

## Déposition d'une plainte

### 1- Identification du (de la) plaignant-e

Nom du plaignant-e : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Tél (rés.) : \_\_\_\_\_

Tél. (trav.) : \_\_\_\_\_

Tél. (autre) : \_\_\_\_\_

Langue d'usage : \_\_\_\_\_

### 2-Identification des éléments

A) Date où les événements ont eu lieu :

B) Endroit où ont eu lieu les événements :

C) Raisons vous ayant amené à cet endroit à ce moment-là :

### D) Liste des personnes impliquées

#### Nom des personnes

1

2

3

4

5

6

3- Brève description des événements  
tout ça a commencé....

### 4- Résultat souhaité par le plaignant

En déposant cette plainte, je souhaite...

# Examen interne des plaintes d'usagers

*« Votre plainte pourrait être une occasion de rendre meilleur ce que nous essayons déjà de bien faire. »*

*DAO*

*Droits-Accès de  
l'Outaouais*

## Examen interne des plaintes d'usagers

### 1- En tant qu'usager, vous avez le droit de porter plainte à notre sujet

La loi ne nous impose rien à ce sujet, mais nous avons choisi de mettre à votre disposition un mécanisme permettant aux usagers de nos services de porter plainte à notre sujet. Les organismes communautaires sont donc reconnus par cette loi comme pouvant faire l'objet d'une telle plainte.

### 2- Trois niveaux de traitement des plaintes

Ce mécanisme compte trois (3) niveaux de traitement de votre plainte :

- A. **Plainte auprès de celui qui donne le service**, donc notre organisme (ce niveau de traitement n'est pas obligatoire en ce qui concerne les organismes communautaires).
- B. **Plainte à l'Agence régionale de la santé et des services sociaux**, passage obligatoire avant de pouvoir faire appel, en troisième lieu, au Protecteur des usagers du Québec. Vous adressez à Mme Jacinthe Mallet ; (819) 776-7660 poste (7615)

C. Appel du jugement de l'Agence régionale **auprès du Protecteur des usagers du Québec au 1-877-658-2625.**

### 3- Deux manières de porter plainte :

- Plainte par écrit
- ou
- Plainte verbale

### 4- Si vous vous plaignez directement à nous :

Si vous pensez que votre plainte peut se régler en discutant avec nous, vous pouvez le **faire auprès de la direction si celle-ci n'est pas directement concernée par votre plainte. Par contre, si votre plainte concerne la direction ou si vous choisissez de le faire par écrit, vous devez répondre minimalement aux questions qui vous sont soumises au dos de ce dépliant (si vous avez besoin de plus d'espace, veuillez ajouter l'information supplémentaire sur une autre feuille) et acheminez-nous votre plainte à l'adresse suivante :**

Comité d'examen des plaintes de  
DAO

145, rue Eddy (secteur Hull)  
Gatineau, (Québec)  
J8X 2W7

(819) 777-4746

ou 1-800-667-4746 (sans frais)

### 5- Vous avez aussi le droit d'être assisté dans votre démarche de plainte

Si vous désirez porter plainte à notre sujet et que vous pensez avoir besoin d'aide dans cette démarche, vous pouvez communiquer avec l'organisme indépendant suivant :

Centre d'assistance et  
d'accompagnement aux  
plaintes-Outaouais  
(CAAP-Outaouais)  
92, boulevard St-Raymond  
bureau 203  
Gatineau, (Québec)  
J8Y 1S7  
(819) 770-3637  
1-877-767-2227