

## L'EXAMEN DE LA PLAINTÉ

### PLAINTÉ CONCERNANT LES SERVICES OFFERTS PAR L'ÉTABLISSEMENT

Toute plainte relative aux services offerts par l'établissement sera analysée par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Celui-ci vous confirmera tout d'abord par écrit la date de réception de votre plainte et disposera ensuite d'un délai de 45 jours pour analyser votre plainte et vous communiquer ses conclusions.

### PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le Commissaire local la transmettra pour analyse au médecin examinateur désigné à cette fin par le Conseil d'administration. Celui-ci disposera également d'un délai de 45 jours pour analyser votre plainte et vous communiquer ses conclusions.

## DEUXIÈME RECOURS

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions reçues ou si ces conclusions ne vous sont pas transmises dans le délai prévu de 45 jours, vous pourrez vous adresser, en deuxième recours :

**au Protecteur du citoyen**  
pour une plainte concernant les services offerts

**au Comité de révision**  
pour une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

## QUE FAIRE EN CAS DE REPRÉSAILLES ?

La loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui déposent une plainte. En cas de représailles, vous pouvez donc communiquer immédiatement avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui interviendra sans délai pour faire cesser une telle pratique.

## GUIDE À L'INTENTION DES USAGERS

LA PROCÉDURE  
D'EXAMEN DES  
PLAINTES :

UN OUTIL POUR  
AMÉLIORER LES  
SERVICES

## COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES

Centre de services de Rivière-Rouge  
Local N-246 au 2e Nord  
819-275-2118 poste 3535

## NOTRE ENGAGEMENT

Le CSSS d'Antoine-Labelle met tout en œuvre pour favoriser et améliorer l'accès, la continuité et la qualité des services qu'il offre à la population.

Malgré cela, il peut arriver que vous ayez le sentiment de ne pas avoir obtenu le service auquel vous avez droit. C'est pourquoi nous avons mis en place une procédure d'examen des plaintes visant à corriger à la source les situations pouvant causer des insatisfactions.

### QUOI FAIRE EN CAS D'INSATISFACTION

Si vous avez le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit ou encore que vos droits ne sont pas respectés, il vous suffit généralement d'aborder ouvertement la question avec les principaux intéressés. Si la situation ne s'améliore pas, vous pouvez demander à rencontrer la personne responsable du service concerné qui pourra proposer une solution au problème soulevé.

Si vous n'obtenez pas satisfaction suite à ces démarches ou si vous souhaitez déposer une plainte formelle, vous pouvez utiliser le régime d'examen des plaintes. Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services procédera alors à l'analyse de votre plainte et tentera de trouver une façon appropriée de solutionner le problème soulevé.

### LA MARCHÉ À SUIVRE POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Pour faciliter l'accès au système de plaintes, nous avons identifié une personne ressource dans chacune de nos installations afin de recevoir les plaintes des usagers et de les acheminer au bureau du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Vous pouvez donc déposer une plainte en communiquant avec l'une ou l'autre de ces personnes :

À l'Hôpital de Mont-Laurier :  
**Diane Falardeau** (local A-209) au 819-623-1234 poste 4210;

Au Centre d'hébergement Sainte-Anne :  
**Pierrette St-Amour** (local B401a) au 819-623-5940 poste 5401;

Aux Services à la communauté (siège social) :  
**Gervaise Gougeon** (local 233) au 819-623-6127 poste 6363;

Au Centre de services de Rivière-Rouge :  
**France Forget** (local N247) au 819-275-2118 poste 3210.

Vous pouvez également vous adresser directement au bureau du Commissaire local aux plaintes, auprès de madame **Gislaine Doucet**, agente de gestion à la qualité des services, au Centre de services de Rivière-Rouge (local N-246). Le bureau du Commissaire local est ouvert du lundi au jeudi inclusivement. Vous pouvez aussi communiquer avec madame Doucet par téléphone au 819-275-2118 poste 3535 ou lui envoyer une plainte écrite par la poste, à l'adresse suivante :

**Bureau du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**  
CSSS d'Antoine-Labelle  
1525, rue L'Annonciation Nord  
Rivière-Rouge Qc J0T 1T0

Toutes ces personnes pourront vous aider à formuler votre plainte et à effectuer toute autre démarche relative à son examen.

Dans le cadre de cette démarche, vous pouvez être assisté ou accompagné :

⇒ d'une personne de votre choix (un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance)

⇒ par votre comité de résidents :

- Programme PAPA (personnes adultes en perte d'autonomie), Centre de services de Rivière-Rouge : 819-275-2118 poste 3728
- Programme PAPA (personnes adultes en perte d'autonomie), Centre d'hébergement Sainte-Anne, Mont-Laurier : 819-623-5940 poste 5407
- Programme de santé mentale, Centre de services de Rivière-Rouge : 819-275-2118 poste 3728

⇒ par le Comité des usagers de l'établissement : 819-275-2118 poste 3728

⇒ par le CAAP - Laurentides (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes); ce service est gratuit et confidentiel : 1-877-767-2227.