



## DROITS DES USAGERS

- 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 de participer aux décisions qui vous concernent;
- Le droit d'être respecté;
- Le droit d'accès à votre dossier;
- Le droit de porter plainte et d'exercer des recours ainsi que d'être assisté dans ses démarches;
- Le droit à des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, de façon continue et personnalisée\*;
- Le droit de choisir le professionnel et l'établissement dont vous recevez des services.\*

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

## RESPONSABILITÉS DES USAGERS

- Collaborer avec les intervenants;
- Utiliser les services d'une façon raisonnable et judicieuse;
- Faire connaître votre satisfaction ou votre insatisfaction à l'égard des services;
- Respecter l'employé en tant que personne.



## Siège social

Direction générale  
Direction du développement organisationnel et de la planification  
Direction du développement professionnel et de la qualité  
Direction des ressources financières, informationnelles et techniques  
Direction de la protection de la jeunesse  
Direction des services milieu  
Direction des services de réadaptation  
Service d'adoption québécoise et internationale  
Service de recherche des antécédents familiaux  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**  
450 436-7607, poste 2272
- **Comité des usagers du Centre jeunesse des Laurentides**  
450 436-7607, poste 2276
- **CAAP Laurentides**  
450 565-9111  
1 877 767-2227



La jeunesse, une richesse à préserver

## Démarche d'examen des plaintes

Ensemble, nous réussirons à trouver des solutions à vos insatisfactions afin d'améliorer la qualité de nos services.

500, boulevard des Laurentides  
Bureau 241  
Saint-Jérôme (Québec)  
J7Z 4M2  
**Téléphone : 450 436-7607**  
Télécopieur : 450 436-4811  
(Réception)



Centre jeunesse  
des Laurentides



Centre jeunesse  
des Laurentides

## Améliorer la qualité de nos services

Nous croyons à l'amélioration constante de la qualité de nos services et nous vous invitons à utiliser la démarche d'examen des plaintes lorsque vous vivez une insatisfaction. Vos plaintes permettent d'améliorer la situation de plusieurs, voire l'ensemble de nos clients.

C'est ensemble que nous réussirons à trouver des solutions à vos insatisfactions.

### VOUS ÊTES INSATISFAIT?

Parlez-en d'abord à votre intervenant social ou votre éducateur avec qui vous êtes en contact, ou au chef de service concerné. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, faites-nous part de vos insatisfactions.

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

### VOUS VOULEZ PORTER PLAINTE?

Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant concernant les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle l'établissement recourt.

Pour déposer une plainte, il suffit de communiquer avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

### COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la personne qui s'occupe exclusivement du traitement des plaintes dans l'établissement. Il relève directement du conseil d'administration, ce qui lui confère une impartialité souhaitée.

### AIDE ET ASSISTANCE

Vous pouvez être assisté et accompagné en tout temps lors de votre démarche par :

- La personne de votre choix (un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance);
- Le Comité des usagers du Centre jeunesse des Laurentides;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAP-Laurentides); \*
- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.\*

*\* Les coordonnées de ces personnes se trouvent au dos de ce dépliant.*

### DÉSACCORD AVEC LES CONCLUSIONS DU COMMISSAIRE

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre jeunesse des Laurentides, ou si ce dernier ne vous a pas transmis ses conclusions dans un délai de 45 jours, ou encore, si l'établissement n'a pas donné suite de façon satisfaisante aux recommandations du commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Ce dernier procédera à un nouvel examen de votre plainte. Il vous communiquera, dans les meilleurs délais, ses conclusions et les motifs ainsi que les recommandations adressées à l'établissement.

#### **Protecteur du citoyen**

525, boul René-Lévesque Est  
Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur sans frais : 1 866 902-7130  
Courriel :  
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca