

# **Politique de traitement des plaintes pour les utilisateurs**



## **Service de droits d'accès**

### **Maison de la Famille D.A.C**

**5560, 1<sup>ere</sup> avenue,**

**Québec (Québec)**

**G1H 2V7**

**Téléphone : (418).623.5705**

**Télécopieur : (418)623.7904**

**Juin 2019**

## **Processus de formulation d'une plainte**

- La plainte devra être formulée par écrit à la responsable du service des droits d'accès. Ladite plainte doit inclure :
  - Nom et prénom de l'auteur de la plainte (lettre moulée);
  - Les coordonnées afin de faire le suivi (téléphone & courriel);
  - Un bref descriptif du motif de la plainte, des faits de l'événement et des résultats attendus;
  - La date à laquelle l'événement s'est produit;
  - La date d'émission de la plainte ainsi que la signature de son auteur.
  
- La responsable des droits d'accès veillera à vérifier l'état de la plainte, de son bien-fondé et des mesures qui devront être mises en place pour rectifier la situation avec la ou les personnes concernées puis assurera le suivi auprès de son auteur.
  
- Après avoir informé par écrit à la responsable de ladite plainte si une insatisfaction persiste ou la situation ne se règle pas le plaignant peut s'adresser à la direction de la Maison de la Famille D.A.C. par écrit. Le même format devra être utilisé soit :
  - Nom et prénom de l'auteur de la plainte (lettre moulée);
  - Les coordonnées afin de faire le suivi (téléphone & courriel);
  - Un bref descriptif du motif de la plainte, des faits de l'événement et des résultats attendus;
  - La date à laquelle l'événement s'est produit;
  - Le motif d'insatisfaction du traitement de la plainte;
  - La date d'émission de la plainte ainsi que la signature de son auteur.
  
- Dans le cas d'une réponse insatisfaisante du traitement de la plainte ou de la persistance de la situation, le plaignant pourra rediriger sa plainte au président du conseil d'administration en raison d'une révision de traitement de la plainte.

## COORDONNÉES

- **Maison de la famille D.A.C.**  
5560, 1<sup>ère</sup> Avenue  
Québec (Québec) G1H 2V7  
418-623-5705  
Fax : 418-623-7904  
Courriel : [info@mfcharlesbourg.org](mailto:info@mfcharlesbourg.org)  
**Responsable du service des droits d'accès** : Mme Sabrina Tétreault  
**Directrice de la Maison de la famille D.A.C.** : Mme Nathalie Laroche  
**Présidente du conseil d'administration** : Mme Georgianne Gagné
  
- **Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale**  
**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**  
2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1  
Québec (Québec) G1C 3S2  
418-691-0762  
[commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)
  
- **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale Nationale**  
245, rue Soumande, bureau 295  
Québec (Québec) G1M 3H6  
418-681-0088  
<https://fcaap.ca/>