

Cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte

A Vous êtes insatisfait

Vous rencontrez votre intervenant pour information
(gestionnaire – professionnel)

Seul
ou



accompagné par : • Comité des usagers ou comité de résidents
• Personne de votre choix

Résultat : 😊 Vous êtes satisfait → Terminé

😞 Vous êtes insatisfait → Porter plainte



B Vous voulez porter plainte

Verbale ou écrite - 1^{er} recours

Vous contactez le commissaire aux plaintes
et à la qualité des services de votre établissement

Seul
ou



accompagné par : • Comité des usagers ou comité de résidents
• Personne de votre choix

Résultat : 😊 Vous êtes satisfait → Terminé

😞 Vous êtes insatisfait → 2^e recours



• Le Centre d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes – Outaouais (CAAP-Outaouais)

Appels locaux : 819 770-3637

Sans frais : 1 877 767-2227

www.caap-outaouais.ca



C Vous avez droit à un 2^e recours

Protecteur du citoyen

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 1 800 463-5070

www.protecteurducitoyen.qc.ca

