verbalement ou par écrit. Elles doivent être déposés auprès de :

Madame Manon Bourgeois  
Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services par intérim  
Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord  
691, rue Jalbert  
Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1  
Téléphone : 418 589-9845  
Télécopieur : 418 295-2703  
Courriel :  manon.bourgeois.09siles@ssss.gouv.qc.ca

## **Assistance**

Prendre note que vous pouvez en tout temps, être assisté dans votre démarche par l'entremise d'un service régional d'assistance et d'accompagnement aux personnes désirant formuler une plainte :

### **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Côte-Nord**

859, rue Bossé, bureau 201 (2<sup>e</sup> étage)  
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8  
Téléphone : 418 295.2779  
Télécopieur : 418 295.2929  
Sans frais : 1 877.767.2227  
Courriel : info@caap-cn.org

### **Droits et recours en Santé Mentale de la Côte-Nord**

Véronique Morneau, conseillère  
859, rue Bossé, bureau 201 (2<sup>e</sup> étage)  
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8  
Téléphone : 418 295.2779  
Télécopieur : 418 295.2929  
Sans frais : 1 877.767.2227  
Courriel : [v.pilote-morneau@drsmcn.org](mailto:v.pilote-morneau@drsmcn.org)

